Feuille de route
Hérault Numérique Ensemble

"Construire un territoire numérique inclusif, durable, innovant et résilient pour tous"

Introduction

À la suite du 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 (CNR), 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 au travers de la feuille de route nationale France Numérique Ensemble (FNE). Celle-ci 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 de faire de la France *« 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 n° 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 présente feuille de route est le fruit d'un travail collaboratif associant l'État, les collectivités et des acteurs locaux autour d'une démarche qui vise à apporter des solutions aux personnes en difficulté avec le numérique et à les amener vers l'autonomie.

À l'échelle du département de l'Hérault, la feuille de route dénommée **Hérault Numérique Ensemble (HNE)** est un document cadre co-construit par la gouvernance locale et établissant les lignes directrices de la politique territoriale d'inclusion numérique. Cette feuille de route définit des objectifs globaux et partagés à l'échelon départemental, lesquels constituent des orientations ayant vocation à être déclinées sur les territoires. Ces derniers restent décisionnaires des actions déployées en fonction de leurs moyens, de leurs ressources et de leurs compétences respectives.

1. La gouvernance Hérault Numérique Ensemble et les axes structurants de la politique d'inclusion numérique territorialisée

La feuille de route Hérault Numérique Ensemble constitue un cadre de référence et de travail commun impliquant coordination et collaboration entre les membres de la gouvernance et les acteurs locaux pour développer l'inclusion numérique dans les territoires.

La gouvernance locale se structure autour de deux groupes :

La gouvernance restreinte composée de 6 co-porteurs :

- État ;
- Conseil départemental ;
- Montpellier Méditerranée Métropole (3M) ;
- CC Grand Pic Saint-Loup ;
- CA Pays de l'Or ;
- CC La Domitienne.

Les co-porteurs assurent le portage de la feuille de route HNE et veillent à son déploiement dans les territoires.

La gouvernance élargie est composée des 7 structures suivantes :

- CPAM ;
- CRIJ ;
- DRANE ;
- Université de Montpellier ;
- Orange ;
- Grades e-santé Occitanie ;
- La Mêlée/Rhin'Occ.

La feuille de route Hérault Numérique Ensemble comporte **6 axes structurants co-construits et partagés par l'ensemble des membres de la gouvernance.** Ils répondent aux enjeux issus du diagnostic territorial ci-après :

- **Axe 1 : répondre aux besoins des usagers pour favoriser leur accès au numérique**
  - Action 1 : développer l'accueil individuel et l'itinérance
  - Action 2 : participer à la simplification des démarches en ligne

- **Axe 2 : organiser des actions pour développer l'autonomie digitale**
  - Action 1 : développer les compétences numériques : un parcours progressif
  - Action 2 : valoriser des compétences numériques acquises par les usagers

- **Axe 3 : faciliter une information claire et accessible à tous sur l'offre numérique départementale**
    - Action 1 : déployer une communication claire et accessible sur l'offre numérique départementale
    - Action 2 : proposer des actions de communication innovante

- **Axe 4 : faciliter l'accès à l'équipement individuel à moindre coût**
    - Action 1 : faciliter l'accès à un équipement individuel à moindre coût
    - Action 2 : créer une filière départementale de reconditionnement et recyclage

- **Axe 5 : professionnaliser les acteurs**
    - Action 1 : mise en réseau
    - Action 2 : formation initiale et continue
    - Action 3 : certification et valorisation
- **Axe 6 : contribuer à une gouvernance partagée**
    - Action 1 : mise en place d'un comité de pilotage départemental
    - Action 2 : outiller les acteurs permettant un suivi opérationnel des initiatives et un partage des communs.

2. Synthèse du diagnostic territorial

Dans son ensemble, le territoire héraultais présente un indice de fragilité numérique médian (5,3/10) mais comporte des inégalités notamment entre l'est et l'ouest du département. Cette situation peut s'expliquer par un taux plus élevé de pauvreté et un nombre de retraités plus important à l'est du territoire.

Dans la métropole de Montpellier, environ 155 600 personnes rencontrent des difficultés avec l'utilisation des outils numériques, ce qui représente 40 % de la population.

Au sein de leur territoire, les EPCI proposent des accompagnements individuels ou collectifs à destination des publics les plus éloignés du numérique. Il s'agit de retraités en majorité. Les jeunes sont aussi ciblés avec des actions de sensibilisation organisées dans les collèges.

À la suite de ce diagnostic, les priorités sont les suivantes :

- développer la visibilité des offres et les pratiques d'orientation ;
- travailler le cadre de l'accompagnement, l'outillage et la formation des professionnels à leur rôle d'inclusion numérique ;
- travailler sur l'aller-vers et la sensibilisation des publics à l'intérêt de se former au numérique.

3. Priorité d'actions

AXE 1 : répondre aux besoins des usagers pour favoriser leur accès au numérique

Objectif :

Cet axe vise à garantir un accès équitable et inclusif au numérique en accompagnant les usagers dans l'appropriation des outils et services essentiels. Il repose sur la mise en place de dispositifs adaptés, notamment des actions de médiation numérique et des solutions itinérantes afin de répondre aux besoins spécifiques des publics les plus éloignés du numérique. En simplifiant les démarches en ligne et en rendant les services plus accessibles, il contribue à réduire la fracture numérique et à renforcer l'autonomie des citoyens.

Bénéfices attendus :

En favorisant un accompagnement de proximité, il permet de lutter contre l'exclusion numérique, en particulier dans les territoires ruraux ou isolés. Il facilite l'accès aux droits en proposant des parcours administratifs simplifiés et intuitifs, réduisant ainsi les obstacles à l'usage du numérique au quotidien. À terme, il contribue à une société plus inclusive où chacun, quel que soit son niveau de maîtrise du numérique, peut bénéficier des mêmes opportunités et exercer pleinement ses droits.

Actions :

- **Action 1 : développer l'accueil individuel et l'itinérance**
- **Action 2 : participer à la simplification des démarches en ligne**

Détail des actions :

Action 1 : développer l'accueil individuel et l'itinérance

Publics cibles : séniors, personnes en situation de handicap, personnes éloignées du numérique, plus spécifiquement dans les zones rurales, périurbaines ou mal desservies pour l'itinérance.

Objectifs :

L'objectif est d'améliorer l'accès aux droits des publics cibles en proposant un accompagnement individualisé et des services numériques itinérants adaptés aux populations les plus isolées. Il s'agit d'augmenter le nombre de personnes bénéficiant d'un soutien personnalisé pour accéder aux services en ligne essentiels (CAF, France Travail, CPAM, etc.), y compris via des dispositifs mobiles. Par ailleurs, des expérimentations d'accompagnements hybrides seront mises en place pour combiner présence physique et outils numériques, tout en simplifiant le parcours des usagers afin de rendre leurs démarches plus fluides et accessibles.

Action 2 : participer à la simplification des démarches en ligne

L'accès aux services publics est une condition indispensable de l'accès à de nombreux droits tels que le droit à la santé, au logement, à l'éducation, à la justice, à l'hébergement d'urgence... Les effets de la dématérialisation peuvent complexifier l'accès à ces droits pour certains publics.

Publics cibles : professionnels de l'inclusion et services publics.

Objectifs :

L'objectif est de faciliter l'accès aux droits en ligne en simplifiant les démarches administratives afin de les rendre plus claires, accessibles et efficaces pour tous les usagers. En réduisant les obstacles liés à l'utilisation des services numériques, cette action vise à améliorer le taux de réussite des démarches en ligne tout en optimisant le parcours utilisateur. Cette approche permet ainsi de renforcer l'autonomie des citoyens face aux outils numériques et de garantir un accès équitable aux services essentiels.

AXE 2 : organiser des actions pour développer l'autonomie digitale

Cet axe permet à chaque usager de développer ses compétences numériques à travers un accompagnement personnalisé et des ateliers collectifs pour réduire la fracture numérique et favoriser l'insertion professionnelle et sociale.

Objectif :

L'objectif de cet axe est d'organiser des parcours d'accompagnement adaptés afin de permettre aux citoyens de renforcer leurs compétences numériques et de gagner en autonomie. En proposant des actions pédagogiques progressives, il vise à favoriser une appropriation durable et responsable des outils et services numériques, facilitant ainsi leur utilisation au quotidien pour l'accès à des services essentiels.

Bénéfices attendus :

Le développement de l'autonomie numérique permet aux publics accompagnés de gagner en indépendance dans l'utilisation des outils et services en ligne, favorisant ainsi leur émancipation. En renforçant leurs compétences digitales, cette action contribue également à leur insertion professionnelle en leur donnant accès à des opportunités d'emploi et de formation. Par ailleurs, en ciblant notamment les zones rurales et les Quartiers Prioritaires de la Ville, elle participe activement à la réduction de la fracture numérique, garantissant à chacun un accès équitable aux ressources et services essentiels.

Actions :

- **Action 1 : développer les compétences numériques, un parcours progressif**
- **Action 2 : valoriser des compétences numériques acquises par les usagers**

Détails des actions :

Action 1 : développer les compétences numériques : un parcours progressif

Publics cibles :

- Usagers en difficulté avec les outils numériques (seniors, personnes en situation de handicap, demandeurs d'emploi, jeunes en insertion…)
- Professionnels ayant besoin d'une formation pour mieux accompagner les publics.

Objectifs :

L'objectif est de renforcer les compétences numériques fondamentales des usagers afin de favoriser leur autonomie et d'améliorer leur insertion sociale et professionnelle. Pour y parvenir, il s'appuie sur le développement et l'expérimentation de nouveaux outils et parcours d'accompagnement adaptés aux besoins de chacun. Ces dispositifs combinent une approche individuelle et collective, incluant des ateliers, des événements tels que des forums numériques ou hackathons, ainsi que la mise à disposition de supports pédagogiques accessibles.

Dispositifs :

1. **Atelier numérique individuel : favoriser l'autonomie des usagers dans leur pratique du numérique au quotidien.**

Mettre en place un parcours de plusieurs ateliers par usager est préconisé pour réaliser la meilleure montée en compétence et en autonomie possible.

2. **Atelier numérique collectif : rassurer et acculturer les usagers pour développer leurs connaissances et compétences dans diverses thématiques spécifiques au sein d'un groupe**

Le format collectif favorise l'inclusion sociale, la participation et l'échange entre pairs, cela valorise et rassure l'usager tout en renforçant l'accompagnement dans de bonnes dispositions pédagogiques.

3. **Permanence numérique : répondre à la demande d'aide numérique ponctuelle ou d'urgence des usagers sur une démarche en ligne ou une assistance ponctuelle sur une pratique ou un outil numérique**

La demande pour une démarche en ligne urgente, ponctuelle ou saisonnière et l'attente de parfois 15 jours avant un créneau disponible pour un atelier individuel, a conduit à l'éventualité de mettre en place des créneaux de permanence numérique à jours et heures fixes afin de répondre à cette demande. Cela consiste à apporter des solutions numériques d'usage et de bonnes pratiques (réparations informatiques en étant exclues généralement) pour pallier un besoin à très court terme.

4. **Atelier numérique avec des partenaires extérieurs : Rapprocher les usagers d'acteurs reconnus du grand public pour contribuer à la prévention, rassurer et acculturer les usagers sur certaines bonnes pratiques**

La journée du nettoyage numérique, l'actualité des arnaques bancaires ou usurpation d'identité ou encore la mise en place de l'identité numérique ou de l'espace santé nécessitent de programmer des ateliers thématiques ponctuels avec des partenaires extérieurs. Il s'agit d'organiser, de manière récurrente, plusieurs ateliers en lien avec des partenaires extérieurs sur les thématiques les plus demandées : parentalité, cyber-malveillance...

Ce format ponctuel permet d'élargir la communication, le nombre d'inscrits potentiels et de répondre à une demande ou un besoin en lien avec l'actualité.

5. **Ateliers collectifs à destination des professionnels : répondre aux demandes et aux besoins spécifiques des usagers professionnels, micro-entrepreneurs, commerçants, artisans, porteurs de projets ou créateurs d'entreprises et/ou associations**

Ces ateliers proposés généralement sous forme d'un parcours de 3 ou 4 ateliers numériques par mois, en dehors d'un parcours de formation ou en complément de ceux proposés par les chambres consulaires ou organisme de formation.

6. **Evénements exceptionnels annuels de type forum numérique**

Fédérer les élus, les acteurs de l'inclusion, de la médiation numérique et les travailleurs sociaux afin de faire connaître aux professionnels du secteur et à leurs usagers les différents dispositifs, lieux, types d'accompagnement et partenaires existants sur le territoire. Créer du réseau et des synergies en faveur du numérique pour tous.

Action 2 : valorisation des compétences numériques acquises par les usagers

Programme de certification (PIX, Open Badges).

Publics cibles : usagers

Objectifs :

Cette action vise à reconnaître et valoriser les compétences développées par les usagers dans le cadre de leur apprentissage numérique. Pour cela, grâce à des outils de certification et de reconnaissance tels que PIX et les Open Badges Hérault, les bénéficiaires pourront faire valoir leurs acquis de manière officielle. En parallèle, une cartographie des compétences numériques sur le territoire héraultais permettra de mieux identifier les besoins et les niveaux de maîtrise des usagers. Cette démarche contribue également à améliorer la lisibilité et la visibilité des compétences numériques, facilitant ainsi leur reconnaissance par les employeurs et les structures locales.

AXE 3 : faciliter une information claire et accessible à tous sur l'offre numérique départementale

Cet axe porte sur la facilitation et l'amélioration de la communication des actions d'inclusion numérique sur le territoire héraultais en améliorant l'accès et l'utilisation des outils numériques pour tous, et en mobilisant les citoyens autour de campagnes de sensibilisation innovantes.

Objectif :

Il s'agit de faciliter l'accès à une information claire et accessible sur les services et dispositifs numériques afin de permettre à tous les citoyens de mieux comprendre et utiliser les outils numériques. Cette démarche vise également à sensibiliser aux enjeux du numérique, tels que la cybersécurité et l'accès aux droits, tout en mobilisant les usagers à travers des campagnes de communication adaptées et innovantes.

Bénéfices attendus :

En facilitant l'accès à l'information, cette initiative permet une meilleure appropriation des outils numériques par les citoyens en particulier les publics les plus éloignés du numérique. Elle contribue également à renforcer la confiance des usagers, notamment les plus vulnérables, en leur donnant les clés pour utiliser le numérique en toute sécurité. Enfin, elle garantit un accès équitable à l'information sur l'ensemble du territoire, réduisant ainsi les inégalités en matière d'inclusion numérique.

Actions :

- **Action 1 : déployer une communication claire et accessible sur l'offre numérique départementale**
- **Action 2 : proposer des actions de communication innovante**

Action 1 : déployer une communication claire et accessible sur l'offre numérique départementale

Publics cibles : usagers

Objectifs :

L'objectif de cette action est de rendre l'offre numérique départementale plus visible et accessible à tous les Héraultais, en particulier aux publics vulnérables, afin de faciliter l'usage des outils numériques et d'améliorer leur inclusion. Pour y parvenir, une communication claire et engageante sera déployée à travers des supports variés, tant traditionnels que numériques (affichages, brochures, campagnes radio, newsletters locales). Par ailleurs, une cartographie complète des acteurs et services d'inclusion numérique sera mise à disposition des professionnels et des usagers, leur permettant d'identifier plus facilement les ressources disponibles sur le territoire.

Action 2 : proposer des actions de communication innovante

Publics cibles : usagers

Objectifs :

Pour renforcer l'accessibilité et l'usage des outils numériques, en particulier auprès des publics vulnérables, il est essentiel de valoriser l'offre numérique territoriale à travers une communication claire, engageante et accessible. Cette démarche repose sur la mise en place d'actions innovantes, telles que des événements interactifs, des plans de sensibilisation et la création de ressources pédagogiques adaptées. En diversifiant les formats et en adoptant des approches dynamiques, elle permet d'impliquer activement les usagers et de favoriser une appropriation plus efficace des outils numériques disponibles.

AXE 4 : faciliter l'accès à un équipement individuel à moindre coût

Cet axe vise à faciliter l'accès à des équipements informatiques abordables pour les publics précaires du territoire héraultais, tout en réduisant l'empreinte écologique grâce au recyclage et au réemploi, dans une démarche d'inclusion numérique et de durabilité.

Objectif :

Faciliter l'accès à un équipement informatique abordable, en particulier pour les publics précaires, est un levier essentiel pour renforcer l'inclusion numérique et garantir l'égalité des chances face à la digitalisation croissante des services. En proposant des solutions à moindre coût, cette initiative permet de réduire les inégalités d'accès aux outils numériques indispensables à la vie quotidienne et professionnelle, tout en promouvant une démarche écoresponsable.

Bénéfices attendus :

Améliorer l'accessibilité au matériel informatique permet aux publics précaires de mieux s'intégrer dans une société de plus en plus digitalisée, notamment en facilitant leurs démarches

administratives et leur accès à l'emploi. En parallèle, le recours au recyclage et à la revalorisation des équipements participe à la réduction des déchets électroniques, limitant ainsi l'impact environnemental tout en favorisant une économie circulaire et solidaire.

Actions :

- **Action 1 : faciliter l'accès à un équipement individuel à moindre coût**
- **Action 2 : créer une filière départementale de reconditionnement et recyclage**

Détails des actions :

Action 1 : faciliter l'accès à un équipement individuel à moindre coût

Publics cibles : usagers

Objectifs :

L'objectif est de réduire la fracture numérique en facilitant l'accès à du matériel informatique de qualité pour les populations à faible revenu, afin de leur permettre de s'équiper à des prix abordables. Pour y parvenir, elle vise à structurer un réseau d'acteurs spécialisés dans le reconditionnement et la distribution d'équipements informatiques, qu'ils soient neufs ou remis à neuf, afin d'assurer une offre adaptée sur l'ensemble du territoire. Par ailleurs, des dispositifs de distribution accessibles seront mis en place pour garantir un accès simplifié et équitable à ces équipements en y incluant l'accompagnement du bénéficiaire, contribuant ainsi à une inclusion numérique renforcée.

Action 2 : créer une filière départementale de reconditionnement et recyclage

Publics cibles : professionnels

Objectifs :

Cette action vise à mettre en place une filière départementale de reconditionnement et de recyclage des équipements informatiques afin d'optimiser leur gestion et de limiter leur impact environnemental. Elle repose sur la création d'un réseau d'acteurs spécialisés dans la collecte, la remise en état et la redistribution de matériel, garantissant ainsi une seconde vie aux équipements numériques. Pour assurer un accès facilité au public, des systèmes de distribution seront développés, combinant plateformes en ligne et points d'accès physiques. Par ailleurs, des actions de sensibilisation seront déployées pour encourager l'adoption de pratiques durables et responsables en matière de réemploi et de recyclage du matériel numérique.

AXE 5 : professionnaliser les acteurs de l'inclusion numérique

Il s'agit de répondre aux besoins numériques notamment pour accompagner les aidants numé-

riques et favoriser la formation des professionnels pour leur montée en compétence. En renforçant les compétences et la reconnaissance des médiateurs numériques, cet axe vise à structurer et professionnaliser les pratiques pour offrir un accompagnement de qualité, harmonisé et durable aux publics éloignés du numérique.

Objectif :

Cet axe vise à structurer et professionnaliser l'accompagnement des publics éloignés du numérique en renforçant les compétences des aidants numériques, médiateurs et travailleurs sociaux. En favorisant leur formation et leur montée en compétences, il garantit un accompagnement de qualité, adapté aux besoins des usagers, tout en assurant une reconnaissance accrue de ces métiers essentiels à l'inclusion numérique.

Bénéfices attendus :

En harmonisant les pratiques sur l'ensemble du territoire, cette démarche permet d'assurer une continuité et une cohérence dans l'accompagnement proposé aux publics. Elle contribue également à la valorisation et à la reconnaissance des compétences des professionnels du numérique, renforçant ainsi leur légitimité et leur engagement. À terme, cette structuration favorise une amélioration durable de la qualité des dispositifs d'inclusion numérique, au bénéfice des usagers les plus vulnérables.

Actions :

- **Action 1 : mise en réseau**
  - Ateliers collaboratifs et séminaires pour échanger sur les bonnes pratiques et innovations
  - Partage des communs pour documenter les compétences des aidants.
- **Action 2 : formation initiale et continue**
  - Modules de formation adaptés aux besoins terrains (compétences techniques, pédagogiques, relationnelles).
  - Création d'un catalogue mutualisé de formations disponibles pour tous les acteurs.
- **Action 3 : certification et valorisation**
  - Programme de certification (PIX, Open Badges).

Détails des actions :

Action 1 : mise en réseau

Ateliers collaboratifs et séminaires pour échanger sur les bonnes pratiques et innovations.
Développement de coffres-forts numériques individuels pour documenter les compétences des aidants.

Publics cibles : professionnels

Objectifs :

Cette action vise à renforcer la collaboration entre les professionnels de la médiation numérique et de l'insertion en créant des espaces d'échange et de partage des savoirs. À travers des ateliers collaboratifs et des séminaires, elle encourage la transmission des bonnes pratiques et des

innovations pour améliorer l'accompagnement des publics. Par ailleurs, le développement d'outils tels que des coffres-forts numériques individuels permet de documenter et de valoriser les compétences des aidants, garantissant ainsi une meilleure reconnaissance de leur expertise. Enfin, la mise en place d'une plateforme dédiée facilite l'accès aux ressources et favorise une dynamique collective au service de l'inclusion numérique.

Action 2 : formation initiale et continue

Modules de formation adaptés aux besoins « terrains » (compétences techniques, pédagogiques, relationnelles).

Publics cibles : professionnels

Objectifs :

L'objectif de cette action est de renforcer les compétences des aidants et médiateurs numériques en leur proposant une formation adaptée aux exigences et aux défis du terrain. Pour y parvenir, des modules de formation ciblés seront développés, intégrant des aspects techniques, pédagogiques et relationnels afin de répondre aux besoins concrets des professionnels. Par ailleurs, la création d'un catalogue mutualisé de formations accessibles à l'ensemble des acteurs de l'inclusion numérique permettra de structurer et de faciliter l'accès à ces ressources, garantissant ainsi une montée en compétence cohérente et efficace sur tout le territoire.

Action 3 : certification et valorisation

Programme de certification (PIX, Open Badges).

Publics cibles : professionnels

Objectifs :

Cette action vise à reconnaître et valoriser les compétences des professionnels de la médiation numérique en mettant à leur disposition des dispositifs de certification adaptés. Grâce à des outils comme PIX et les Open Badges, elle permet de formaliser et d'attester les savoir-faire acquis, renforçant ainsi la légitimité et l'expertise des acteurs du numérique. En parallèle, une cartographie des compétences en médiation numérique des acteurs du territoire héraultais sera réalisée afin d'identifier les besoins, structurer l'accompagnement et favoriser une montée en compétence cohérente et adaptée aux réalités du terrain.

AXE 6 : contribuer à une gouvernance partagée

Les différents acteurs qui œuvrent pour l'inclusion numérique n'ont pas toujours accès à l'information disponible, que ce soit sur les expérimentations nationales et locales, ou les financements disponibles. Il convient dès lors de permettre un partage de l'information. L'objectif est de garantir une gouvernance partagée de l'inclusion numérique en organisant des instances dédiées afin de favoriser la transmission d'informations.

La gouvernance doit être conçue à la fois à l'échelle du département pour piloter le partenariat entre les institutions, mais aussi également à un niveau local pour agir en proximité des publics et pour mobiliser les ressources territoriales et les initiatives locales.

Grâce à un suivi rigoureux et des évaluations régulières, cet axe permet d'adapter les dispositifs aux besoins réels des usagers et des territoires, tout en valorisant les résultats pour pérenniser les initiatives.

Objectif :

Pour garantir une action cohérente et efficace en matière d'inclusion numérique, il est essentiel de renforcer la coordination entre les différents acteurs à travers une gouvernance structurée et collaborative. Cette approche favorise le partage d'informations, la mise en commun des ressources et la synergie entre les initiatives locales et départementales. En instaurant un cadre de travail harmonisé, elle permet d'optimiser les dispositifs existants, d'assurer une meilleure répartition des efforts et de maximiser l'impact des actions menées sur le territoire.

Bénéfices attendus :

En structurant la coordination entre les acteurs, cette démarche favorise une amélioration continue des dispositifs d'inclusion numérique, garantissant ainsi leur efficacité et leur adaptation aux réalités du terrain. Elle renforce également la transparence et l'adhésion des parties prenantes en leur offrant une meilleure visibilité sur les actions menées. Enfin, cette gouvernance partagée permet d'ajuster les stratégies en fonction des besoins locaux, assurant une réponse plus pertinente et cohérente aux enjeux de l'inclusion numérique.

Actions :

- **Action 1 : mise en place d'un comité de pilotage départemental**
  - Organisation semestrielle de comités en gouvernance restreinte et élargie pour assurer le suivi des projets et des actions.

- **Action 2 : renforcement des outils de suivi et de collaboration**
  - Développement d'outils permettant le suivi opérationnel des initiatives grâce à des indicateurs.
  - Facilitation du partage des ressources et bonnes pratiques entre les acteurs pour garantir l'efficacité et la cohérence des projets sur le territoire.

Détails des actions :

Action 1 : mise en place d'un comité de pilotage départemental

Publics cibles : Professionnels de l'inclusion numérique, membres des comités de gouvernance

Objectifs :

Cette action vise à structurer une gouvernance partagée de l'inclusion numérique en mettant en place des instances dédiées à la coordination et à l'échange d'informations entre les acteurs

concernés. Elle permet d'assurer un pilotage efficace du partenariat entre les institutions, tout en mobilisant les ressources territoriales et en valorisant les initiatives locales. En organisant une comitologie adaptée, incluant un comité de pilotage et un comité élargi, elle favorise une gestion cohérente de la feuille de route et facilite le déploiement de nouveaux dispositifs et projets collaboratifs sur le territoire.

Action 2 : renforcement des outils de suivi et de collaboration

Publics cibles : Professionnels de l'inclusion numérique, membres des comités de gouvernance

Objectifs :

Le renforcement de la coordination et de la communication entre les acteurs de l'inclusion numérique passe par la mise en place d'outils de suivi et de collaboration adaptés. En structurant les échanges et en facilitant le partage d'informations, cette approche favorise la mise en réseau des professionnels autour des enjeux du numérique, tout en mobilisant les ressources territoriales et les initiatives locales. Elle permet également de documenter et de mutualiser les démarches et projets, créant ainsi des référentiels communs qui facilitent le travail collectif et optimisent les actions déployées sur le territoire.

4. Signataires de la feuille de route

Le préfet de l'Hérault,	Le président du Conseil départemental,	Le Président de Montpellier Méditerranée Métropole,
François-Xavier LAUCH	Kléber MESQUIDA	Michaël DELAFOSSE
Le président de la Communauté d'Agglomération du Pays de l'Or,	Le président de la communauté de communes du Grand Pic Saint-Loup,	Le président de la communauté de communes la Domitienne,
Stéphan ROSSIGNOL	Alain BARBE	Alain CARALP