PRÉFET
DE L'YONNE
Liberté
Égalité
Fraternité

89 Yonne
LE DÉPARTEMENT

TERRE D'EXPLOITS
YONNE 24

L'inclusion numérique pour tous dans l'Yonne



FRANCE NUMÉRIQUE ENSEMBLE

PRÉFET
DE L'YONNE
Liberté
Égalité
Fraternité

Feuille de route France Numérique Ensemble

SOMMAIRE

I. Le contexte 2

II. La gouvernance locale France numérique ensemble 2

III. Les acteurs de la médiation numérique 3

IV. Les axes stratégiques de la feuille de route icaunaise 4

Axe 1 : Accompagner la structuration de la médiation numérique sur le territoire 4

1. Garantir une réponse au plus près des besoins numériques de tous les usagers
2. Développer une démarche d'«aller vers » afin de répondre aux besoins des publics
3. Mutualiser les outils pédagogiques de formation et de suivi des usagers

Axe 2 : Renforcer la formation des acteurs de la médiation numérique 6

1. Le dispositif Aidants Connect
2. La formation relative à l'accompagnement aux usages du numérique
3. Adapter l'accompagnement des publics à leurs besoins particuliers
4. Les accompagnants numériques à former
5. Le financement des formations

Axe 3 : Accompagner le développement du financement de l'inclusion numérique dans l'Yonne 8

Axe 4 : Faciliter et renforcer l'accès à internet, aux connexions et aux équipements informatiques 8

1. L'aménagement numérique du territoire
2. La téléphonie mobile
3. Mieux identifier l'accès à des ressources informatiques
4. Faciliter l'accès à un équipement individuel

Axe 5 : Soutenir et accompagner le développement d'une filière locale de reconditionnement des équipements informatiques 10

1. Trouver les ressources
2. Collecter les équipements et les reconditionner
3. La redistribution des équipements auprès des publics prioritaires
4. Les modalités d'intervention et de prestations éventuelles après attribution des équipements informatiques reconditionnés

V. La communication, un vecteur essentiel de la réussite de l'inclusion numérique pour tous..... 12

VI. Les engagements des membres de la gouvernance 15

Sommaire des annexes 16

Annexe 1 : Les engagements nationaux France numérique ensemble 1/6
Annexe 2 : Les membres originels de la gouvernance locale icaunaise 2/6
Annexe 3 : Le programme des formations Aidants Connect et les détails de l'application 3-5/6
Annexe 4 : La cartographie des offres de services de médiation numérique 6/6

PRÉFET
DE L'YONNE
Liberté
Égalité
Fraternité

Feuille de route icaunaise "France Numérique Ensemble" 2024 - 2027

I. Le contexte

Si les Français n'ont jamais été aussi nombreux à utiliser des services numériques, une étude portée par l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT) estime qu'un Français de plus de 18 ans sur trois est éloigné du numérique, faute de maîtriser les compétences numériques élémentaires. Ce creusement des inégalités en matière de compétences numériques, exacerbé lors des périodes de confinement, peut expliquer les difficultés rencontrées parfois dans la réalisation des démarches administratives en ligne.

Au regard de ce constat, l'État a proposé un plan stratégique et partenarial pour la période 2023-2027 baptisé "France Numérique Ensemble". Cette démarche a pour ambition de permettre l'inclusion numérique de tous en accompagnant chaque individu vers le numérique et ainsi « *lui transmettre les compétences numériques qui seront un levier de son insertion sociale et économique* » (Brigitte Bouquet et Marcel Jaeger, *L'e-inclusion, un levier ?*).

L'objectif de la présente feuille de route départementale est de décliner au niveau territorial les orientations nationales de "France Numérique Ensemble" (cf. annexe 1) en les adaptant aux besoins et caractéristiques du département de l'Yonne. Ainsi, ce dispositif, co-porté par la Préfecture de l'Yonne et le Conseil Départemental, vise à répondre aux besoins numériques des Icaunais.

Les objectifs portés par la feuille de route départementale sont les suivants :

- Structurer et renforcer le réseau de médiation numérique du territoire ;
- Renforcer la formation des acteurs de la médiation numérique ;
- Accompagner le développement du financement de l'inclusion numérique dans l'Yonne ;
- Faciliter l'accès à internet, aux connexions et aux équipements informatiques ;
- Soutenir et accompagner le développement d'une filière locale de reconditionnement des équipements informatiques.

II. La gouvernance locale France numérique ensemble

La définition de la gouvernance locale et technique de la feuille de route est le fruit d'une démarche partenariale engagée en fin d'année 2023 avec différents acteurs locaux icaunais : collectivités territoriales, structures de formation, associations d'inclusion numérique et œuvrant en faveur des familles et des jeunes, opérateurs de téléphonie et internet, La Poste, acteurs de l'inclusion sociale et économique.

Cette phase de concertation a permis d'identifier les besoins locaux en termes d'accompagnement des citoyens et des usagers pour définir une feuille de route épousant au mieux les réalités de notre territoire. De ces échanges apparaît la nécessité de rendre plus lisible l'offre d'accompagnement numérique déjà présente sur le territoire et d'améliorer encore l'accessibilité de tous au numérique.

Au vu de la complexité des enjeux présents dans l'Yonne, la nécessité de garantir une gouvernance partagée s'est affirmée. Celle-ci s'appuie ainsi sur les membres originels de la gouvernance départementale France Numérique Ensemble mais aussi sur d'autres forces du territoire à même d'éclairer cet effort collectif au service des Icaunais (cf. annexe 2). C'est ainsi que la gouvernance se veut évolutive et résolument ouverte vers les structures engagées (ou s'engageant à le devenir) qui souhaitent intégrer les instances de gouvernance et orienter ainsi leurs actions dans l'un des domaines des axes stratégiques de la feuille de route départementale.

III. Les acteurs de la médiation numérique

L'inclusion numérique passe par l'intervention des différents acteurs de la médiation numérique, qui apportent une réponse complémentaire aux besoins des usagers.

- **Le médiateur numérique** a pour cœur de métier d'accompagner la montée en compétences numériques des usagers et de les initier à la culture numérique.

- **Un conseiller numérique** (CoNum) est un médiateur numérique dont le poste est cofinancé par le dispositif d'État du même nom. Il peut exercer au sein d'une structure publique (collectivité, établissement public, groupement d'intérêt public, etc.) ou privée (association, structure de l'économie sociale et solidaire, etc.). Le conseiller numérique propose des ateliers et/ou des formations afin que l'usager développe ses compétences numériques et soit davantage autonome dans l'usage du numérique, notamment dans la réalisation de ses démarches en ligne. Le CoNum n'a pas vocation à accompagner les usagers dans la réalisation de leurs démarches administratives en ligne, en dehors des démarches les plus basiques ou pour débloquer une situation liée à un manque d'habileté numérique. Si un besoin plus fort est détecté, il doit orienter l'usager auprès de l'espace France services le plus proche, en particulier pour l'accompagnement aux démarches administratives figurant dans le bouquet de services des partenaires du dispositif France services.

- **Le conseiller numérique coordinateur** a pour rôle de renforcer le maillage et les synergies territoriales, d'être le principal relais des employeurs des conseillers numériques et des médiateurs numériques eux-mêmes. Il assure l'interface locale avec l'équipe d'animation nationale, imagine et met en place des collaborations au sein du réseau, sur la base des besoins de la communauté départementale des conseillers numériques.

Le dispositif national CoNum vise à accompagner la structuration de la filière de médiation numérique.

- **L'aidant numérique** est toute personne qui n'est pas médiateur numérique ni conseiller France services, qui est en contact avec du public et qui, du fait de la dématérialisation, est amenée à accompagner ce public sur un espace en ligne. Cet accompagnement induit une posture et des compétences particulières. Il est important de pouvoir sécuriser et accompagner ces aidants dans l'évolution de leur métier (secrétaire de mairie, travailleur social, agent de CCAS, etc.).

- **Le Conseiller France services** est quant à lui un aidant numérique spécifique dans la mesure où il est un aidant professionnel. Ses missions principales sont de faciliter l'accès aux services publics et accompagner les usagers dans la réalisation de

démarches administratives, notamment numériques. Le Conseiller France services a suivi une formation spécifique sur l'accompagnement des usagers, la maîtrise des outils numériques et les plateformes des services partenaires sur lesquelles il est amené à accompagner les usagers dans leurs démarches en ligne : impôts, allocations familiales, retraite, emploi, assurance maladie, la Poste, points justice, ministère de l'Intérieur et des Outre-mer.

Le présent document constitue la feuille de route France Numérique Ensemble pour le département de l'Yonne. Il est amené à évoluer pour s'adapter aux nouvelles situations locales et à la venue éventuelle de nouveaux acteurs dans le champ de l'inclusion et de la médiation numérique, susceptibles de porter de nouvelles initiatives.

Cette feuille de route s'articule autour de cinq axes, définis au regard du diagnostic établi et des besoins identifiés des publics.

IV. Les axes stratégiques de la feuille de route icaunaise

Axe 1 : Accompagner la structuration de la médiation numérique sur le territoire

La médiation numérique vise à doter les usagers des clés de compréhension nécessaires pour se saisir des outils existants et maîtriser les usages et enjeux du numérique. Elle vise à accompagner, au plus près des besoins exprimés, les individus et groupes évoluant dans une société de plus en plus numérisée : associations, entreprises, élèves et étudiants, parents, professionnels, etc.

C'est dans ce contexte que les services de l'État dans l'Yonne et le Conseil Départemental inscrivent leur action au service des usagers icaunais afin de proposer une offre de médiation numérique structurée, coordonnée, implantée sur l'ensemble du département, et pensée pour leur offrir un accès à :

- ➔ un accompagnement dans la réalisation de démarches administratives ;
- ➔ un panel de formations variées et orientées vers la montée en compétences numériques ;
- ➔ une filière d'équipements informatiques reconditionnés de qualité et sécurisés.

Une présentation de la médiation numérique et des dispositifs facilitant l'accès à du matériel informatique dans l'Yonne est disponible sur le site de la cartographie nationale des lieux d'inclusion numérique : https://cartographie.societenumerique.gouv.fr/orientation.

Elle présente l'ensemble des structures privées et publiques engagées dans cette démarche d'accompagnement vers le numérique de tous les usagers icaunais. Cette cartographie est amenée à évoluer selon la présence des acteurs en territoire et pourra être complétée par d'autres outils d'identification des lieux d'inclusion numérique.

Afin d'accompagner la structuration de la médiation numérique sur le territoire, les membres de la gouvernance locale ont souhaité travailler sur deux enjeux, détaillés ci-après.

1. Garantir une réponse au plus près des besoins numériques de tous les usagers

L'objectif est de proposer un premier niveau d'accompagnement à distance et de proximité afin de répondre aux questions d'ordre général des usagers. Ce soutien auprès des particuliers pourrait intervenir à travers :

- La mise en place d'un support téléphonique ;
- L'animation d'un réseau de médiateurs et d'aidants numériques incarnés par des acteurs d'ores et déjà identifiés par les usagers : secrétaires de mairie, conseillers France Services, agents sociaux de proximité, travailleurs sociaux et d'autres médiateurs numériques salariés relevant d'associations ou de structures privées ;
- L'accompagnement des usagers présentant des demandes spécifiques vers les médiateurs spécialisés idoines installés dans l'Yonne (public en situation d'illettrisme, parents, jeunes publics, personnes en situation de handicap, etc.).

L'ensemble de ces dispositifs doit s'inscrire dans une démarche d'« aller vers » pour garantir un ciblage pertinent des publics cibles pour lesquels la construction d'un parcours d'accompagnement numérique est évaluée comme essentielle.

2. Développer une démarche d'« aller vers » afin de répondre aux besoins des publics

Garantir une réponse au plus près des besoins de tous les usagers, c'est aussi développer des actions permettant d'aller vers les publics éloignés des offres de service d'accompagnement numérique.

Ainsi, l'objectif est aussi de favoriser la démarche dite "d'aller vers" ou "hors les murs" afin d'aller au-devant des publics et de pouvoir prendre en compte tous les publics, même ceux qui ne viennent pas vers les médiateurs numériques. Il s'agit avant tout d'une posture, pro-active et bienveillante, allant au-devant des sollicitations des publics et à la rencontre des partenaires.

La démarche s'inscrit dans une dynamique propre :

➢ Mobilité et proximité :

- Aller au plus proche des publics et de leur lieu de vie ;
- Développer une approche directe en se rendant au domicile des usagers par exemple ;
- S'appuyer sur des lieux déjà identifiés des publics en difficulté avec le numérique (espace France services, unités territoriales de solidarité, mairie, etc.) ;
- Investir des lieux de passage stratégiques (places de marché, parkings de salles des fêtes, etc.).

Le temps d'accueil et de diagnostic est à privilégier avant tout accompagnement ou orientation. Les publics se rendant dans les lieux de médiation numérique ont franchi un cap important leur permettant de passer le seuil de la porte.
Les plus en difficulté peuvent vouloir passer "inaperçus" et n'ont pas encore franchi ce cap. Ces derniers sont susceptibles d'avoir des besoins, sans pour autant connaître les possibilités d'accompagnement ou d'être en capacité de pouvoir les solliciter (par honte, peur, appréhensions et/ou préjugés).

➢ Pédagogie :

- Susciter la rencontre en allant au-devant du public, et favoriser l'écoute attentive afin de percevoir ce qui pourrait faire sens pour la personne et prendre en compte les « "non-demandes" » ;
- Favoriser la rencontre autour d'un temps convivial permet de créer un espace tiers, une passerelle de médiation entre l'espace public d'accueil et l'espace d'accompagnement ;
- Susciter confiance, assurance et volonté : la confiance en soi et en ses capacités pour l'usager, ainsi que dans l'aidant. Il est important de pouvoir garantir un contexte

sécurisé et sécurisant, susceptible de rassurer suffisamment la personne afin de favoriser l'engagement.

➢ Maillage territorial :

Les actions "hors les murs" et/ou itinérantes sont un moyen de contribuer à une répartition territoriale plus équitable des actions et des possibilités d'accompagnement pour les publics, quel que soit leur lieu de vie.

- S'inscrire en complémentarité avec l'existant ;
- Favoriser la répartition plutôt que l'empilement ;
- Développer les complémentarités plutôt que les silos ;
- S'appuyer sur les partenaires pour se faire connaître du public. "Aller vers" le public, c'est aussi "faire avec" les partenaires, en collaboration avec eux.

Ainsi, il est primordial que les différents acteurs puissent échanger sur leurs circuits d'intervention afin de garantir un maillage territorial cohérent et équilibré.

➢ Coopération :

Il est essentiel de favoriser l'interconnaissance des acteurs, des actions et des dispositifs existants sur le territoire. Chaque membre de la gouvernance devra jouer un rôle d'ambassadeur de la démarche France numérique ensemble de l'Yonne. Chacun s'engage dans une démarche de coopération avec les autres acteurs du territoire qui, ensemble, assurent une complémentarité des actions d'accompagnement numériques proposés aux publics.
Une démarche itinérante ou d'"aller vers" revêt plutôt un caractère de transition. Aussi, les médiateurs œuvrant dans ce cadre doivent pouvoir orienter à tout moment les usagers vers le bon interlocuteur, lorsque cela est nécessaire. Aussi, une connaissance fine des partenaires et de l'existant sur le territoire est indispensable.

3. Mutualiser les outils pédagogiques de formation et de suivi des usagers

Pour les professionnels de l'accompagnement numérique, une solution de mutualisation des outils pédagogiques de formation et de suivi des usagers sera proposée pour faciliter les missions des médiateurs et assurer aux apprenants un parcours complet d'accompagnement numérique.

Une attention particulière sera portée à la coordination et à la systématisation des actions d'information et de communication relatives aux outils disponibles auprès des médiateurs numériques. L'objectif poursuivi est de développer un réseau territorial de professionnels et une véritable culture commune au sein de ce réseau.

La réussite de l'offre de formation numérique proposée à tous les usagers qui en expriment le besoin devra passer par la structuration et l'animation du réseau des médiateurs numériques mais aussi par un renforcement de la formation des acteurs de l'inclusion numérique. L'objectif est de professionnaliser encore davantage ces professionnels au contact de publics différents et avec des problématiques variées.

Axe 2 : Renforcer la formation des acteurs de la médiation numérique

Les acteurs de l'inclusion numérique jouent un rôle essentiel dans la médiation numérique, garantissant les moyens et les conditions pour accompagner tout à chacun dans une meilleure maîtrise du numérique et de ses enjeux.

Ils « *assurent un accompagnement de proximité des individus ou des groupes d'individus qui a pour ambition de développer la culture numérique de toutes et tous afin de pouvoir agir dans une société toujours plus numérisée* ». (Mednum)

Par ailleurs, l'inclusion numérique constitue un enjeu fort, transversal, à la croisée de multiples problématiques : économiques, sociales, scolaires, sanitaires, professionnelles ou environnementales. Une démarche d'accompagnement numérique peut même soulever d'autres freins ou problématiques que pourrait rencontrer l'usager et qui freinent son autonomie dans des situations simples de la vie quotidienne (l'illettrisme par exemple) et par conséquent rendent plus difficile sa pleine intégration dans la société.

Dans ce contexte, il apparaît nécessaire de soutenir la formation des accompagnants numériques, afin de garantir un accompagnement qualifié et adapté à chaque situation. Il s'agit également de permettre aux médiateurs et aidants numériques d'intervenir de manière sécurisée pour eux et pour les personnes accompagnées. L'habilitation Aidants Connect permet de répondre à cet enjeu.

Pour plus d'informations : https://www.youtube.com/watch?v=Juz53_18hBs

1. Le dispositif Aidants Connect

Si l'objectif de l'inclusion numérique est bien de chercher à rendre autonomes les usagers dans la réalisation de leurs démarches en ligne, l'accompagnant numérique peut ponctuellement être amené à manipuler des informations confidentielles (identifiants personnels et mot de passe de l'usager par exemple). Il peut également être amené à réaliser une partie de la démarche en ligne, à la place de l'usager.

Aidants Connect est un service public numérique qui permet à des aidants professionnels habilités, de manière légale et sécurisée :

- de réaliser des démarches administratives en ligne pour le compte de personnes éloignées des outils numériques ;
- d'accompagner les usagers dans la réalisation de leurs démarches en ligne.

En effet, pour réaliser une démarche administrative pour le compte d'autrui, il est nécessaire d'établir un mandat juridique. Aidants Connect offre ce cadre légal aux accompagnements sur les démarches administratives en ligne et protège juridiquement le professionnel et l'usager.

Ainsi, Aidants Connect permet de répondre aux enjeux d'inclusion numérique en favorisant la montée en compétences des usagers. Ces derniers peuvent se familiariser avec les sites administratifs via Aidants Connect, sous le regard d'un professionnel accompagnant qui pourra détecter les besoins de montée en compétences sur l'outil informatique.

L'accompagnement via Aidants Connect peut ainsi être la première étape d'un parcours vers une autonomie complète ou partielle de l'usager. L'objectif est alors d'élaborer un parcours de formation plus complet au regard des ateliers de formation proposés sur le territoire.

Pour que les professionnels soient habilités, leur structure employeuse doit être éligible à Aidants Connect. En effet, est éligible toute personne morale de droit public ou privé qui :

- intervient dans le cadre d'une mission de service public d'accompagnement à la réalisation de démarches pour les usagers ;

- participe à la politique d'animation de la vie sociale et développe des prestations de services, individualisées et spécialisées répondant aux orientations de la Caisse Nationale des Allocations Familiales ;
- intervient au titre d'une politique publique d'action sociale et des familles *(article D.142-1-1 du Code de l'action sociale et des familles)*.

Il est important de noter que les aidants familiaux, les bénévoles, les services civiques et les élus ne sont pas éligibles à la formation Aidants Connect.

La formation Aidants Connect apporte l'habilitation et les bases de connaissance nécessaires à l'utilisation de ce service.

Plus de détails sur le contenu de cette formation et le dispositif en lui-même en annexe 3.

2. La formation relative à l'accompagnement aux usages du numérique

Pour les aidants numériques qui opèrent des actions de médiation numérique ponctuelles, l'objectif de la formation porte sur l'acquisition de techniques et de ressources pour mieux accompagner les personnes en difficulté avec les usages du numérique. Ces professionnels devront être capables d'accueillir différents publics, les informer et proposer des actions de médiation numérique en orientant l'usager vers un parcours de formation plus complet, au regard des ateliers de formation proposés sur le territoire.

Il s'agira également de s'approprier les méthodes d'accompagnement pour adapter sa posture et mieux maîtriser le cadre juridique de la fonction d'aidant numérique. Ainsi, par le développement et le renforcement de leurs compétences, ces professionnels connaîtront davantage le contexte et les enjeux de l'inclusion numérique, indispensables à la bonne compréhension des situations que peuvent rencontrer les usagers.

Ces professionnels pourront ensuite être également formés et habilités à l'usage d'Aidants Connect afin de disposer du même outil d'accompagnement que les médiateurs numériques. Cela leur offrira ainsi les mêmes conditions de sécurisation de leurs actions.

3. Adapter l'accompagnement des publics à leurs besoins particuliers

➢ La sensibilisation à l'accompagnement de publics avec des difficultés spécifiques

Divers outils, développés par l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI) et en lien avec le chargé de mission régional, sont mis à disposition du réseau des aidants numériques de l'Yonne et des médiateurs numériques afin de les appuyer dans leurs démarches d'accompagnement des publics en situation d'illettrisme et d'illectronisme. En effet, ces publics, qui font face à des problématiques très spécifiques et compte-tenu des stratégies d'évitement et de contournement qui sont à l'œuvre, ont des besoins particuliers.

Ainsi, deux actions sont accessibles et ouvertes aux aidants et médiateurs numériques :

- des sessions gratuites de sensibilisation au double illettrisme (illettrisme et illectronisme), dans un format de deux heures, afin de mieux identifier ces situations ;
- des formations gratuites à la démarche pédagogique Duplex (format de 1 jour 1/2) pour mieux accompagner ces publics.

➢ La prise en compte des spécificités des besoins au regard des typologies de public

Prendre en considération les spécificités des besoins de la personne accompagnée est essentielle pour garantir un accompagnement sécurisant, pertinent et efficace. Ces besoins particuliers peuvent être évalués selon différents critères :

- le degré d'éloignement ou de maîtrise du numérique (grand débutant, débutant, intermédiaire) ;
- l'âge : l'accompagnement auprès d'un enfant, et selon sa tranche d'âge, n'emprunte pas les mêmes méthodes et outils pédagogiques que pour les adultes. Les actions de sensibilisation à l'usage citoyen et responsable du numérique ne portent pas nécessairement sur les mêmes sujets ;
- le statut particulier de la personne accompagnée : retraité, sans emploi, situation de précarité, jeune adulte, parent, etc.

Au regard des enjeux forts portant sur l'usage du numérique des parents et de leurs enfants, la mise en œuvre d'un accompagnement adapté pour ce type d'usagers revêt un caractère prioritaire et pour lesquels une démarche d'aller vers est indispensable.

4. Les accompagnants numériques à former

Deux typologies de publics sont à former, selon les degrés d'accompagnement et de formation qu'ils apportent à l'usager.

➢ Les professionnels de la médiation numérique :

Il s'agit des médiateurs numériques professionnels tels que les Conseillers numériques et autres médiateurs publics ou salariés relevant de structures associatives ou privées ;

➢ Les aidants numériques :

Il s'agit de professionnels, régulièrement en contact avec du public et qui peuvent être amenés dans le cadre de leurs fonctions à réaliser des missions d'accompagnement de l'usager dans ses démarches administratives en ligne.
Peuvent être concernés les secrétaires de mairie, notamment dans les communes rurales, les conseillers France services, les agents sociaux de proximité, les travailleurs sociaux et tout autre professionnel salarié amené à réaliser ce type de démarches.

5. Le financement des formations

La formation à Aidants Connect a été exceptionnellement financée par l'Etat dans le cadre du Plan France Relance jusqu'en 2023. Cette formation est dorénavant payante et financée seulement pour les conseillers numériques dans le cadre de leur formation initiale ou continue et pour les aidants des structures adhérentes à l'OPCO Uniformation.
Néanmoins, des modalités de financement sont possibles via les gouvernances France Numérique Ensemble, que ce soit pour des formations à Aidants Connect ou pour des formations à l'accompagnement numérique, avec une enveloppe dédiée de 20 000 € par département.

Ainsi, l'un des membres de la gouvernance, partenaire de l'élaboration de la feuille de route départementale France Numérique Ensemble, pourra être bénéficiaire de ces crédits afin de mettre en place les formations présentées ci-avant, à destination d'au moins 60 professionnels du territoire icaunais. Leur mise en œuvre effective devra être réalisée avant le 31 décembre 2025.

Le recensement des professionnels à former sera réalisé par le Conseil Départemental pour ses propres agents, relevant des typologies cibles définies précédemment, et par les services de la Préfecture, par l'intermédiaire des membres de la gouvernance départementale France Numérique ensemble. Cette démarche pourra s'appuyer sur le recensement opéré en décembre 2023 auprès des communes de l'Yonne.

Pour les accompagnants numériques de structures déjà habilitées, il est possible de bénéficier gratuitement de la formation entre pairs, par l'intermédiaire d'un de leurs collègues déjà habilité Aidants Connect, et qui aurait réalisé au moins cinq mandats.

Axe 3 : Accompagner le développement du financement de l'inclusion numérique dans l'Yonne

Pour mieux accompagner et soutenir les initiatives portées dans l'Yonne dans le cadre de la stratégie France Numérique Ensemble (FNE), les services de l'État et le Conseil départemental ont pour objectif la création et la formalisation d'un fonds local structuré pour l'inclusion numérique. Ce fonds serait abondé par divers acteurs locaux souhaitant soutenir les démarches d'inclusion numérique pour tous, soit au titre de la responsabilité sociétale des entreprises, soit parce qu'ils partagent les enjeux liés à l'inclusion numérique et/ou les valeurs d'inclusion inhérentes à ce sujet.

Ainsi les partenaires financiers membres de la gouvernance politique de la feuille de route, parallèlement aux actions développées par la région Bourgogne-Franche-Comté et l'État, œuvreront à proposer aux porteurs de projet des sources de financement à l'échelle locale, régionale et nationale, qu'ils pourront solliciter. Les membres de la gouvernance proposeront un panel de leviers de financement structurants au service des porteurs de projets s'inscrivant dans une démarche d'inclusion numérique.

Dans ce cadre, l'État et le Conseil Départemental s'engagent à faciliter le dialogue entre les porteurs de projets et les financeurs existants pour promouvoir l'émergence d'un écosystème icaunais de l'inclusion numérique. Cet accompagnement visera ainsi à offrir l'appui nécessaire et souhaité par les acteurs pour construire des dossiers communs de demandes de subventions, simplifier les démarches et faciliter le fléchage des demandes de financements vers les appels à projets et sources de financement idoines.

Axe 4 : Faciliter et renforcer l'accès à internet, aux connexions et aux équipements informatiques

1. L'aménagement numérique du territoire

L'Yonne, un territoire connecté :
Pour faciliter et promouvoir les nouveaux usages du numérique, le département s'est mobilisé dès les années 2010 afin que tous les icaunais aient un accès au très haut débit par la construction d'un réseau de fibre optique. Aujourd'hui l'Yonne se positionne en tant que chef de file des usages numériques.

Un déploiement accéléré :
Les opérateurs nationaux ne se sont engagés en 2011 à déployer la fibre que dans les zones denses du Département (grande partie de l'agglomération auxerroise et commune de Sens),

soit 20 % des fibres à construire. En conséquence, le Département, soucieux de contribuer à ce projet ambitieux d'apporter la fibre sur tout son territoire, a construit en fonds propres une partie du réseau fibre optique. C'est ainsi que près de 45 000 foyers utilisent le réseau Départemental depuis fin 2023. Ces fibres sont confiées en exploitation à la société BFC Fibre.

En parallèle et afin accélérer le déploiement de la fibre, le Département a signé avec Altitude Infra une délégation de service public. C'est ainsi que le leader français sur les réseaux d'initiative publique a créé l'entreprise Yconik dont le siège social est à Auxerre.

Cette entreprise locale a pris l'engagement d'apporter à près de 120 000 Icaunais la fibre en moins de 3 ans.
Courant 2024, le Département aura 165 000 prises construites sur l'ensemble de son territoire.

Vers de nouveaux usages :
Avec son nouveau potentiel d'accueil d'entreprises connectées et de résidents utilisant les usages du numérique du 21ème siècle, l'Yonne peut sereinement préparer l'avenir d'un territoire entièrement connecté.
Et face aux usages liés à la santé, la dématérialisation des actes administratifs, la promotion du tourisme ou encore des apprentissages, le Département se met en quête de fédérer tous les acteurs territoriaux publics et privés.
Ainsi, avec cet outil, le Département va mettre en route une politique ambitieuse d'usages innovants incluant des services répondant au plus près des besoins des Icaunais.

2. La téléphonie mobile

En 2017, à la demande du Gouvernement, l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (ARCEP) a engagé des travaux avec les opérateurs mobiles et les collectivités pour répondre à l'objectif d'accélérer la couverture mobile des territoires. A l'issue de ces travaux, un accord entre le Gouvernement, l'ARCEP et les opérateurs a été annoncé : le « New Deal » mobile.

Cet accord vise à généraliser une couverture mobile de qualité pour tous, en particulier dans les territoires ruraux souvent peu ou pas couverts.

Cette démarche se traduit principalement par :

- La « 4G Fixe » qui vise à fournir un service d'accès fixe à internet à partir des réseaux mobiles à très haut débit, dans l'attente du déploiement de la fibre ;

- La « Couverture ciblée » qui vise à améliorer de manière localisée et significative la couverture de zones peu ou pas couvertes identifiées par les collectivités

Depuis janvier 2018, date de début de mise en œuvre du « New Deal », le département de l'Yonne s'est vu attribuer :

- 87 infrastructures au titre du dispositif de « Couverture Ciblée » dont 70 ont été mises en service ;
- 18 infrastructures au titre du dispositif de « 4G Fixe » dont 16 ont été mises en service.

La couverture du territoire départemental en 4G est un atout majeur et indispensable pour garantir au plus grand nombre l'accès à un réseau de qualité et qui participe ainsi de manière substantielle à l'attractivité du territoire.

3. Mieux identifier les lieux d'accès à des ressources informatiques

Une partie de la population se trouve encore en difficulté pour accéder à une connexion ou à des outils numériques pour différentes raisons : défaut d'équipement, de budget, d'information disponible, etc.
Afin de lever ces freins d'accès, une cartographie développée dans le cadre de la feuille de route départementale France numérique ensemble recense les lieux d'inclusion numérique avec le niveau d'offre de services (en l'état actuel des connaissances) : de la mise à disposition de matériels informatiques à la mise en œuvre de formations individuelles ou collectives (Cf. Annexe 4).

Ces lieux sont principalement des espaces publics tels que certaines mairies ou espaces publics numériques, des agences postales ou bureaux de poste disposant d'un îlot numérique ou encore des bibliothèques municipales ou associatives. La Médiathèque Départementale de l'Yonne forme d'ailleurs les bibliothécaires, professionnels mais également bénévoles, à l'acculturation ainsi qu'à la médiation numérique, dans l'objectif qu'ils proposent à leurs usagers des ateliers ludiques et un accompagnement dans leurs usages du numérique. Cela représente en moyenne 85 participants par an depuis 2021 parmi les 110 bibliothèques du réseau départemental de l'Yonne.

En outre, cette cartographie met en évidence les zones où l'offre est peu dense et pour lesquelles des actions seront mises en œuvre dans le cadre de la présente feuille de route, de manière à homogénéiser l'action sur le territoire. Il s'agira de renforcer et de développer l'offre de services d'inclusion numérique, en allant de la mise à disposition de matériels informatiques et d'une connexion internet à la proposition d'un parcours de formation numérique individualisé.

4. Faciliter l'accès à un équipement informatique individuel

La maîtrise du numérique passe nécessairement par une pratique régulière des outils numériques. Or, les mêmes freins que ceux identifiés précédemment s'opposent à certains particuliers qui n'ont pas la capacité de se doter en équipement informatique : difficultés budgétaires, d'accès aux sites de vente de matériels, à identifier les caractéristiques techniques adéquates au besoin de l'utilisateur (système d'exploitation, capacité de stockage, mémoire vive, etc.).

Par ailleurs, les acteurs de la médiation numérique font également remonter ce besoin. Ils souhaiteraient en effet pouvoir proposer des formations adaptées aux équipements que les usagers utilisent à leur domicile. Ils insistent également sur la nécessité de mettre en adéquation les équipements informatiques aux usages attendus. Chaque type de matériel (ordinateur fixe, ordinateur portable, tablette, etc.) répond à des besoins différents. La sensibilisation des publics à la nécessité d'identifier correctement leurs propres usages et besoins sera nécessaire et pourra être assurée par les médiateurs numériques.

L'un des enjeux principaux est donc d'accompagner la structuration d'une filière locale de reconditionnement. En effet, le développement d'une filière locale de reconditionnement d'équipements informatiques, avec un maillage homogène sur l'ensemble du territoire icaunais devrait permettre de répondre à la nécessité de mettre à disposition des publics prioritaires des équipements informatiques sécurisés et de qualité.

Axe 5 : Soutenir et accompagner le développement d'une filière locale de reconditionnement des équipements informatiques

Les étapes clés de la structuration d'une filière de reconditionnement et les points d'attention sont présentés ci-après.

1. Trouver les ressources

La priorité sera portée sur la création de partenariats avec les acteurs locaux générateurs d'un volume important de matériels informatiques à reconditionner.
En effet, les organismes publics et privés de grande taille procèdent régulièrement au renouvellement de leur parc informatique et numérique (ordinateurs fixes et/ou portables, tablettes, smartphones, etc.). Dans l'Yonne, certains acteurs publics sont déjà identifiés et un partenariat pourrait s'engager facilement : les services de l'État (Préfecture, Directions Départementales Interministérielles, Police, Gendarmerie), les grandes collectivités territoriales (Département, communautés d'agglomération ou communautés de communes), ou encore les établissements hospitaliers, en dehors des équipements qui sont déjà gérés dans le cadre de marchés publics de mise au rebut de ce type de déchets.

Le potentiel des grandes entreprises et PME du territoire, en tant que sources d'équipements informatiques à reconditionner, pourra être évalué dès lors que la filière locale de reconditionnement sera opérationnelle et suffisamment dimensionnée.

2. Collecter les équipements et les reconditionner

Afin de pouvoir collecter les équipements informatiques, détruire toutes données sensibles encore potentiellement présentes, remettre en état et reconditionner les matériels, il sera nécessaire de s'appuyer sur les acteurs locaux.

En effet, des structures locales développent déjà une activité dans le domaine du recyclage et du reconditionnement de matériels numériques. Certains de ces acteurs sont membres de la gouvernance France numérique ensemble et sont implantés dans le Jovinien ou la Puisaye. Une attention particulière sera portée au soutien de démarches similaires émergentes ou à faire émerger sur d'autres territoires afin de couvrir l'ensemble des besoins de l'Yonne.

La gouvernance locale pourra ainsi s'appuyer sur les expériences réussies dans l'Yonne et dans les départements limitrophes tels que la Nièvre et sur le réseau régional Ordi 3E ayant déjà éprouvé la filière de reconditionnement dans une logique d'économie circulaire.

Par ailleurs, une attention particulière devra être portée aux capacités de stockage des opérateurs chargés du reconditionnement des équipements informatiques. De même, la mise à disposition de moyens humains formés et travaillant comme valoristes au sein de ces structures sera indispensable.
Le partage d'une charte commune des conditions de reconditionnement, notamment sur le respect des règles RGPD et le système d'exploitation à installer, sera proposé pour garantir les meilleures conditions de sécurité des équipements informatiques qui seront réintégrés dans le circuit d'utilisation.

3. La redistribution des équipements auprès des publics prioritaires

- Quels sont les publics prioritaires ?

Les publics cibles prioritaires, auxquels les matériels informatiques reconditionnés seraient dédiés, sont les personnes précaires, éloignées de l'emploi, en insertion professionnelle, ou encore les publics accompagnés et formés par les médiateurs numériques.

- Définir le besoin pour identifier l'équipement le plus adapté

Associer les médiateurs numériques dans la définition des besoins, principalement pour les personnes qu'ils suivent et auprès de qui ils dispensent des formations est indispensable afin de redistribuer des équipements adaptés aux usages attendus par les bénéficiaires.

- Accessibilité des équipements selon quelles modalités ?

Les équipements informatiques pourront être accessibles auprès des publics prioritaires, par don, dans le cadre d'un parcours de formation global ou par vente à un prix adapté, éventuellement selon le niveau de revenus. Ces modalités seront à préciser lors de la mise en œuvre effective de la filière locale de reconditionnement.

4. Les modalités d'intervention et de prestations éventuelles après attribution des équipements informatiques reconditionnés

Il sera nécessaire de définir quel pourrait être le niveau de service après vente (SAV) délivré pour les équipements reconditionnés et réinsérés dans le circuit des usages. Le SAV rendu pourra être conçu comme une poursuite de l'accompagnement de la personne après distribution de l'équipement (jusqu'à l'installation ou le branchement pour les personnes les plus isolées ou éloignées du numérique par exemple). Devront également se poser les questions de responsabilités vis-à-vis du matériel distribué après reconditionnement et jusqu'où va la prestation de SAV.
Ces éléments devront être définis avant le lancement effectif de la filière locale de reconditionnement.

Aussi, en prenant en compte l'ensemble des éléments présentés ci-avant, les équipements considérés comme obsolètes sont une opportunité pour développer la médiation et garantir au plus grand nombre l'accès au numérique, via une filière de recyclage et de reconditionnement d'équipements sécurisés et de qualité.

V. La communication, un vecteur essentiel de la réussite de l'inclusion numérique pour tous

Au-delà de l'ensemble des actions en tant que telles, qui seront portées et développées en réponse aux orientations des axes stratégiques définis précédemment, une communication forte, multimodale et continue du projet porté par la feuille de route départementale doit être pensée et s'intégrer dans les démarches portées par les différents acteurs locaux. Pour pouvoir s'adresser à tous les publics, il est nécessaire de multiplier les supports de communication : radio, télévision locale, presse écrite, bulletins municipaux, réseaux sociaux, flyers sur les marchés et dans les commerces de proximité, etc.

Afin de satisfaire les objectifs de l'inclusion numérique pour tous, il est également indispensable d'œuvrer collectivement sur la communication des actions déployées, en s'appuyant notamment sur les acteurs locaux et membres de la gouvernance. En effet, les partenaires locaux connaissent bien les publics et leurs habitudes. Ils sont des relais précieux.

Ils peuvent être à même d'accueillir dans leurs locaux ou sur leurs sites des actions mises en œuvre dans le cadre de la feuille de route. Ils peuvent aussi donner des informations sur les lieux fréquentés qui pourraient être des points relais dans les démarches "d'aller vers".

L'enjeu est d'informer le public et les partenaires et de communiquer sur les offres de services et leurs modalités pour que chacun se sente concerné, soit en tant qu'usager, soit en tant que partenaire pouvant jouer un rôle de relais et d'appui.

VI. Les engagements des membres de la gouvernance

Dans un contexte de dématérialisation croissante de toutes les démarches, notamment administratives, contribuer à l'inclusion numérique est l'affaire de tous les acteurs du département, acteurs publics, associatifs, entreprises, collectivités territoriales, etc.
Les membres de la gouvernance locale, partenaires de l'élaboration de la présente feuille de route, ont travaillé et défini ensemble les orientations prioritaires pour le développement de l'inclusion numérique dans l'Yonne, en prenant en compte la diversité des publics et les spécificités des territoires. Ils prendront également toute leur place dans la mise en œuvre des orientations définies.

Ainsi, par la présente feuille de route, construite autour de 5 axes présentés ci-avant, les membres partenaires s'engagent à participer à la mise en œuvre des différentes actions proposées. Une évaluation des actions pourra être opérée en continu afin de proposer une adaptation des dispositifs au regard des besoins des populations et des situations des territoires. Cela permettra alors d'assurer la meilleure adéquation possible entre les besoins et les offres de services d'inclusion numérique proposées dans l'Yonne.

****

PRÉFET
DE L'YONNE
Liberté
Égalité
Fraternité

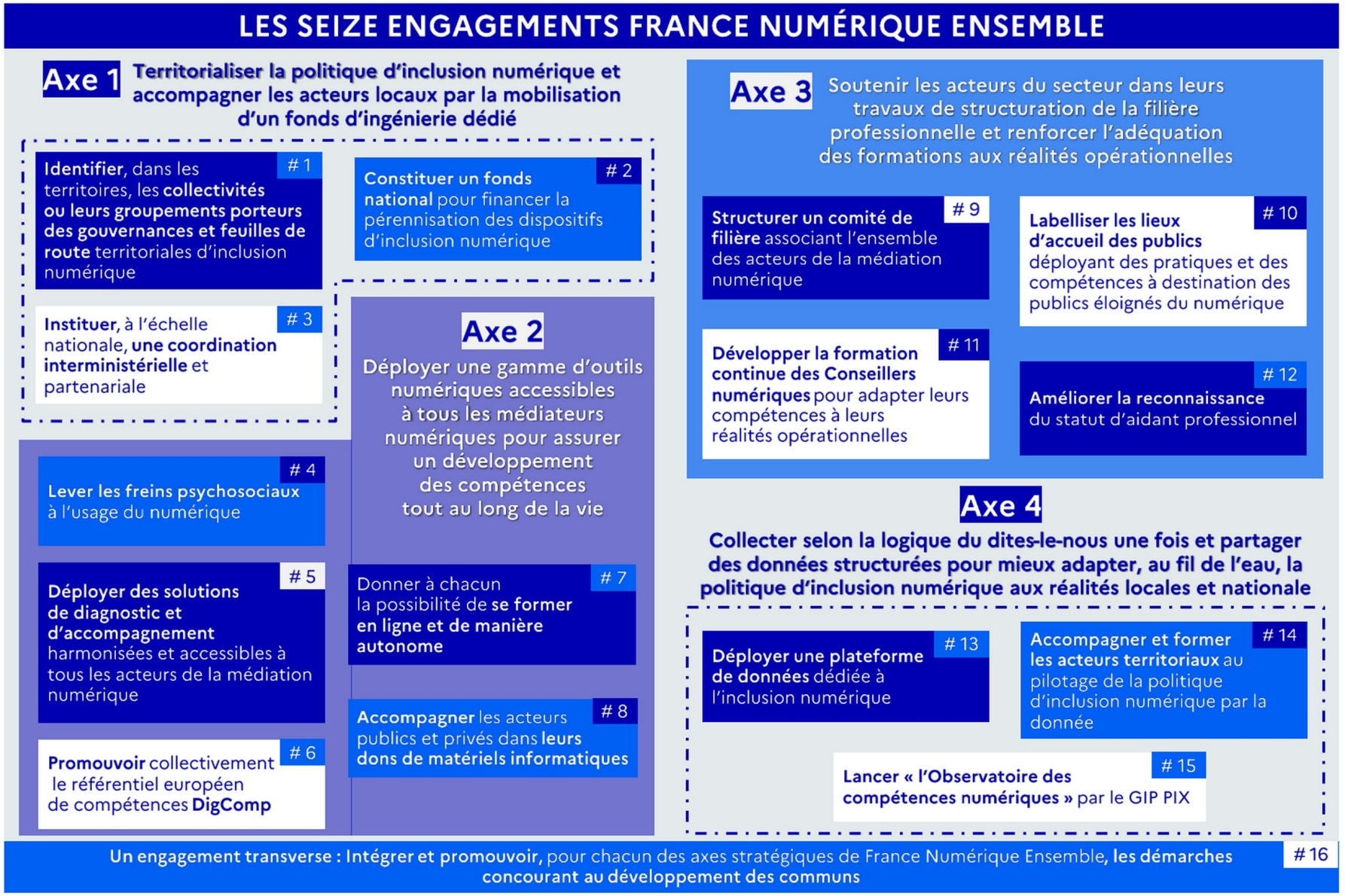
Yonne
LE DÉPARTEMENT

TERRE D'EXPLOITS
YONNE 24

SOMMAIRE DES ANNEXES

- **Annexe 1 :** Les engagements nationaux France numérique ensemble
- **Annexe 2 :** Les membres originels de la gouvernance locale icaunaise
- **Annexe 3 :** Le programme des formations Aidants Connect et les détails de l'application
- **Annexe 4 :** La cartographie des offres de services de médiation numérique

Annexe 1 : Les engagements nationaux France numérique ensemble



<u>Annexe 2</u> : Les membres participant aux réflexions ayant menée s à l'élaboration de la feuille de route départementale France numérique ensemble

La Préfecture de l'Yonne

Le Conseil Départemental de l'Yonne

L'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme

La Communauté de communes Yonne Nord

La ville de Joigny et son CCAS

Cheny et son espace public numérique France services

La Poste

La Californie

Tiers-lieu à Toucy et porteur d'une Fabrique de territoire

La Communauté de communes Le Tonnerrois en Bourgogne

La Communauté d'agglomération de l'Auxerrois

Poinfor Centre de formation

La Chambre des Métiers et de l'Artisanat BFC

CRÉASUP Digital

La Convergence des possibles Fabrique de territoire

Union départementale des associations familiales du 89

La Chambre de Commerce et d'Industrie de l'Yonne

Mailly-le-Château

La ligue de l'Enseignement BFC - Fédération Yonne

Vaudeurs

Guillon-Terre-Plaine

La télé de l'Yonne

La Médiathèque départementale de l'Yonne

Direction régionale de Bourgogne

Annexe 3 : Les trois domaines de formation finançables grâce aux crédits France numérique ensemble

	1	2	3
Type	**Formation Aidants Numériques**	**Formation Aidants Numérique avec brique Aidants Connect**	**Formation Aidants Connect**
Exemple de contenus de formation	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	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 Maîtriser l'utilisation du service Aidants Connect	Maîtriser l'utilisation du service Aidants Connect
Ciblage	Professionnels 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	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	Professionnels déjà sensibilisés aux enjeux d'inclusion numérique et à la posture d'aidants numériques, qui accompagnent sur les démarches administratives.

Annexe 3 (suite) : Le programme des formations Aidants Connect

Prise en main d'Aidants Connect (formation de 7 heures)	**Devenir aidant numérique avec Aidants Connect** (formation de 14 heures)
Formation proposée aux personnes ayant une connaissance des enjeux d'inclusion numérique et proposant déjà des actions numériques. ➢ Objectifs de la formation ✓ Maîtriser l'utilisation du service Aidants Connect ✓ Savoir adapter l'accompagnement d'un usager à la réalisation de démarches en ligne (diagnostic et premier pas vers l'autonomie numérique) ✓ Savoir utiliser France Connect et accompagner un usager dans l'utilisation de ce service ✓ Comprendre les enjeux liés à la manipulation de données personnelles d'usagers ✓ Connaître le cadre réglementaire de la fonction d'aidant numérique ✓ Méthodes pédagogiques ✓ Mises en situation ✓ Réflexion sur les problématiques rencontrées ✓ Étude de cas concrets ✓ Utilisation du site bac à sable Aidants Connect ➢ Modalités ✓ 2 webinaires – 1/2 journée x 2 ➢ Organismes qui dispensent cette formation ✓ Familles Rurales ✓ Consortium d'organismes de formation piloté par la Mednum BFC	Formation proposée aux personnes découvrant les sujets de médiation numérique. ➢ Objectifs de la formation ✓ Connaître le contexte et les enjeux de l'inclusion numérique ✓ Savoir accueillir un public, faire un diagnostic de ses besoins, l'accompagner et le rediriger ✓ Maîtriser l'utilisation du service Aidants Connect ✓ Savoir adapter l'accompagnement d'un usager à la réalisation de démarches en ligne ✓ Savoir utiliser France Connect et accompagner un usager dans l'utilisation de ce service ✓ Comprendre les enjeux liés à la manipulation de données personnelles d'usagers ✓ Connaître le cadre réglementaire de la fonction d'aidant numérique ➢ Méthodes pédagogiques ✓ Mises en situation ✓ Réflexion sur les problématiques rencontrées ✓ Étude de cas concrets ✓ Utilisation du site bac à sable Aidants Connect ➢ Modalités ✓ 2 webinaires – 1/2 journée x 2 ✓ 1 journée en présentiel ➢ Organismes qui dispensent cette formation ✓ Familles Rurales ✓ Consortium d'organismes de formation piloté par la Mednum BFC

Annexe 3 (suite) : Les fonctionnalités de la plateforme Aidants Connect

La plateforme Aidants Connect permet la création d'un mandat juridique dématérialisé et sécurise la gestion des identifiants et mots de passe des usagers.

- Elle permet un gain de temps en se connectant directement aux comptes de l'usager sur tous les sites administratifs qui disposent d'un bouton *France Connect en un clic*.
- Elle permet de mettre l'accent sur l'accompagnement humain : le gain de temps généré grâce à Aidants Connect, dès lors que le mandat est créé, permet au professionnel d'être davantage disponible et consacrer plus de temps à l'accompagnement de l'usager en tant que tel.
- Elle permet une continuité de l'accompagnement puisque tout accompagnant habilité peut accéder aux mandats conclus dans sa structure. En effet, le mandat Aidants Connect est conclu entre un usager et une structure habilitée, ce qui permet une mutualisation des mandats.
- Elle favorise la montée en autonomie des usagers, en permettant à l'accompagnant de reprendre la main à tout moment.

Ainsi, Aidants Connect permet de répondre aux enjeux d'inclusion numérique en favorisant la montée en compétences des usagers. Ces derniers peuvent se familiariser aux sites administratifs via Aidants Connect, sous le regard d'un professionnel accompagnant qui pourra détecter les usagers qui souhaitent monter en compétences sur l'outil informatique. L'accompagnement via Aidants Connect peut être la première étape d'un parcours vers une autonomie complète ou partielle de l'usager. L'objectif est alors d'élaborer un parcours de formation plus complet auprès d'autres acteurs de l'inclusion numérique qui proposent des ateliers de formation.

Le parcours de l'usager via Aidants connect :

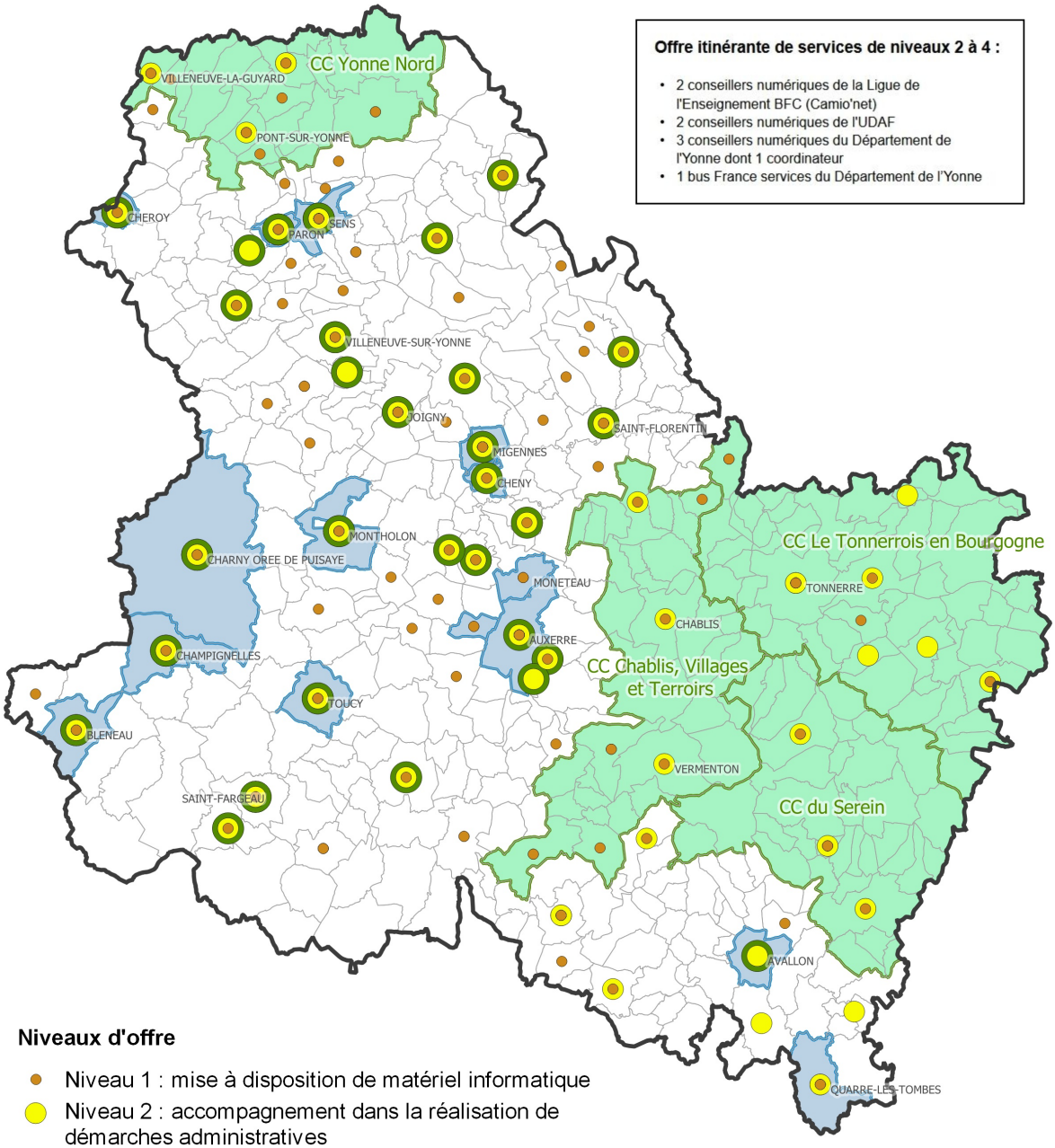
Le parcours d'un usager qui n'est pas autonome avec le numérique et qui a besoin d'être accompagné dans la réalisation de ses démarches en ligne :

1) L'usager se rend dans un lieu d'accompagnement pour se faire aider dans la réalisation de ses démarches administratives en ligne.
2) L'usager a-t-il un compte auprès d'un des fournisseurs d'identité FranceConnect ? Si ce n'est pas le cas, l'aidant l'aide à en créer un.
3) L'aidant et l'usager définissent le périmètre des démarches pour lesquelles l'usager souhaite être accompagné.
4) L'aidant valide le mandat avec l'usager et lui remet une version papier signée.
5) Grâce à Aidants Connect, l'aidant réalise la démarche en ligne pour le compte de l'usager. Aidants Connect facilite cet accompagnement sur tous les sites de démarches accessibles via France Connect. L'ensemble des connexions effectuées sont tracées et stockées.

Annexe 4 : La cartographie des offres de services de médiation numérique

PRÉFET
DE L'YONNE
Liberté
Égalité
Fraternité

Offres de services inclusion et médiation numériques dans l'Yonne



Offre itinérante de services de niveaux 2 à 4 :

- 2 conseillers numériques de la Ligue de l'Enseignement BFC (Camio'net)
- 2 conseillers numériques de l'UDAF
- 3 conseillers numériques du Département de l'Yonne dont 1 coordinateur
- 1 bus France services du Département de l'Yonne

Niveaux d'offre

- Niveau 1 : mise à disposition de matériel informatique
- Niveau 2 : accompagnement dans la réalisation de démarches administratives
- Niveau 3 : formation/montée en compétences individuelle
- Niveau 4 : formation/montée en compétences collective
- Offre de niveaux 3 et 4 assurée par le conseiller numérique

DDT 89/MSIG - septembre 2024
DONNEE_GENERIQUE\2024_france_numerique

©IGN - Extrait des fichers BD Carto®
Reproduction interdite