Les Assembleurs

pour un numérique inclusif
en Hauts-de-France

Feuille de route France Numérique Ensemble - Somme

2024 - 2027

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

anct société numérique

PRÉFET DE LA SOMME
Liberté
Égalité
Fraternité

somme numérique

CCAS AMIENS

Sommaire

1 **Préambule**

2 **La déclinaison FNE en Somme**

- La stratégie nationale
- La coordination locale
- Le panorama du territoire
- Les enjeux opérationnels

3 **Les priorités stratégiques identifiées et leur plan d'actions**

4 **Les parties prenantes et la méthodologie de déploiement**

5 **Conclusion**

6 **Annexes**

- Concertation initiale
- Contexte territorial

1



Préambule

La territorialisation de l'inclusion numérique pour le département de la Somme

C'est un sentiment partagé par tous, le numérique est désormais omniprésent dans la vie quotidienne des usagers. Des problématiques liées à l'accès au matériel à celles liées à l'accès aux infrastructures numériques, les populations et les territoires doivent faire face à un enjeu de société à la fois plus prégnant et plus diffus. Concernant tous les âges et tous les milieux socio-économiques, l'appropriation aux outils et usages numériques tient à l'accès aux droits, mais aussi à la santé, à l'emploi, à la culture, au tourisme. Les enjeux de la médiation numérique ne touchent plus seulement à l'utilisation de l'équipement informatique mais également à l'identité numérique, à la gestion de la parentalité, à la sécurité des données personnelles ...

Les acteurs impliqués sont aussi nombreux et variés que des projets particuliers à accompagner. De cette richesse de l'écosystème, il est fait le pari d'en faire une force pour conjuguer les compétences et les rendre complémentaires, afin de garantir une réponse adaptée aux besoins et aux attentes des usagers. Cette réalité amène également à mobiliser les institutions pour ancrer l'inclusion numérique et l'accessibilité au sens large, dans toutes les politiques publiques, et comme un préalable au déploiement de tout nouveau projet.

C'est l'ambition de cette feuille de route départementale impulsée par la stratégie France Numérique Ensemble. Elle constitue ainsi un document stratégique mais également un guide pratique, concret et évolutif, dans lequel chaque acteur pourra trouver sa place et contribuer pour atteindre l'objectif commun.

2



La déclinaison de France Numérique Ensemble en Somme

La stratégie nationale

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. Faisant suite de la SNNI, la feuille de route **France Numérique Ensemble** (FNE) est structurée autour de 4 axes et de 16 engagements. Elle doit permettre, d'ici à 2027, 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.

Le programme **Société Numérique de l' ANCT**, chargé de mettre en œuvre cette nouvelle feuille de route FNE, entend ainsi mener des actions pour soutenir les acteurs territoriaux de la politique d'inclusion numérique, et déployer une ingénierie de projet dédiée à la pérennisation des dispositifs en place dans les territoires.



La stratégie nationale

FRANCE NUMÉRIQUE ENSEMBLE

LES SEIZE ENGAGEMENTS FRANCE NUMÉRIQUE ENSEMBLE

Axe 1 — Territorialiser la politique d'inclusion numérique et accompagner les acteurs locaux par la mobilisation d'un fonds d'ingénierie dédié

- # 1 — **Identifier**, dans les territoires, les **collectivités ou leurs groupements porteurs des gouvernances et feuilles de route** territoriales d'inclusion numérique
- # 2 — **Constituer un fonds national** pour financer la pérennisation des dispositifs d'inclusion numérique
- # 3 — **Instituer**, à l'échelle nationale, **une coordination interministérielle** et partenariale

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

- # 4 — **Lever les freins psychosociaux** à l'usage du numérique
- # 5 — **Déployer des solutions de diagnostic et d'accompagnement** harmonisées et accessibles à tous les acteurs de la médiation numérique
- # 6 — **Promouvoir** collectivement le référentiel européen de compétences **DigComp**
- # 7 — Donner à chacun la possibilité de **se former en ligne et de manière autonome**
- # 8 — **Accompagner** les acteurs publics et privés dans **leurs dons de matériels informatiques**

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

- # 9 — **Structurer un comité de filière** associant l'ensemble des acteurs de la médiation numérique
- # 10 — **Labelliser les lieux d'accueil des publics** déployant des pratiques et des compétences à destination des publics éloignés du numérique
- # 11 — **Développer la formation continue des Conseillers numériques** pour adapter leurs compétences à leurs réalités opérationnelles
- # 12 — **Améliorer la reconnaissance** du statut d'aidant professionnel

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 nationale

- # 13 — **Déployer une plateforme de données** dédiée à l'inclusion numérique
- # 14 — **Accompagner et former les acteurs territoriaux** au pilotage de la politique d'inclusion numérique par la donnée
- # 15 — **Lancer « l'Observatoire des compétences numériques »** par le GIP PIX

Un engagement transverse : Intégrer et promouvoir, pour chacun des axes stratégiques de France Numérique Ensemble, **les démarches concourant au développement des communs** — # 16

La stratégie nationale

Axe 1 : territorialisation de la feuille de route France Numérique Ensemble

La circulaire du 28 juillet 2023 relative à la territorialisation de la feuille de route France Numérique Ensemble précise les actions à mener pour décliner des feuilles de route départementales d'inclusion numérique selon un calendrier prévisionnel établi ci-dessous, et en répondant aux engagements suivants :

- identifier, dans chaque territoire, une collectivité pilote de la politique d'inclusion numérique ;
- concentrer les moyens publics et privés dédiés à la pérennisation des dispositifs d'inclusion numérique.

pour le 15 octobre 2023

→ périmètre territorial, composition gouvernance, difficultés, indication coordinateur CoNum



pour le 31 décembre 2023

→ périmètre territorial définitif de la feuille de route, structures impliquées dans la mise en oeuvre et la gouvernance, besoins en ingénierie financière

pour octobre 2024

→ feuille de route finalisée et approuvée



La coordination locale

Le besoin de renforcer la coopération entre acteurs de la Somme sur les sujets d'inclusion numérique apparaît comme de plus en plus nécessaire. Ainsi, courant 2023, les Assembleurs sont allés à la rencontre des principaux acteurs engagés sur le sujet et ont proposé en octobre une première rencontre qui a retenu l'attention de nombre d'entre eux. Des besoins partagés ont été identifiés, *(avoir une meilleure lisibilité des acteurs, de leur offre et de leurs rôles, donner de la visibilité aux usagers, avoir une meilleure compréhension des enjeux et besoins, donner du sens à l'usager dans son parcours).*

Dans ce contexte, l'arrivée de la stratégie nationale FNE, et notamment de son axe 1 concernant la mise en place d'une coordination locale d'inclusion numérique, constitue une réelle opportunité.

Le CCAS d'Amiens et Somme Numérique ont très rapidement manifesté le souhait de porter conjointement la feuille de route FNE pour la Somme. Cette démarche s'inscrit respectivement dans la stratégie d'inclusion numérique portée par la ville et le CCAS d'Amiens depuis quelques années à travers son projet social, mais également à travers le schéma directeur territorial d'aménagement numérique (SDTAN) et des dispositifs d'inclusion numérique portés par Somme Numérique.
En complément de cette feuille de route, un appel à candidatures a été lancé pour recruter des coordinateurs de conseillers numériques. Le CCAS d'Amiens et Somme Numérique y ont conjointement répondu. Cette double candidature est approuvée par l'ensemble des acteurs du territoire.

Les partenaires

- Le groupe projet

Pour aboutir à l'écriture de la feuille de route FNE, un groupe projet composé de l'État (préfecture), de la région Hauts-de-France, du CCAS d'Amiens, de Somme Numérique, ainsi que de certaines collectivités. Le conseil départemental, la CC du Vimeu, la CC Ponthieu Marquenterre, la CC Val de Somme, la CC Haute Somme, la CC du Grand Roye, la CC Terre de Picardie, des communes, mais aussi de nombreuses structures associatives comme l'ADMR80, l'URIOPSS, LMA, le CRAJEP, Unis-Cité, la FCSPP, Emmaüs Connect, Cap Energie, APF France Handicap et des institutions, l'UDCCAS, la MDPH, la CAF, la CPAM, La Poste, le groupe Orange et des Assembleurs. Il s'est réuni à plusieurs reprises.

- Les partenaires

Dans le cadre de la feuille de route numérique départementale, la mise en place de partenariats stratégiques est primordiale pour assurer une synergie des efforts et une cohérence des actions. À cet égard, une collaboration étroite avec l'Agence Régionale de Santé (ARS) et l'alignement avec la feuille de route régionale sont essentiels pour optimiser les services numériques en matière de santé et de bien-être sur l'ensemble du territoire. Par ailleurs, d'autres partenariats sont envisagés, notamment avec le Centre National de la Fonction Publique Territoriale (CNFPT), l'Université de Picardie Jules Verne, et France Travail, dans le but de mutualiser les ressources, de renforcer les compétences des agents, et d'encourager les initiatives déjà existantes. Cette démarche vise à fédérer l'ensemble des acteurs autour d'une vision partagée et à structurer une coopération solide pour une transformation numérique inclusive et pérenne, répondant aux besoins spécifiques du département.

La déclinaison FNE en Somme

Le panorama du territoire

La Somme se distingue par des typologies distinctes de territoires et de population. Avec Amiens et Abbeville comme principaux pôles urbains concentrant près d'un quart de la population samarienne, le département n'en demeure pas moins marqué par une ruralité très marquée. Cette caractéristique soulève des défis spécifiques, notamment ceux liés à la mobilité des populations ou à l'éloignement des services publics.



source : Fiches territoriales ANCT septembre 2024

- 2 contrats de ville : CA Baie de Somme et Amiens Métropole
- 4 territoires d'industrie / 5 CRTE
- 2 Fabriques de Territoire / 2 Manufactures de Proximité
- 27 France Services
- 37 postes validés / 27 conseillers numériques recrutés
- 94 habilitations Aidants Connect

- 1 schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services publics (**SDAASP**) (2018-2023) qui s'articule autour de 4 orientations après diagnostic :

1. Garantir un maillage des services de proximité marchands et non marchands
2. Agir en faveur de l'accès aux droits et à la santé pour tous les Samariens
3. Faire du numérique un outil d'amélioration de l'accès aux services
4. Faciliter l'accès à la mobilité pour tous

Synthèse des principaux enjeux opérationnels

À l'issue de la phase de concertation initiale (déclinée en annexe), le groupe projet a défini 5 enjeux opérationnels qui nous paraissent déterminants pour enrichir et améliorer la réponse aux usagers en termes d'accompagnement numérique.

1. **Le besoin en compétences pour la médiation numérique**
2. **Le besoin de renforcer le maillage territorial pour faciliter les parcours usagers**
3. **Le besoin d'outiller les professionnels**
4. **Le besoin de mobiliser les élus pour porter un projet politique**
5. **Le besoin d'identifier et de mobiliser des financements**

Enjeu n°1 : Le besoin de compétences pour la médiation numérique

La filière professionnelle est en cours de structuration à l'échelle nationale et il apparaît nécessaire de valoriser cette nouvelle fonction pour les agents qui l'occupent. Néanmoins un état des lieux des ressources et compétences disponibles est indispensable sur le territoire, et ce sur l'ensemble de la filière. Afin de pouvoir :

- identifier les compétences nécessaires et les compétences disponibles
- définir les profils de poste
- mettre en place des plans de formation adaptés (pour les médiateurs et les aidants)

En résumé, nous prévoyons de travailler sur une Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels - GEPP territoriale - qui permettrait de faire une photographie de l'existant et de planifier les besoins et actions dans le temps.

Il est également essentiel de structurer la filière professionnelle et de la rendre plus flexible par des co-portages de poste et la création de « pool » de médiateurs (coopératives).
Cela permettrait la continuité des actions engagées auprès des publics avec la diminution des renouvellements de personnels et de faciliter l'intervention à domicile.

Synthèse des principaux enjeux opérationnels pour notre département

Enjeu n°2 : Le besoin de renforcer le maillage territorial pour faciliter les parcours usagers

Il s'agit :

- de mobiliser l'ensemble des acteurs concernés et de favoriser l'interconnaissance pour créer des liens et mettre en place des alliances
- de sensibiliser largement aux enjeux et au caractère transversal du numérique
- de rendre visible l'offre et de clarifier les parcours pour les usagers
- de passer d'une logique de demande à une logique d'offre ;
- d'élargir le champ des acteurs mobilisés (transversalité sectorielle de l'inclusion numérique) ;
- et de travailler au plus proche des usagers, par bassin de vie.

La mobilisation de moyens est essentielle pour initier et maintenir une animation efficace du réseau. Par ailleurs, la spécificité géographique de la Somme nécessite une stratégie renforcée sur le **"Aller vers"**, avec une distinction de la stratégie entre ville centre et ruralité.

Cette nécessité est confirmée par le rapport du CNR qui indique clairement la méconnaissance persistante des actions par les usagers cibles. Ce qui est un obstacle majeur dans l'inclusion numérique de cette population. Dans le cadre d'un territoire rural où les freins à la mobilité sont prégnantes et dans un contexte global où les alternatives au tout numérique se raréfient, il apparaît nécessaire d'adopter une approche proactive dont l'objectif est double :

- informer les habitants sur les dispositifs existants ;
- capter et identifier les publics en situation de fragilité numérique.

En ce sens, les France services (FS) participent à ce maillage territorial et constituent un niveau de proximité essentiel de cette chaîne de valeur pour l'accompagnement des publics dans leurs démarches administratives. L'arrivée de l'animatrice départementale FS est capitale comme appui aux agents du réseau France Services et comme lien avec la gouvernance FNE mais également avec les coordinatrices des conseillers numériques. En effet, le constat est évident sur les effets positifs en termes d'orientation des publics et de réponse aux besoins des usagers lorsque les conseillers numériques sont en complémentarité avec les

Synthèse des principaux enjeux opérationnels pour notre département

Enjeu n°2 : Le besoin de renforcer le maillage territorial pour faciliter les parcours usagers

En ce sens, les France services (FS) participent à ce maillage territorial et constituent un niveau de proximité essentiel de cette chaîne de valeur pour l'accompagnement des publics dans leurs démarches administratives. L'arrivée de l'animatrice départementale FS est capitale comme appui aux agents du réseau France Services et comme lien avec la gouvernance FNE mais également avec les coordinatrices des conseillers numériques. En effet, le constat est évident sur les effets positifs en termes d'orientation des publics et de réponse aux besoins des usagers lorsque les conseillers numériques sont en complémentarité avec les France services.

Synthèse des principaux enjeux opérationnels pour notre département

Enjeu n°3 : Le besoin d'outiller les professionnels

Dans le cadre de la première stratégie nationale, l'outillage des acteurs a bien été engagé, mais devant un besoin social toujours plus grand, il faut dès maintenant accélérer le déploiement des dispositifs ayant fait leurs preuves et d'identifier de nouvelles solutions pour aller plus loin. C'est dans cet objectif que nous souhaitons décliner la stratégie de développement organisée sur les 2 piliers; enrichir l'existant et essaimer, comme explicitée en partie 4 de la présente feuille de route.

En effet, les constats des acteurs du secteur tirés des travaux des experts membres des groupes de travail thématiques nationaux, ainsi que les contributions issues des concertations territoriales organisées par les Hubs pour un numérique inclusif lors du Conseil National de la Refondation, soulignent la difficulté persistante pour identifier, atteindre et convaincre les publics éloignés du numérique de l'intérêt de se former.

De l'avis des personnes mobilisées, l'outillage comme la formation et la sensibilisation des professionnels de l'accueil usager, sont encore trop peu développées alors qu'ils sont un point de passage obligatoire pour la détection et l'orientation vers les dispositifs de médiation.

Synthèse des principaux enjeux opérationnels pour notre département

Enjeu n°3 : Le besoin d'outiller les professionnels

C'est pourquoi la mise en place d'un outillage ad hoc est requise, non seulement pour appréhender les nouvelles pratiques professionnelles liées aux enjeux de l'inclusion numérique et ainsi répondre aux besoins et attentes des usagers en facilitant leur parcours, mais aussi pour fixer un cadre au déploiement des solutions de médiation numérique.

Au regard de certaines expériences, l'accompagnement numérique peut refléter différentes formes et être rendu en différents lieux (France services, bibliothèque, centre associatif, maison de quartier, mairie, etc). Il s'agit donc de fixer un cadre générique avec des formations requises indispensables à la protection des usagers et des professionnels comme Aidants Connect. Il s'agit également de mettre à disposition des aidants numériques un outillage technique minimal (matériel informatique, imprimante, accès à Internet en tous lieux, etc). Enfin, les médiateurs numériques doivent disposer d'outils pédagogiques mutualisés et avoir accès à des lieux de partage pour enrichir leur pratique professionnelle.

Synthèse des principaux enjeux opérationnels pour notre département

Enjeu n°4 : Le besoin de mobiliser les élus pour porter un projet politique

La question de l'inclusion numérique est relativement peu connue des élus territoriaux et souvent à des niveaux variables en termes d'appropriation, portée soit à l'échelon intercommunal, soit communal selon les thématiques prioritaires. Le numérique est plutôt abordé sous l'angle des infrastructures, de la fibre, de la sécurité, et souvent perçu comme une contrainte. Par ailleurs, la problématique des difficultés d'usage des habitants, et des leviers que représente une bonne maîtrise du numérique est souvent marginalisée. Nombre de projets se voient ainsi freinés par manque de soutien politique.

La mobilisation des élus autour des enjeux de l'inclusion numérique est pourtant indispensable pour :

- caractériser l'offre très riche ;
- donner de la visibilité à l'écosystème présent sur le territoire en définissant les rôles de chacun ;
- proposer des formats adaptés de sensibilisation et d'appropriation des enjeux ;
- présenter des solutions concrètes de développement en s'appuyant sur l'existant ;
- comprendre comment intégrer l'inclusion numérique dans les politiques prioritaires des territoires ;
- trouver les articulations avec les différentes politiques publiques.



Synthèse des principaux enjeux opérationnels pour notre département

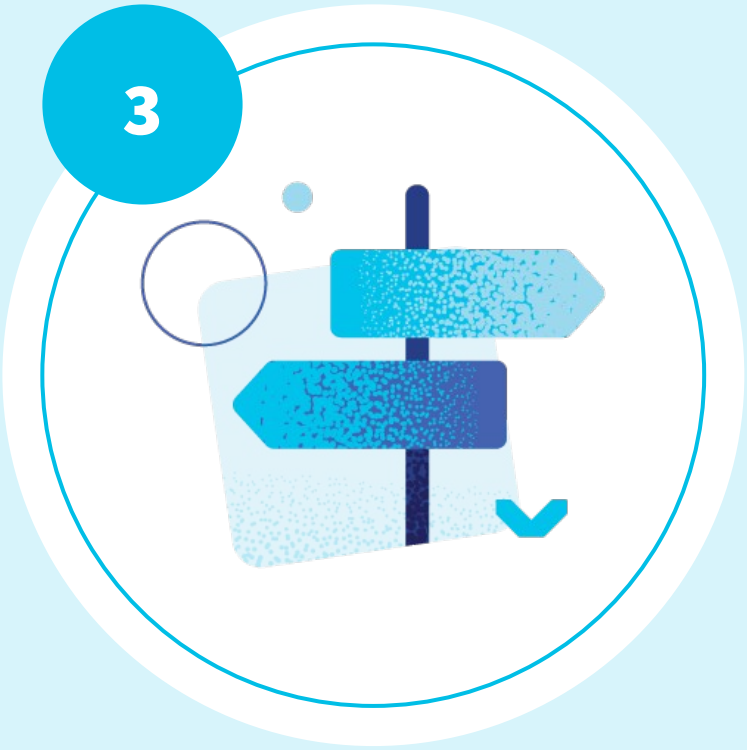
Enjeu n° 5 : Le besoin d'identifier et de mobiliser des financements

La question des financements est pour les acteurs un levier d'action primordial pour construire une stratégie viable, il présume de :

- recenser les opportunités de financement existantes et manquantes ;
- organiser une mutualisation de moyens (humains notamment) à l'échelle des bassins de vie ;
- flécher les financements en tenant compte des priorités fixées dans la feuille de route départementale ;
- mobiliser des financements sur les politiques publiques établies qui nécessitent de faire appel à l'inclusion numérique en transversalité ;
- créer un fonds de dotation ;
- mobiliser les acteurs privés.

Des financements existent mais sont peu connus et il est parfois difficile de les identifier et de savoir comment les mobiliser. Des dispositifs sont à imaginer pour innover, mais cela nécessite une expertise forte. D'autre part, les soutiens politiques aux projets d'inclusion numérique sont encore très disparates. Or, l'enjeu est éminemment local et nécessite une forte acculturation des élus pour envisager la mobilisation accrue de moyens financiers.





Les priorités stratégiques identifiées et leurs plans d’actions

Propositions

Les concertations font ressortir trois priorités stratégiques pour le territoire

Permettre l'accès à un service d'accompagnement numérique en chaque point du territoire	Apporter une réponse d'accompagnement adaptée aux besoins des habitants	Mobiliser les élus dans la stratégie locale d'inclusion numérique

Ces priorités ne sont pas soumises à une hiérarchisation. Elles seront travaillées et développées en parallèle et en complémentarité selon les besoins de la mise en œuvre de la feuille de route.



Permettre un accès à un accompagnement numérique en chaque point du territoire

Le diagnostic territorial, et les enjeux identifiés par les acteurs, révèlent une insuffisance en matière de couverture territoriale de l'offre d'accompagnement, avec des disparités très marquées entre le secteur d'Amiens métropole et le reste du département essentiellement rural. L'organisation de la gouvernance dans le cadre de FNE est en soit un premier marqueur fort de la volonté de prendre en considération cette spécificité : le CCAS d'Amiens connaît particulièrement bien son territoire et relève des enjeux plutôt relatifs à la complétude de l'offre ; Somme Numérique couvre quant à lui l'ensemble des EPCI du département et se montre particulièrement attentif aux enjeux d'éloignement des habitants en zones rurales.

Il apparaît donc comme nécessaire d'établir des objectifs ambitieux. Différents leviers sont ainsi nécessaires pour améliorer la réponse de proximité :

Cartographier les lieux proposant des services d'accompagnement : plusieurs cartographies permettant d'identifier les lieux de médiation numérique existent (cartographies régionale et nationale). Néanmoins, l'ensemble des acteurs ne sont pas répertoriés, par manque de connaissance ou de volonté. Il est donc essentiel de mener une campagne exhaustive de recensement. Les outils permettent de bien identifier les temps et distances d'accès à un lieu (en voiture, en transport en commun, à pied) : ces éléments doivent être rendus particulièrement lisibles pour faciliter un diagnostic précis des zones dépourvues. Enfin, il est nécessaire de communiquer de manière renforcée auprès des usagers sur l'existence de ces lieux.

La base de données constituée pour la cartographie porte un double enjeu d'outil des politiques publiques et d'outil de visualisation pour faciliter l'orientation des publics. Il s'agit donc d'un axe stratégique fort pour le démarrage des travaux de cette feuille de route. L'État s'est également emparé du sujet en orientant les professionnels vers l'utilisation de l'outil commun DORA. Il y a donc un besoin de lisibilité des outils fléchés pour les acteurs de la médiation numérique.

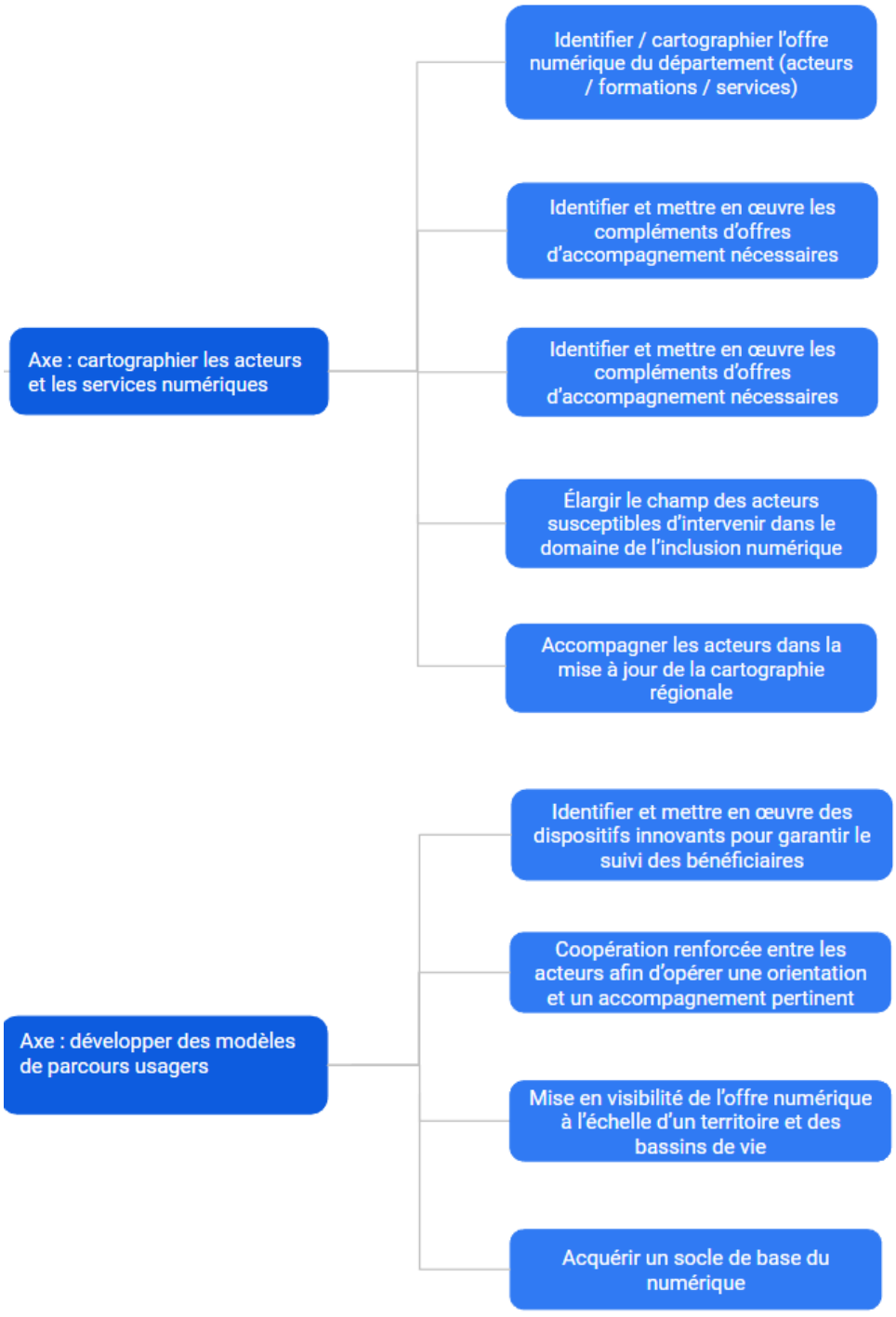
Permettre un accès à un accompagnement numérique en chaque point du territoire

- **Développer des modèles de parcours usagers :** une coopération renforcée entre acteurs doit permettre de proposer une orientation et un accompagnement pertinent des usagers. Il est ainsi essentiel de mettre en visibilité, à l'échelle d'un territoire donné (variable en fonction des bassins de vie), les acteurs et leurs modalités d'accès. Les outils de cartographie (papier si nécessaire) et de prise de rendez-vous en ligne peuvent également simplifier l'orientation. La mise en œuvre d'un outil de suivi de parcours usagers ainsi que d'évaluation de progression dans les compétences (type PIX) peuvent également aider les professionnels à suivre la réalisation des parcours et à en mesurer l'efficacité. Des outils se développent à l'échelle nationale dans ce domaine, il est opportun de s'en emparer.



Permettre un accès à un accompagnement numérique en chaque point du territoire

Les objectifs :



Apporter une réponse d'accompagnement adaptée aux habitants du territoire

Au delà des enjeux de proximité et de maillage territorial des acteurs, la question de la pertinence et de la complétude de l'offre d'accompagnement est également posée. Les besoins sont empiriquement connus, et les offres semblent incomplètes. Il apparaît donc important de mieux comprendre les besoins et de favoriser le développement d'une offre ad hoc, en accompagnant son développement auprès des professionnels.

- **Identifier et orienter pour accompagner le public éloigné du numérique** : pour objectiver les besoins précis des populations et construire une réponse globale adaptée, il est essentiel de mieux les cerner, ainsi que leur évolution dans le temps. Il apparaît donc comme pertinent de se doter d'un observatoire, et d'outils de mesure d'impact. Ces deux éléments doivent permettre de matérialiser le plan d'actions et de mesurer les résultats pour piloter et adapter régulièrement les actions.

  Par ailleurs, il apparaît nécessaire de rapprocher le besoin et l'offre pour prioriser le développement d'accompagnements manquants. Grâce à une bonne coopération entre acteurs, et en s'appuyant sur une stratégie commune pour faciliter l'identification, la documentation, la centralisation, l'enrichissement et l'essaimage de ressources, cette action ambitieuse pourrait être rendue possible à moindre coût.

  Pour atteindre cet objectif, il apparaît nécessaire de faire connaître l'offre d'accompagnement aux usagers, en suivant leurs canaux de communication préférentiels. Il s'agit donc d'identifier les canaux disponibles et de construire et mettre en œuvre un plan de communication renforcé. Ces actions nécessitent des compétences spécifiques qui, si elles n'existent pas déjà et/ou ne peuvent pas être mobilisées, pourraient être confiées par les acteurs de la coordination dans le cadre d'un budget dédié.

Apporter une réponse d'accompagnement adaptée aux habitants du territoire

- **Monter en compétences les professionnels sur les enjeux du numérique :** au même titre que le point précédent, la capacité à identifier factuellement les actions à mener et à prioriser, doit permettre de dresser un constat des besoins en compétences nécessaires. Il s'agit ensuite de cartographier les compétences des professionnels identifiés en s'appuyant sur les référentiels nationaux en cours de construction. Sur cette base, un plan de formation pourra être construit en s'appuyant sur les catalogues de formation en cours d'émergence et/ou à développer, mais également en étudiant les possibilités de formation en pair à pair pouvant s'appuyer sur des ressources en commun.

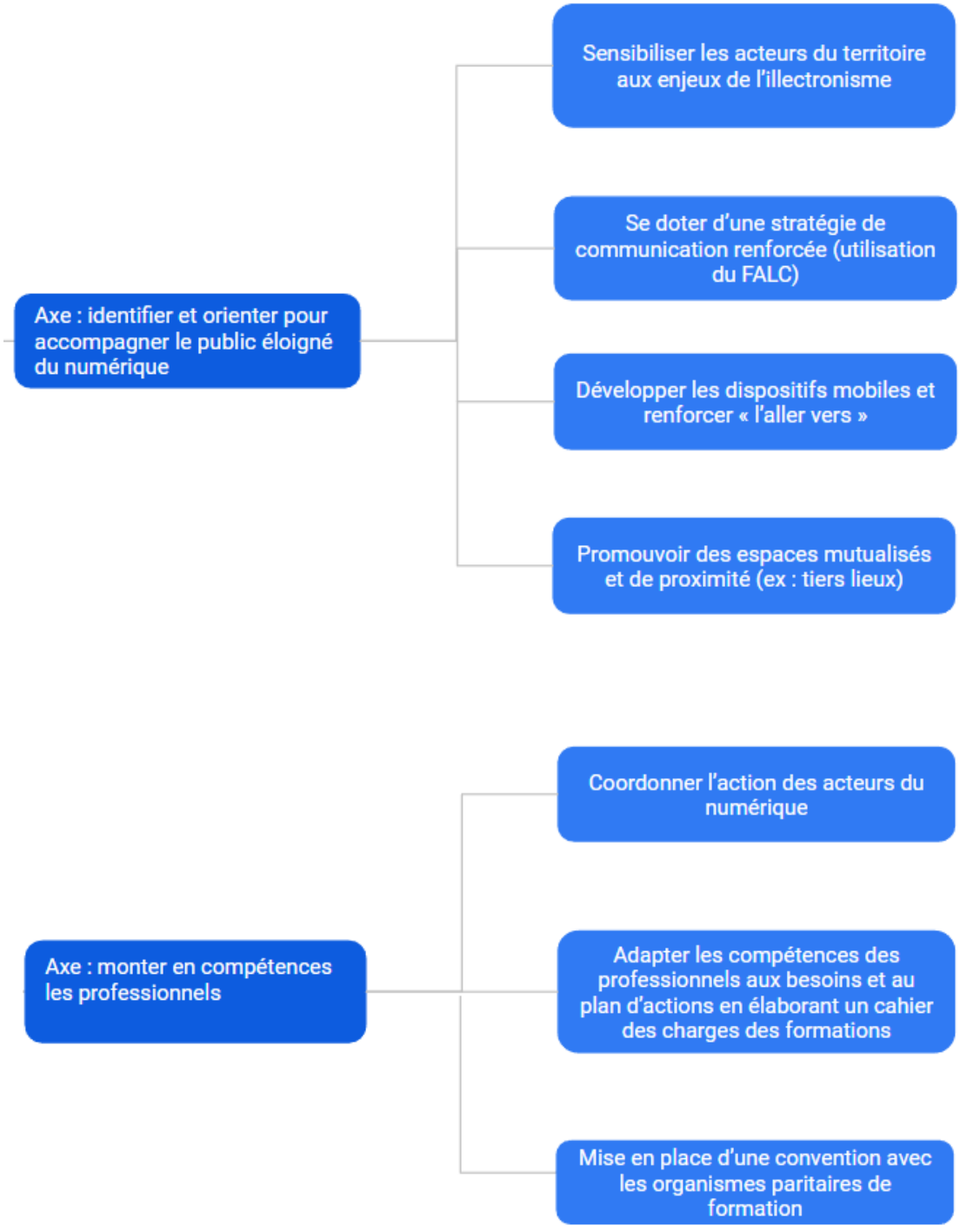
La logique de parcours professionnel sera de mise pour améliorer la formation et accompagner la montée en compétences des professionnels. De même pour les aidants numériques, il s'agira de proposer des formations adaptées à leurs pratiques professionnelles réelles et aux typologies des différents publics.

En lien avec la stratégie nationale, la possibilité de bénéficier d'un label modulable localement permettra de valoriser l'engagement des structures en faveur de l'inclusion numérique.



Apporter une réponse d'accompagnement adaptée aux habitants du territoire

Les objectifs



Mobiliser les élus dans la stratégie locale d'inclusion numérique

Point d'ancrage de développement des politiques publiques locales, les collectivités territoriales et les établissements publics locaux doivent donner l'impulsion d'une stratégie locale d'inclusion numérique.

- **Sensibiliser les institutions aux enjeux du numérique**. Cette étape de sensibilisation paraît essentielle, tout en s'appuyant sur des relais et marqueurs forts présents sur le territoire. Les élus sont les meilleurs porteurs de messages vers leurs pairs et leurs expériences passées sont une richesse précieuse. Pour cela nous devons également rendre plus lisibles et plus visibles toutes les actions de médiation numérique et identifier les rôles de chacun dans cet écosystème. Il convient également d'identifier le besoin d'objectiver les besoins des habitants par des enquêtes concrètes avec la mise en place d'outils de suivi et de pilotage des politiques publiques. Par ailleurs, la mobilisation des élus est un enjeu pris en compte directement dans la constitution même de la gouvernance du projet France Numérique Ensemble pour la Somme. Enfin, la mise en œuvre des actions se fera à la lumière des stratégies globales de territoire propres à chaque EPCI, à l'appui des feuilles de route numériques intercommunales. À l'échelle départementale, des liaisons pourront se faire avec le Pacte des Solidarités, le SDAASP, ou tout autre document de stratégie locale.

- **Faciliter la mutualisation de moyens financiers pérennes**. L'enjeu de financement est central, et le constat peut être fait qu'il est relativement mal appréhendé par les acteurs : la difficulté à financer des actions est largement évoquée, mais les retours d'expériences sur des recherches ou montages spécifiques ne sont pas abordés. Il faut noter que cette complexité est réelle et que ce point nécessite une réflexion ainsi qu'une expertise approfondie et spécifique, qui devraient être un élément capital permettant d'envisager un déploiement pertinent et pérenne de cette feuille de route numérique. Il apparaît donc comme essentiel de prévoir la mise en œuvre d'une ingénierie financière pour accompagner les porteurs de projets (notamment les plus modestes) au montage de dossiers de financement.

Mobiliser les élus dans la stratégie locale d'inclusion numérique

Les objectifs



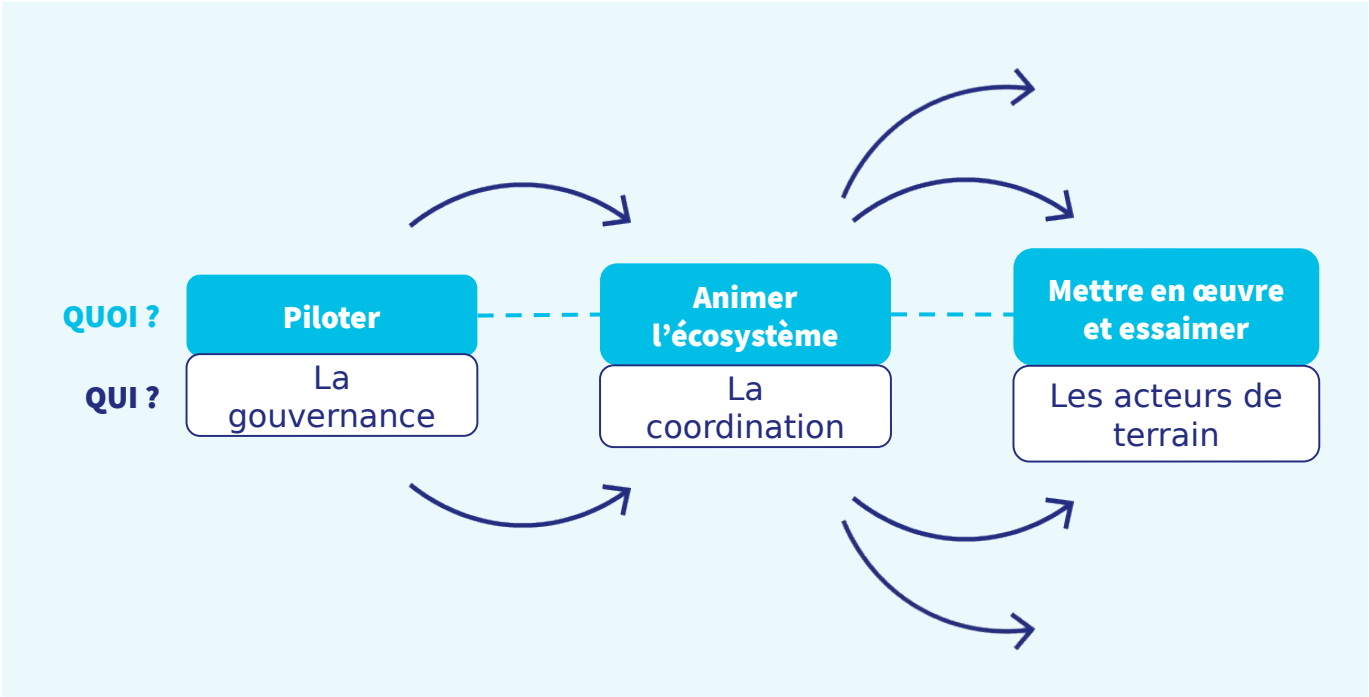
4



Les parties prenantes et la méthodologie de déploiement

Parties prenantes engagées et méthodologie de déploiement

Afin de mettre en œuvre les priorités stratégiques définies précédemment, les travaux de concertation ont fait apparaître la nécessité d'organiser 3 niveaux d'acteurs aux responsabilités et périmètres d'actions interdépendants et complémentaires : la gouvernance, la coordination et les acteurs de terrain.



Définition des rôles de chacun :

La gouvernance pilote : a pour objectif de structurer l'ensemble des actions, à définir et à prioriser les grandes orientations, à impliquer les parties prenantes, à soutenir les projets selon les besoins, et à garantir l'utilisation optimale des ressources. Elle mesure les besoins de l'écosystème afin de dresser des plans de financement et de formation mais est également garante de l'efficacité des interventions et des actions à travers la mise en place d'indicateurs de suivi.

La coordination anime et coordonne l'écosystème : elle orchestre le travail des acteurs locaux et assure une mise en œuvre cohérente des projets ainsi que leur suivi. Elle veille à ce que les initiatives soient alignées sur les objectifs stratégiques fixés par la gouvernance, et doit jouer un rôle prépondérant dans le suivi de l'évaluation des projets, dans l'incitation à la mutualisation et à la synergie entre acteurs. Elle assure également le lien entre le terrain et la gouvernance pour les remontées d'informations.

Les acteurs de terrain mettent en œuvre en favorisant l'essaimage d'actions déjà éprouvées : la méthodologie de projet doit pouvoir être documentée de manière suffisamment détaillée et pédagogique, afin de partager cette expérience à d'autres acteurs par la suite, et de générer des communs méthodologiques. En ce sens, les acteurs doivent concevoir un guide méthodologique permettant de répliquer les actions menées, précisant l'ensemble des aspects du projet, y compris l'enjeu du modèle économique.

Mise en œuvre opérationnelle

Dans la Somme, une gouvernance s'est mise en place dans le cadre de la définition de la présente feuille de route. Il semble légitime que l'action de celle-ci se prolonge dans le cadre de sa mise en œuvre, avec un portage renforcé **État (préfecture) / Amiens Métropole / Somme Numérique/ Région.** Il est cependant essentiel de renforcer le portage politique en créant une instance de validation, ou en intégrant formellement celle-ci dans une instance déjà existante ; c'est un aspect incontournable pour favoriser l'engagement des élus sur le projet. La mise en place de cette gouvernance nécessite également une structuration des méthodes de travail, de la comitologie et des modèles de prise de décision. Il serait également opportun d'identifier **un(e) chargé(e) de mission, représentant l'ensemble des parties prenantes de la gouvernance** pour garantir le suivi et la mise en œuvre. Il est enfin essentiel de prévoir une ressource (interne ou externe) en **ingénierie de financement** pour garantir la faisabilité des projets portés par cette feuille de route.

En ce qui concerne la coordination, il apparaît prioritaire de prévoir une organisation appropriée ; la présence de 2 coordinateurs conseillers numériques sur le département ainsi que celle de l'animatrice du réseau France Services, est une opportunité à conforter et structurer, et dans laquelle il convient d'investir à court terme pour assurer le déploiement opérationnel des priorités stratégiques. Les Assembleurs sont également amenés à intervenir dans cette coordination en déclinaison de thèmes à rayonnement plus régionaux ou nationaux.

Les acteurs de terrain, quant à eux, doivent faire l'objet d'un **repérage et d'un accompagnement renforcé**. C'est à eux avant tout que s'adressent la coordination et l'animation devant leur permettre d'apporter des réponses de terrain plus collectives et plus pérennes. Ils sont déjà à l'initiative de beaucoup d'actions, qui nécessitent d'être **documentées et chiffrées pour être essaimées et/ou pérennisées.**

Méthodologie de déploiement

Le déploiement de chaque priorité stratégique s'appuie prioritairement sur la **valorisation d'initiatives** locales déjà éprouvées et/ou en cours d'expérimentation, sur la **coordination d'acteurs** et sur le **pilotage en amont**. Il s'articule donc autour de 3 modalités de mise en œuvre : **essaimage, coordination ou pilotage**. Les éléments qui suivent sont donnés pour permettre de détailler les plans d'actions en fonction du process à prévoir.

Essaimage :

1 – État des lieux

- Identifier les actions en cours sur le territoire ;
- Recueillir les données sur les actions, notamment celles ayant démontré un impact positif ;
- Documenter les processus, les outils utilisés, les partenariats établis et les résultats obtenus.

2 – Production d'un guide méthodologique

- À partir des fiches initiatives, rédiger un guide détaillé expliquant, étape par étape, les ressources nécessaires, les compétences requises et les défis potentiels à la mise en œuvre du projet (SWOT) ;
- Intégrer les bilans, évaluations, études de cas et éventuellement témoignages.

3 – Formation et accompagnement

- Organiser des sessions de formation pour les acteurs souhaitant participer à l'essaimage du projet ;
- Appuyer les premières phases de l'essaimage du projet à travers un accompagnement personnalisé.

4 – Adaptation au contexte local

- Analyser les spécificités locales (socio-économiques, populations cibles…) ;
- Collaborer avec les acteurs locaux pour faciliter l'essaimage ;
- Identifier des sources de financements locales et des appuis opérationnels locaux.

5 – Expérimentation

- Mise en œuvre de l'action

6 – Évaluation

- Mettre en place des mécanismes de mesure d'impact ;
- Se servir des données pour nourrir le modèle d'essaimage .

7 – Communication

- Communiquer autour du projet ;
- Participer à la documentation.

Méthodologie de déploiement

Coordination :

1

État des lieux

- **Identification des besoins** : réalisation d'un diagnostic approfondi des besoins en matière d'inclusion numérique sur le territoire (analyse des données socio-économiques, des niveaux de compétences numérique et de l'accès aux offres disponibles) ;
- **Cartographie des acteurs :** poursuite du travail de recensement des acteurs locaux impliqués dans l'inclusion numérique, travail sur la typologie des services proposés ;
- **Analyse des synergies :** réflexion autour des opportunités de collaboration et des complémentarités entre les différents acteurs (SWOT de l'écosystème local).

2

Rencontres et réunions

- **Organisation de réunions de lancement :** rassembler les acteurs autour d'une vision commune et définir des objectifs partagés ;
- **Élaboration du plan d'action :** concevoir collectivement les actions à mettre en place et à essaimer. Répartition des responsabilités et tri des priorités ;
- **Coordination des projets :** établir un mécanisme de coordination afin d'assurer la complémentarité entre les projets, à travers la mise en place de calendrier commun, d'outils de suivi...

3

Pérennisation de l'organe de coordination

- **Communication régulière :** mise en place de canaux de communication (newsletter, Mattermost...) pour partager les avancées ;
- **Rencontres périodiques :** réunions régulières pour évaluer la progression des projets et discuter des défis et leviers rencontrés.

4

Évaluation

- **Analyse de l'impact :** mise en place d'indicateurs de performance pour mesurer l'impact des initiatives essaimées (quantitatifs et qualitatifs) ;
- **Bilan des actions :** restitution aux financeurs et aux parties prenantes ;
- **Évaluation de la coordination :** analyser l'efficacité de la coordination, réflexion autour des méthodes utilisées.

Méthodologie de déploiement

Pilotage :

1 Comitologie et pilotage

- **Déclinaison et animation des instances :** mise en place de différents comités (de pilotage, technique, consultatif…) pour gérer les sujets ;
- **Calendrier des réunions :** organisation de réunions régulières pour suivre l'avancement des actions et ajuster les stratégies ;
- **Plan de communication :** Développer un plan de communication interne et externe afin d'assurer une diffusion des informations entre le comité et les parties prenantes.

2 Évaluation

- **Définition des modalités d'évaluations :** identification des objectifs que l'évaluation doit prendre en compte, mesurer l'impact, l'efficacité et la pertinence des actions. Déterminer la fréquence de ces évaluations ;
- **Établissement des indicateurs** et des outils d'évaluation.

3 Financement et formation

- **Plan de financement :** identification et recensement des sources de financements publics pour l'écosystème (fonds européens, subventions, mécénat …) ;
- **Plan de formation :** identification des besoins de formations des acteurs locaux, identification des formateurs appropriés, mise en place des formations et suivi de la montée en compétences des acteurs.

4 Définition d'un calendrier de déploiement des actions

- **Planification des étapes clés ;**
- **Phasage des activités ;**
- **Suivi des activités :** mise en place d'outils de suivi pour monitorer l'avancement des actions, organisation de réunions pour faire le point sur le respect du calendrier.

5 Bilan

- **Analyse de l'impact de l'ensemble des actions**
- **Capitalisation et documentation**

L’organisation

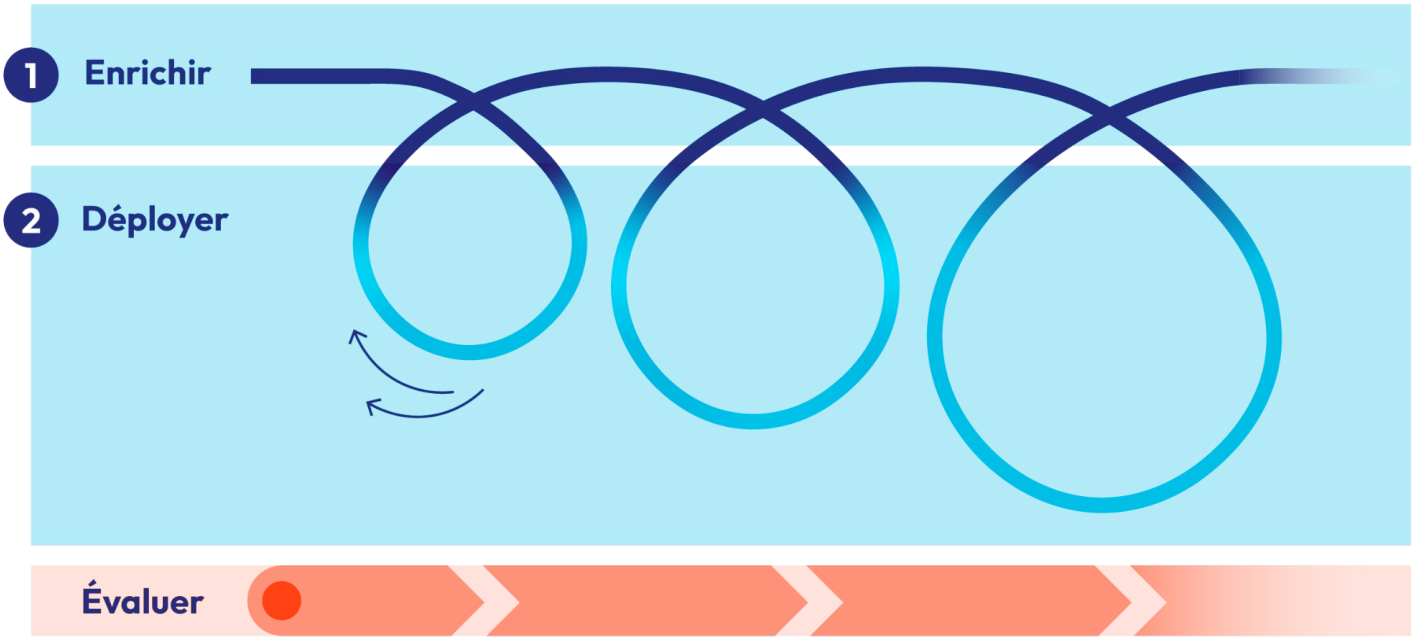
La stratégie de développement s’organise autour de 2 grands piliers :

- enrichir l’existant ;
- essaimer des initiatives déjà existantes et déployer de nouvelles actions

Ces piliers s’articulent l’un et l’autre dans un **processus itératif**, afin d’améliorer les processus expérimentés et d’augmenter graduellement leur périmètre d’action et donc leur impact.

Pour mesurer cet impact dans la durée, **ce processus itératif s’accompagne d’une évaluation continue**.

Le plan d’actions proposé est donc un plan d’actions initial **qui devra s’enrichir en permanence** au regard de l’évaluation des résultats obtenus : c’est un outil vivant qui doit être révisé au fil de l’eau. Il est de la responsabilité de la gouvernance d’en assurer le pilotage.





Conclusion

Conclusion

Grâce à l'impulsion du dispositif France Numérique Ensemble, une gouvernance départementale s'est mise en place naturellement afin de tirer le meilleur parti des expériences de chacun et de relever les défis de la Somme en termes d'accompagnement des usagers au quotidien. Il s'agit de trouver des solutions concrètes et adaptées aux nouveaux usages numériques et aux attentes exprimées de façon objective par le public samarien. Le constat a rapidement été fait d'une richesse des offres et des dispositifs existants, mais à des niveaux variables en termes de disponibilité géographique, thématique, d'adéquation avec les attentes ou encore tout simplement en termes d'identification des services disponibles.

Le faire-savoir et la problématique d'orientation des publics deviennent alors le point d'ancrage de la réflexion et des premières mesures mises en place autour de la cartographie. Les orientations de la présente feuille de route se veulent ainsi pragmatiques pour une appropriation la plus aisée possible par tous les acteurs opérationnels et institutionnels du département de la Somme. La formation des publics est évidemment au cœur des préoccupations de la présente feuille de route, avec une notion marquée de parcours de vie et de bassin de vie. Cela nécessite une montée en compétences des aidants numériques, une harmonisation des dispositifs d'accueil, et une professionnalisation de la filière, pour valoriser ce nouveau métier de médiateur numérique et assurer pour les employeurs une forme de continuité et de pérennité des dispositifs.

Pour cela il est indispensable que l'inclusion numérique s'inscrive dans les politiques publiques et les stratégies de développement des territoires. C'est pourquoi un fort accent est mis sur la sensibilisation des élus, la fédération des acteurs, l'animation des partenaires...

Ainsi, tout en répondant aux engagements définis par l'État dans le dispositif France Numérique Ensemble, la présente feuille de route s'appuie sur les expériences des acteurs locaux pour renforcer et essaimer les actions qui produisent déjà des effets positifs. La gouvernance locale s'est donné pour ambition d'animer et de soutenir cette filière pour inscrire cette politique dans la durée, tant les besoins des usagers évoluent avec le développement des usages numériques.

6



Annexes

Méthodologie et outils employés lors des concertations

Processus organisationnel

Concertation 1

Faire des constats et dégager les enjeux de territoire

Concertation 2

Identifier, imaginer des pistes de solutions, mesurer leur faisabilité

Concertation 3

Élaboration du plan d'actions

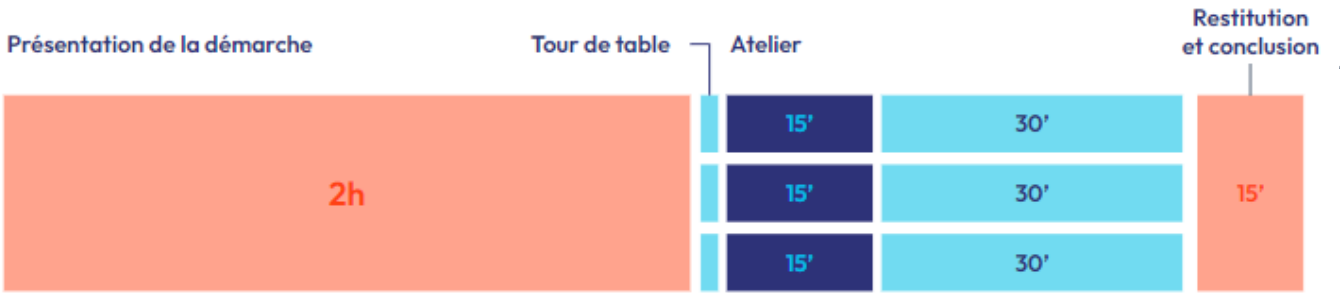
COPIL #0 **COPIL #1** **COPIL #2**

Concertation 1 : Constats et Enjeux

Lieu : Amiens
Date : 20 décembre 2023

Objectifs de la concertation : partager le diagnostic et les enjeux de l'inclusion numérique du territoire samarien

Déroulé :



→ La stratégie nationale
→ La coordination locale
→ Les ressources existantes
→ Les enjeux du territoire

→ 3 groupes de travail

Plénière
Travail en sous-groupes
Temps de réflexion individuelle

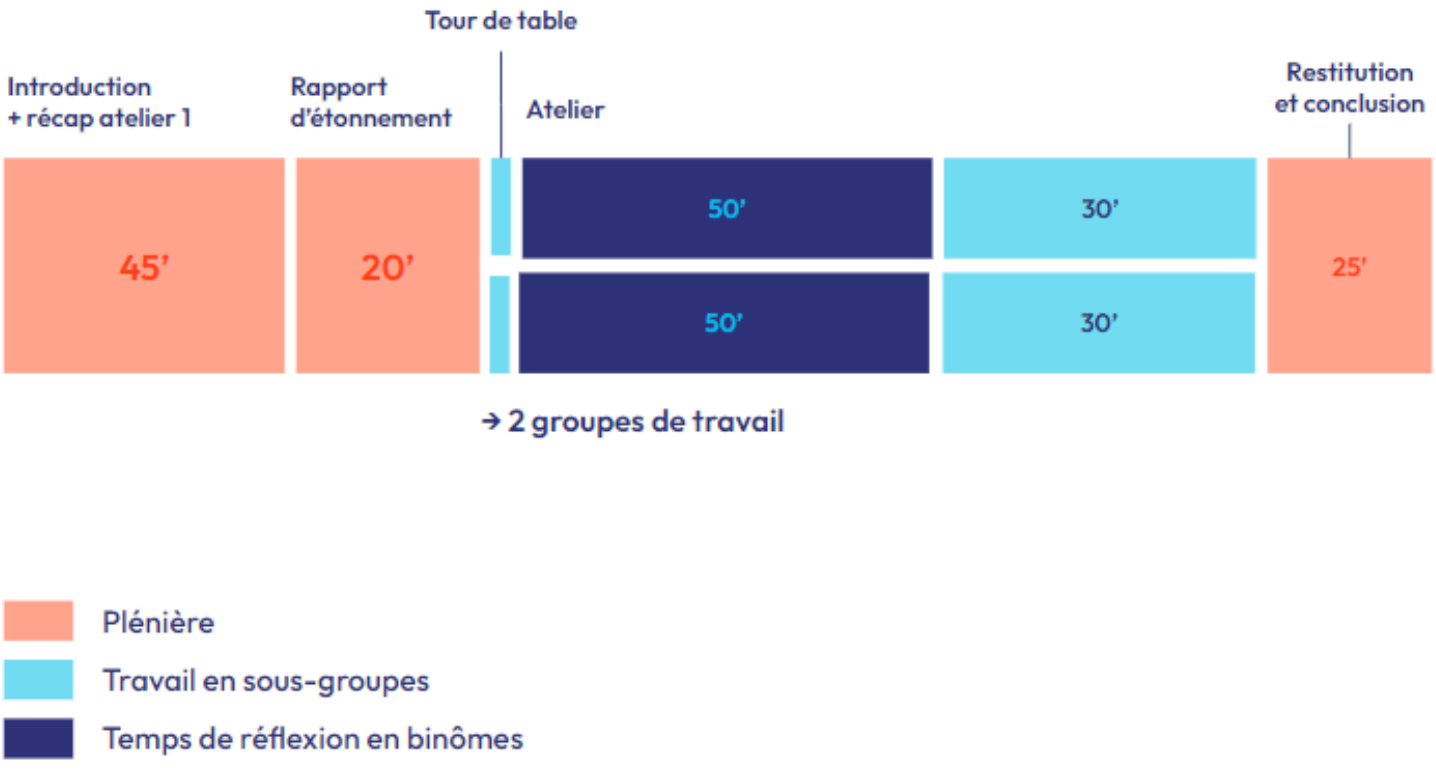
Méthodologie et outils employés lors des concertations

Concertation 2 : Initiatives locales et faisabilité

Lieu : Amiens
Date : 22 février 2024

Objectifs de la concertation : identifier et imaginer des pistes de solutions par un état des lieux de l'existant et par la mesure de faisabilité

Déroulé :



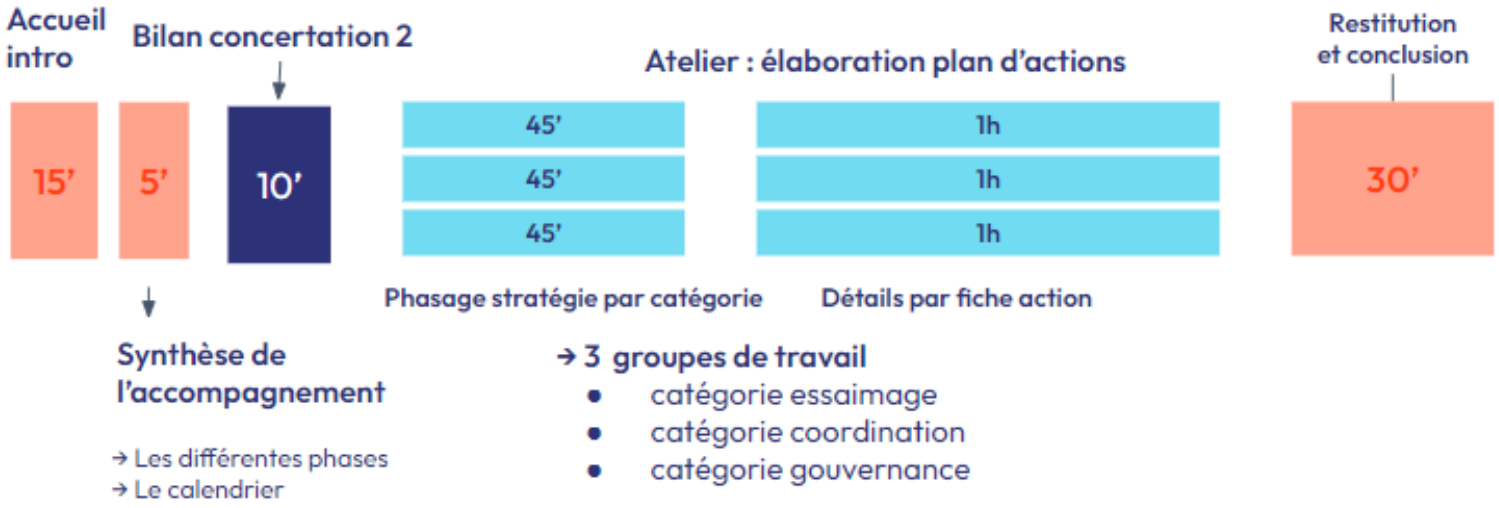
Méthodologie et outils employés lors des concertations

Concertation 3 : élaboration du plan d'actions

Lieu : Amiens
Date : 23 mai 2024

Objectifs de la concertation : Phaser un plan d'action concret généralisable à l'ensemble des initiatives relevées / Détailler le plan d'actions nécessaire à la mise en place de quelques fiches initiatives

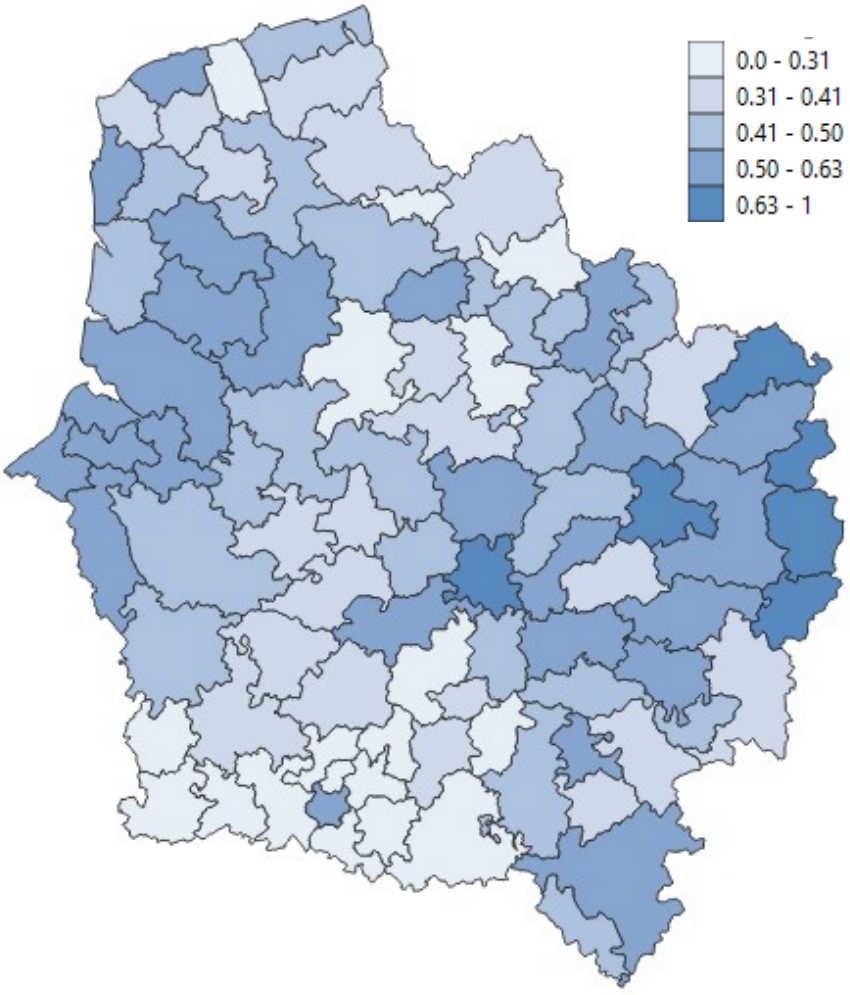
Déroulé :



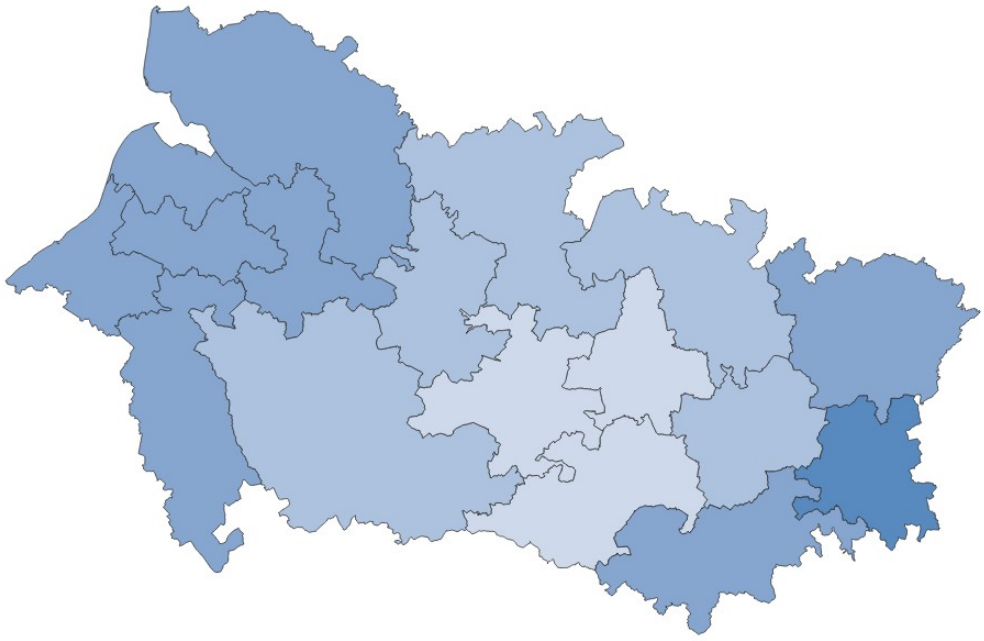
Le panorama du territoire : analyse de l'Indice de Fragilité Numérique

Indice général :

L'indice de fragilité numérique, développé sous le pilotage de la Région et de l'État, pour identifier les enjeux territoriaux d'aménagement et de médiation numériques, et calculé fin 2021, permet de rendre compte des disparités territoriales. Au regard des chiffres régionaux, la Somme présente des risques en matière de fragilité numérique, particulièrement à l'extrémité Ouest du département (de la CC Ponthieu-Marquenterre à la CC du Vimeu, en incluant également les CC interdépartementales (commune avec le 76) mais aussi notable sur la CC de l'Est de la Somme et ces deux intercommunalités périphériques au Nord et au Sud. Sur le graphique, plus la couleur est foncée, plus la fragilité potentielle est



Source : REPÈRES HAUTS-DE-FRANCE N° 32I Janvier 2022 NUMÉRIQUE, Agence Hauts-de-France 2020-2040



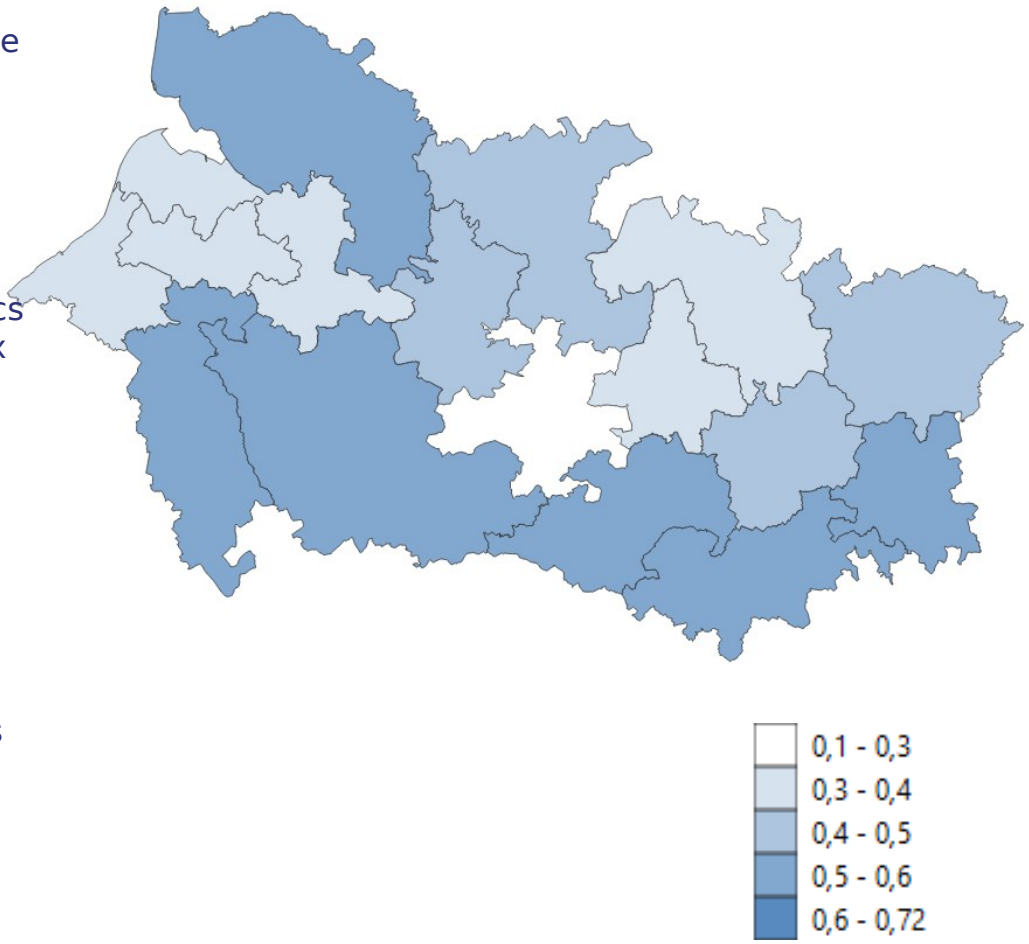
Cependant, ces disparités sont hétérogènes au sein du territoire et relèvent de différents facteurs : fragilité d'accès aux interfaces numériques, fragilité d'accès à l'information et aux services publics, fragilité liée aux compétences administratives et à l'exposition aux exigences du numérique, fragilité liée aux capacités d'usages des interfaces numériques. Il convient donc de différencier les typologies de fragilité numérique par territoire afin de décliner des

Le panorama du territoire : analyse de l'Indice de Fragilité Numérique

Sous-indice : "Enjeux d'aménagement"

Le sous-indice "Enjeux d'aménagement" est composé de 5 variables :

- Le taux de locaux raccordables à la fibre (FTTH)
- L'accès des habitants à la 4G
- L'accès aux services publics
- Le temps d'accès aux lieux numériques
  - Le temps d'accès moyen aux lieux permettant l'acquisition d'une compétence numérique
  - Le temps d'accès moyen aux lieux d'accompagnements aux démarches administratives
- Le temps d'accès moyen à l'offre de soins (urgences, médecin généraliste et médecin spécialiste libéral)

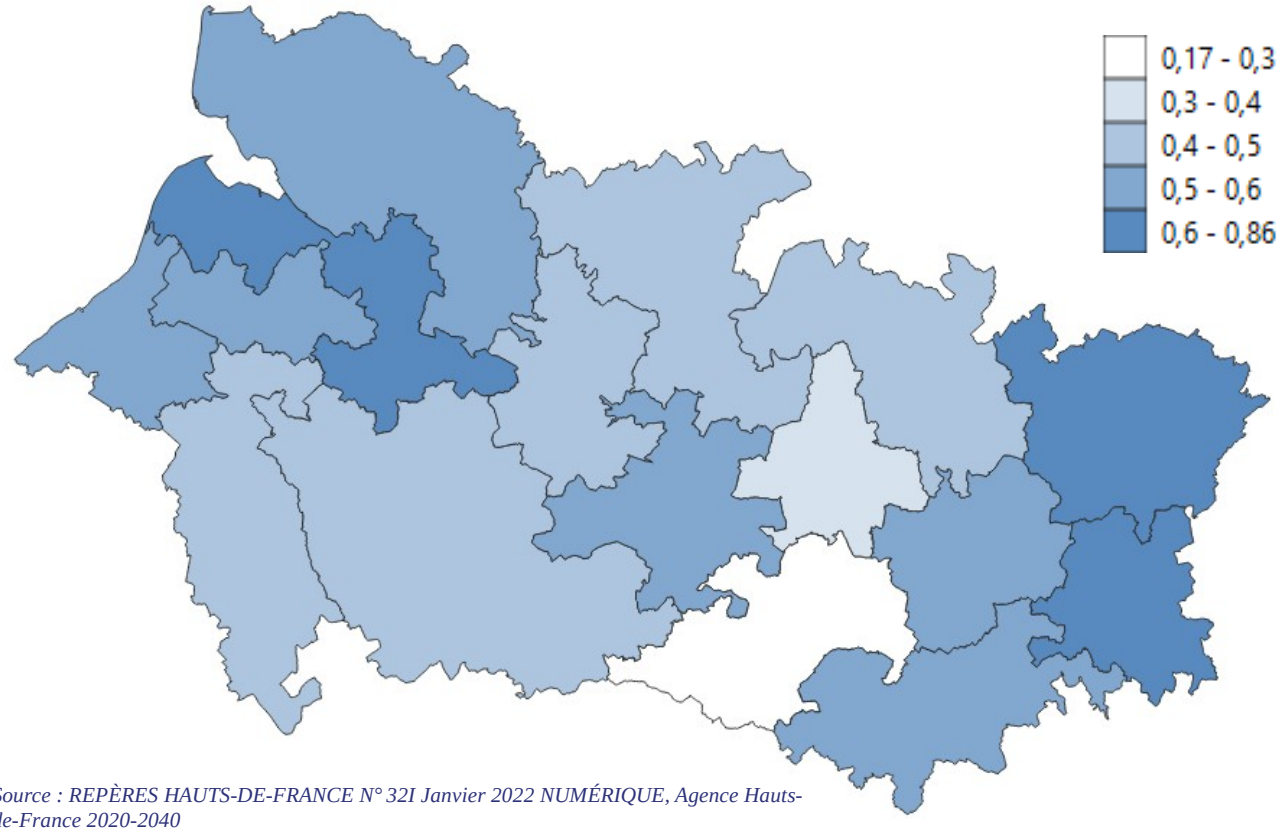


Source : REPÈRES HAUTS-DE-FRANCE N° 32I Janvier 2022 NUMÉRIQUE, Agence Hauts-de-France 2020-2040

Alors que l'indice général mettait en lumière les risques de fragilité numérique des populations plutôt concentré sur l'Est et l'Ouest du département, le sous-indice "enjeux d'aménagement" porte l'attention sur les risques pouvant exister au Sud du département. Des facteurs relatifs à l'accès à la connexion peuvent contribuer à un taux plus fort de cet indice. En effet, la Somme a un taux de locaux raccordables à la fibre plus faible (82.2 %) que les autres départements des Hauts-de-France. Également, au regard de la typologie des territoires de la Somme, l'offre de services disponible et la distance relative à ces services pour les populations sur le sud du département peuvent aussi être à interroger dans ce cadre.

Le panorama du territoire : analyse de l'Indice de Fragilité Numérique

Sous-indice : "Publics exposés"



Source : REPÈRES HAUTS-DE-FRANCE N° 32I Janvier 2022 NUMÉRIQUE, Agence Hauts-de-France 2020-2040

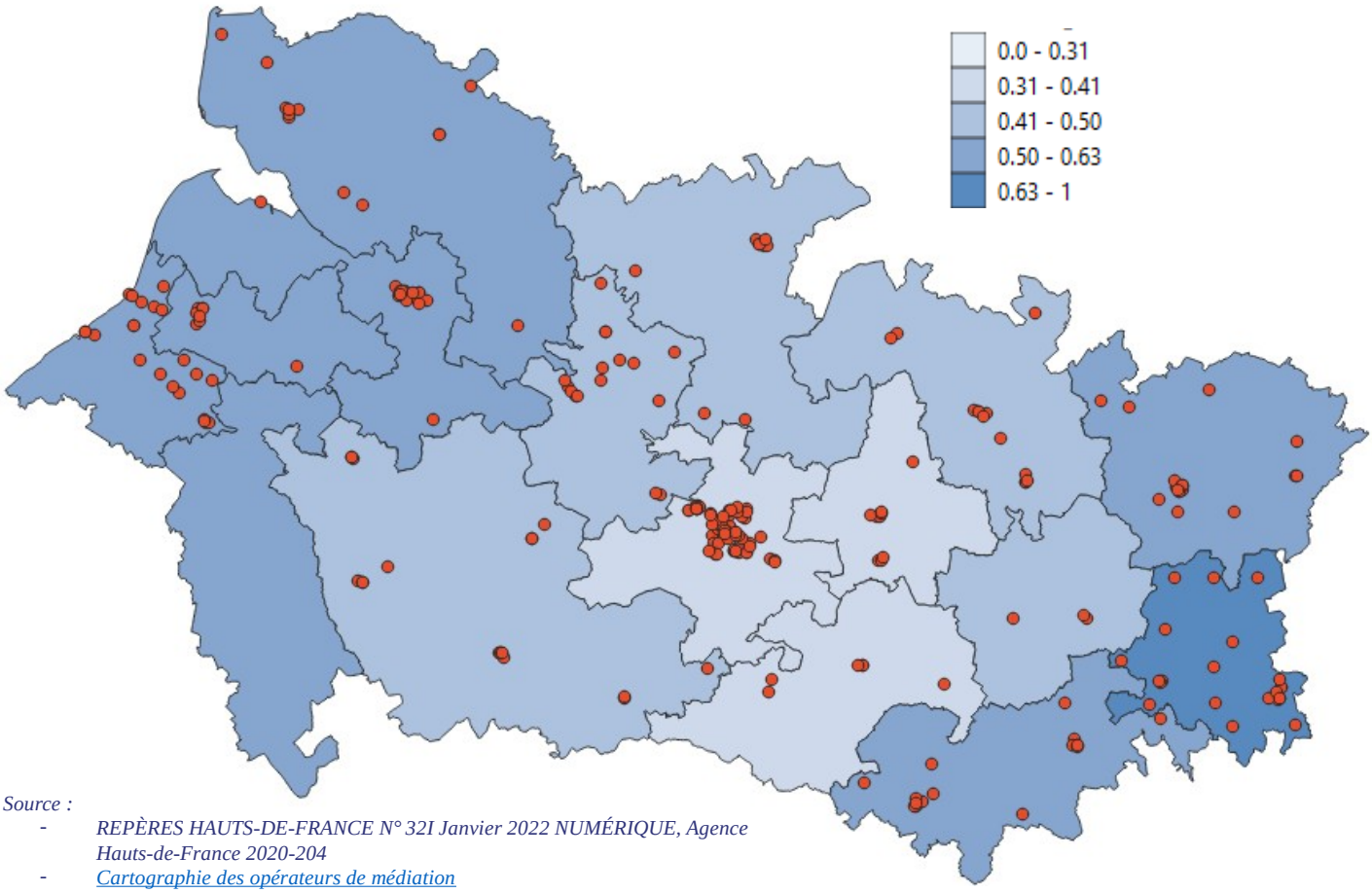
Le sous-indice "Publics exposés" est composé de 9 variables :

- Revenu disponible des ménages
- Taux de pauvreté des ménages
- Part des personnes de plus de 75 ans et des personnes isolés
- Part des ménages sans voiture
- Taux de chômage des 15-64 ans
- Part de l'ensemble des prestations sociales dans le revenu disponible des ménages
- Part des jeunes sans emploi et sans qualification (15-29 ans)
- Part des 75 ans et plus dans la population
- Part des non diplômés parmi les 15 ans et plus

Quant à lui, le sous indice "Publics exposés" vient reposer le curseur des risques de fragilité autour de l'Ouest (particulièrement la CA de la Baie de Somme) et l'Est (CC de la Haute Somme, CC de l'Est de la Somme). Le taux de pauvreté et les problèmes de mobilité y sont plus forts et peuvent être les causes de fragilité du numérique, en limitant l'accès aux équipements mais également en limitant l'accès aux services.

Cartographie des acteurs du territoire

Répartition des acteurs



Source :

- *REPÈRES HAUTS-DE-FRANCE N° 32I Janvier 2022 NUMÉRIQUE, Agence Hauts-de-France 2020-204*
- *Cartographie des opérateurs de médiation*

La cartographie présente ici la répartition des acteurs répertoriés sur la cartographie régionale des opérateurs de médiation numérique, présentant un ou plusieurs services parmi les suivants :

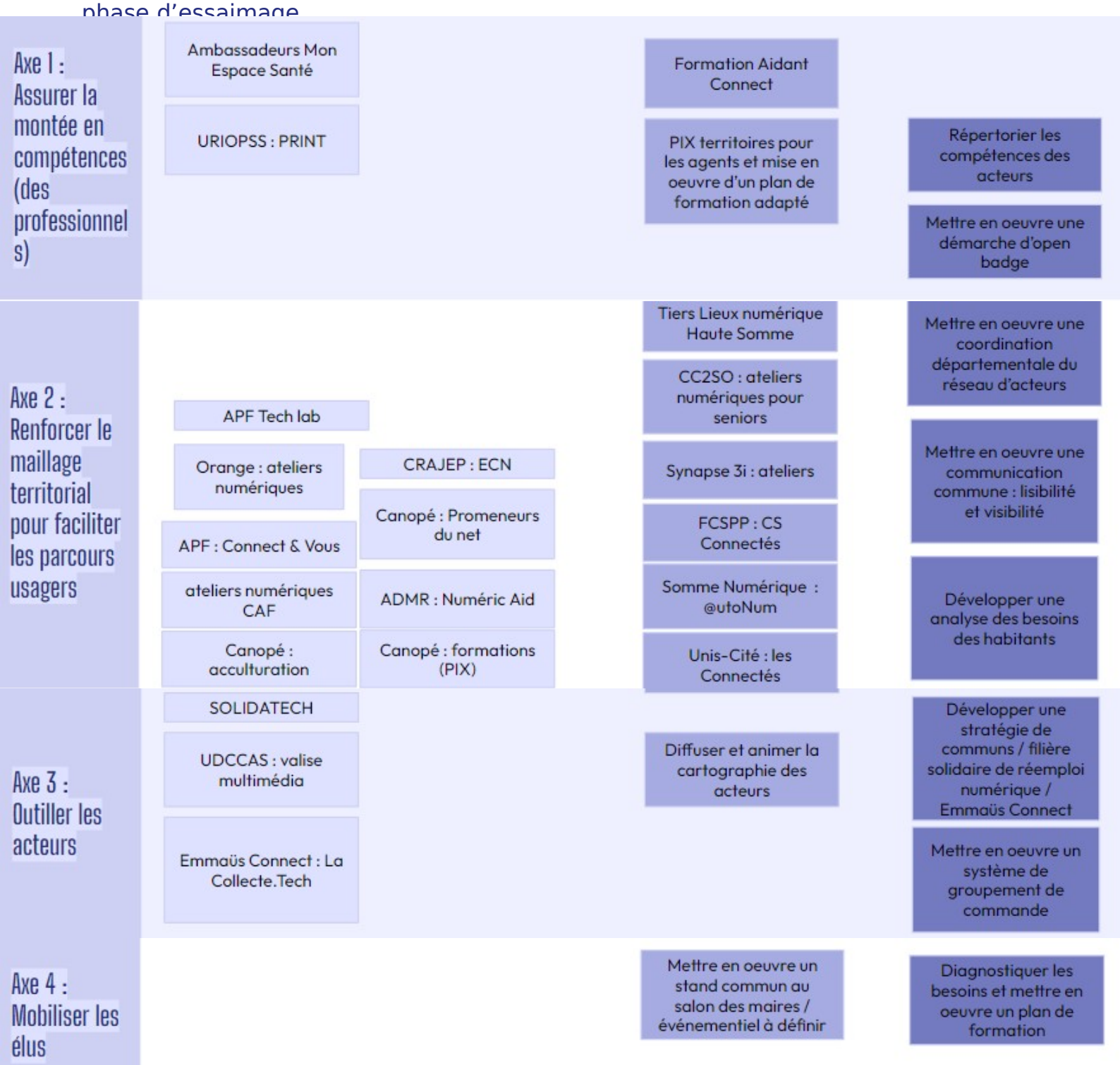
- Accès à un équipement informatique
- Acquisition de compétences numériques
- Accompagnement aux démarches administratives en ligne

Avec un nombre d'acteurs ou dispositifs (estimés entre 250 et 265) présents sur le territoire, la Somme figure, au niveau des Hauts-de-France, en cinquième place en termes de présence d'acteurs de l'inclusion numérique.

On remarque une concentration des acteurs autour d'Amiens et d'Abbeville. Sur l'Est de la Somme, où les risques de fragilité numérique sont accrus, il existe quelques zones blanches (CA de la Baie de Somme, Est de la CC du Vimeu…). En revanche, les territoires identifiés à

Synthèse des initiatives existantes sur le territoire

La seconde concertation a permis d'identifier les actions non seulement portées par les structures participantes mais aussi d'autres initiatives connues (régionales et/ou nationales). Ceci par le biais d'un questionnaire transmis qui sera de nouveau travaillé de façon plus approfondie dans le plan d'actions à court terme pour la phase d'essaimage.





Contacts

Préfecture : Valentin Poiret /
valentin.poiret@somme.gouv.fr

Somme Numérique : Marie-Laure Bertin /
ml.bertin@sommenumerique.fr

CCAS Amiens : Catherine Girard /
c.girard@amiens-metropole.com

Assembleurs : Diane Belpaume /
d.belpaume@assembleurs.coop

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

anct société numérique

Les Assembleurs
pour un numérique inclusif
en Hauts-de-France

PRÉFET
DE LA SOMME
Liberté
Égalité
Fraternité

somme numérique

CCAS
AMIENS