Département de l'Aude

Feuille de Route

France Numérique Ensemble

Le 29 octobre 2024

DOCUMENT DE TRAVAIL



Le Département de l'Aude



L'Aude, département français de la région Occitanie, qui se situe dans le Sud de la France. Sa préfecture est Carcassonne.
Avec 376 028 habitants en 2021 (dernier recensement Insee) et une superficie de 6 139 km2, l'Aude est le 62ème département de France par sa population.



Département rural, l'Aude est portée par l'activité viticole, élément à part entière de son identité. Le tourisme est également une constituante de son économie : Forte de ses sites classés « Patrimoine Mondial » (La cité de Carcassonne, le Canal du Midi) et de sa position donnant accès au littoral méditerranéen et aux stations de ski pyrénéennes, l'Aude est une destination prisée.

Ces supports d'activités, saisonniers et soumis aux aléas climatiques, n'appuie que partiellement l'économie locale et l'emploi, et le département de l'Aude, malgré ces atouts, reste l'un des départements de France au niveau de vie et de formation les plus bas



DOCUMENT DE TRAVAIL

I. Méthode d'élaboration de la feuille de route

- Historique des politiques d'inclusion numérique sur le territoire :

Face à ces observations, le territoire audois, au travers de ses collectivités, ses institutions, ses associations, a démultiplié les initiatives autour de l'inclusion numérique.

Le SDAASAP – Schéma Départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public – avait initié en 2016 un travail porté conjointement par l'Etat et le Département, associant de nombreux acteurs (voir tableau). Dans le cadre de l'accès aux droit, la question de l'inclusion numérique était identifiée, et des actions portant à la fois sur le déploiement du réseau (notamment fibre), et le déploiement d'espace d'accompagnement au numérique étaient déjà inscrits dans le schéma.

Le SDAASAP: structures associées

Les intercommunalités et les Relais de Service Public (RSP)	Les opérateurs de services au public et les services de l'Etat
• CA Carcassonne Agglo • CA Le Grand Narbonne • CDC Castelnaudary Lauraguais Audois • CDC Piège – Lauraguais –Malepère **(RSP)** • CDC de La Montagne Noire **(RSP)** • CDC « Piémont d'Alaric » **(RSP)** • CDC des Corbières • CDC région Lézignanais, Corbières, Minervois • CDC du Limouxin • CDC du Pays De Couiza • CDC des Pyrénées Audoises • ADHCO (Association pour le Développement des Hautes Corbières) à Mouthoumet **(RSP)** • Centre social Energie de la Piège à Salles sur l'Hers **(RSP)**	• CAF • CPAM • MSA • CARSAT • La Poste • SNCF • ERDF • GDF • ARS • Pôle Emploi • CLIDA (consulaires) • SDIS • CDC • DDFIP • DSDEN

Le déploiement de conseillers numériques permet à tous un accompagnement dans l'utilisation de outils du numérique, ordinateur ou smartphones ; des initiatives ciblées permettent d'accompagner les jeunes en démarche d'insertion (MLOA, Département, associations…), les séniors, ... Des associations développent des actions locales, des acteurs tels que le réseau de bibliothèques/médiathèques mettent à disposition du matériel.

Les questions d'exclusion numériques sont souvent liées à d'autres problématiques, et dans le cadre de l'accès au droits, le réseau France Service soutient ceux qui ont des difficultés administratives, tandis que les Maisons Départementales des Solidarités et les Espaces Séniors du Département accompagnent les personnes dans leurs difficultés sociales associées.

- **La démarche France Numérique Ensemble**

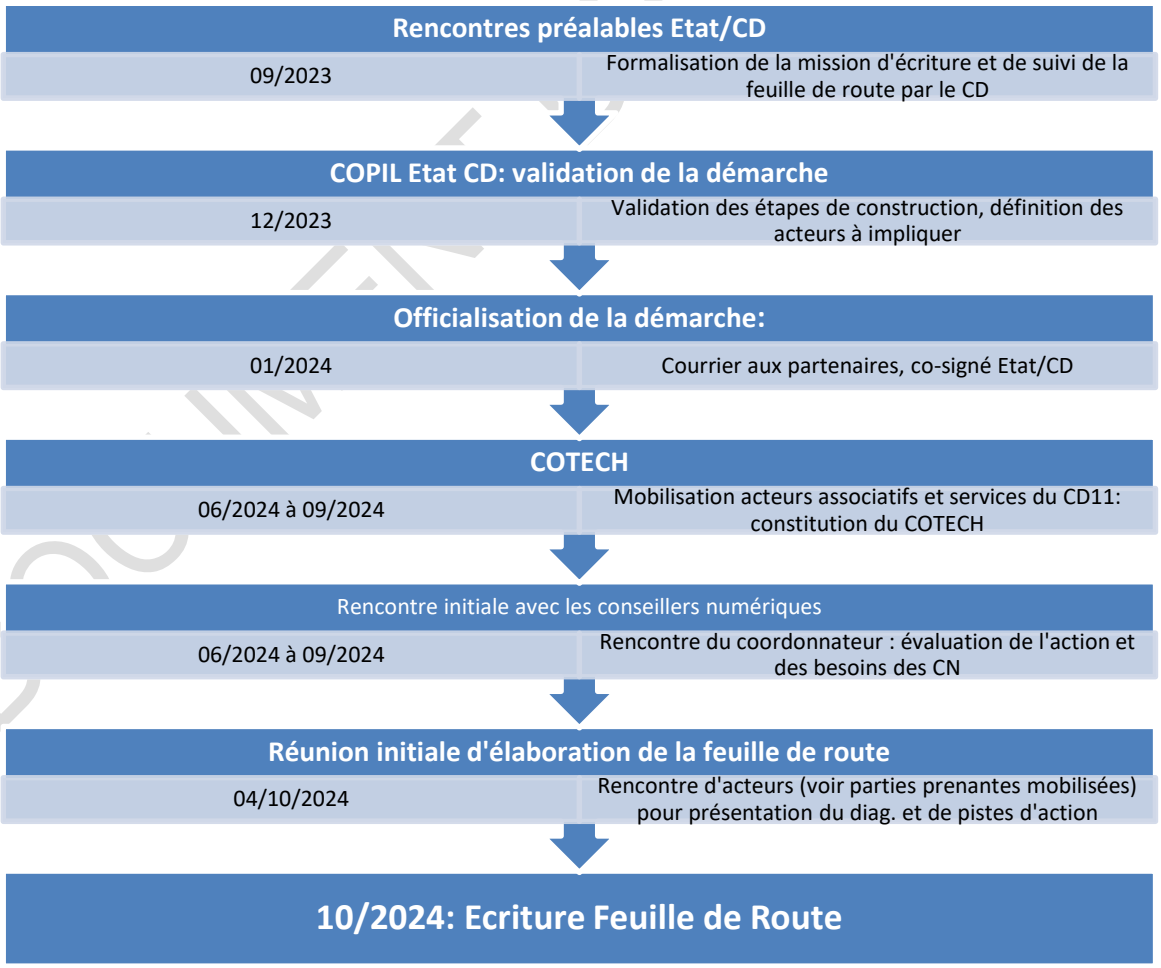
La préfecture de l'Aude et le Département de l'Aude ont des usages de portage de projets en commun ancrés : le SDAASAP déjà évoqué, le SDSF (schéma départemental de services aux familles) porté conjointement avec la C.A.F., la plateforme commune des demandes d'aides financières pour les communes…
Fort de ces expériences, la préfecture de l'Aude a missionné le Département pour écrire et accompagner la mise en œuvre de la feuille de route France Numérique Ensemble, ainsi que pour assurer le portage de la coordination des conseillers numériques.

Pour cette mise en œuvre, le Département a mis en place une équipe projet :

- Cathy Camboulives : *Directrice de projet citoyenneté démocratie participative*
- Jean Claude Gauthé : *Conseiller numérique coordinateur*
- Stéphane Brugneaux : *Chargé de mission - accompagnement démarche FNE*
- Dominique Laroche : *Chargée de mission - accessibilité des services au public*

En parallèle, la préfecture a identifié un référent de la démarche : Franck Jubin

- **L'élaboration de la feuille de route :**



DOCUMENT DE TRAVAIL

- **Parties prenantes mobilisées :**



Ouverture de la rencontre par le sous-préfet M. Laffargue,
M. Baro vice-président du Département et
Mme Cathala, élue en charge du numérique

Pour mobiliser largement l'ensemble des acteurs concernés par les enjeux de lutte contre l'exclusion numérique, une journée dédiée à cette thématique a été organisée pour identifier les priorités pour structurer la feuille de route.



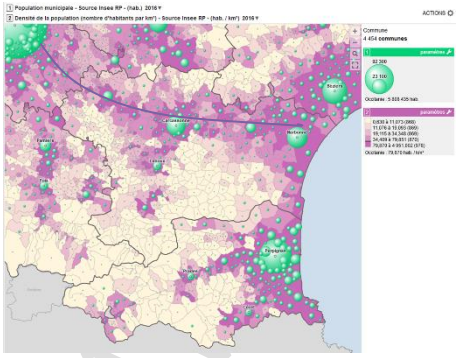
Un peu plus de 80 personnes ont participé à cette réunion initiale, pour plus d'une cinquantaine de structures représentées : les 9 EPCI, les structures employeurs des conseillers numériques, les 25 structures porteuses des France services, les associations et organisations impliquées dans la médiation numérique, les services du Département, les opérateurs de services comme la CAF, la MSA, la Poste, etc.
A noter, la présence de 14 conseillers numériques à cette rencontre. (Voir liste en annexe)

DOCUMENT DE TRAVAIL

II. Synthèse du diagnostic territorial

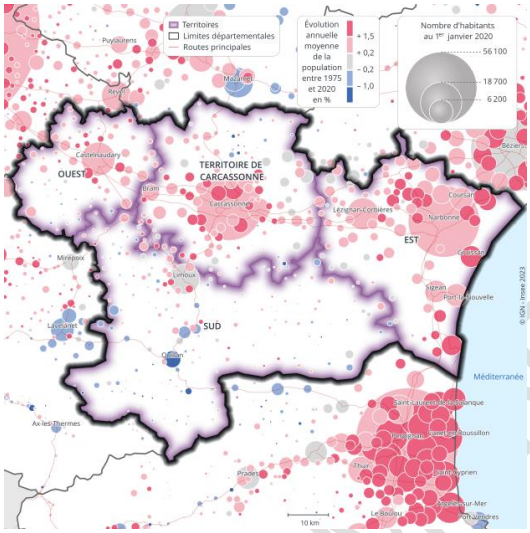
- **<u>Eléments de diagnostic sur les besoins des publics</u>**

Autour de la question du numérique, plusieurs indicateurs de fragilité caractérisent l'Aude. Ces particularités du Département mettent en évidence des facteurs d'exclusion numérique qui, plus encore que les phénomènes observés au niveau national, sont exacerbés dans l'Aude :



➢ <u>Un Département rural :</u>
Avec une densité de 61,3 hab./km^2, (moy. nationale : 120,4), et un taux de 8.5% d'entreprises agricoles (moy. nationale : 4.8), l'Aude est un Département à dominance rurale. La répartition de la population non homogène, avec une concentration sur l'axe Narbonne/ Toulouse, renforce encore la dimension rurale sur les territoires plus reculés.

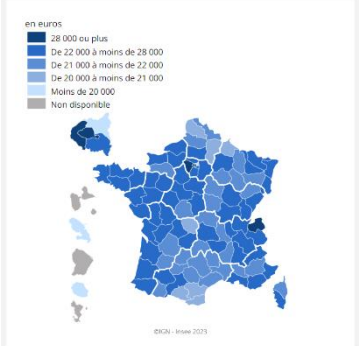
➢ <u>Une croissance démographique importante, mais un vieillissement fort de la population</u>



Entre 1975 et 2020, l'Aude passe de 272000 habitants à 380 000. Avec 100 000 audois de plus, la croissance du Département est largement supérieure à la moyenne nationale. (+40% contre +25%).
Ce dynamisme démographique est là encore réparti inégalement sur le territoire, et profite essentiellement aux zones urbaines : Narbonne et Carcassonne dans un premier temps, puis avec le développement d'un important pôle industriel conjugué à la proximité de l'agglomération toulousaine, le secteur de Castelnaudary.
Cependant, cet essor démographique est en partie dû à l'arrivée de retraités qui investissent leur résidence secondaire. En parallèle, le peu de structures d'éducation supérieure amène les jeunes à quitter le département pour leurs études.
Ainsi, les migrations résidentielles contribuent au vieillissement de la population. En 2018, l'Aude perd 700 jeunes de 18 à 24 ans par le jeu des migrations. Sur cette tranche d'âge, les échanges sont déficitaires pour tous les territoires du département. À l'inverse, tous les territoires de l'Aude gagnent des retraités dans leurs échanges avec le reste de la France : +1 100 en 2018. La majorité d'entre eux s'installe sur le littoral.

Le Département de l'Aude compte en 2020 26,3% d'habitants de plus de 65 ans, contre 20.4% au niveau national

Niveau de vie median par Département - 2021



➢ <u>Un niveau de vie médian parmi les plus bas de France métropolitaine :</u>
Avec un niveau de vie médian de 20 510€, l'Aude a le second plus bas niveau de vie de France métropolitaine. 20 % des habitants vivent en dessous du seuil de pauvreté contre 14 % en France métropolitaine. En particulier, trois enfants sur dix vivent dans un ménage pauvre contre deux sur dix en France métropolitaine

DOCUMENT DE TRAVAIL

Ainsi, le regard croisé sur ces différentes caractéristiques permet de mettre en évidences des difficultés d'inclusion numérique. Ces difficultés sont observées au niveau national, mais les spécificités départementales amplifient plus encore cette fracture numérique, et l'impact sur l'accès aux droits, à l'éducation, la formation, la culture, … en est d'autant plus important :

L'accès matériel au numérique

Pouvoir être équipé de matériel informatique adapté aux usage est la première étape de d'inclusion numérique.

Les difficultés d'acquisition, au regard du bas niveau de vie dans l'Aude, sont réelles; l'accès aux connexions peut, malgré une couverture des plus en plus étendue, être également un frein.

Enfin, la proximité de structures pouvant accompagner les usagers dans leurs démarche est très différente selon le lieu d'habitation dans l'Aude, et d'autant plus éloignées dans les secteurs les plus ruraux

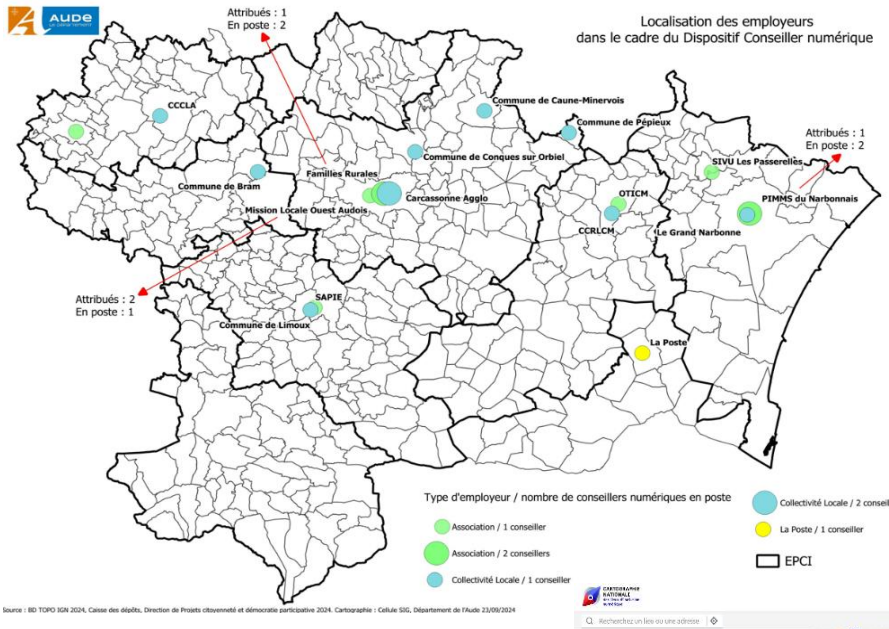
La maitrise/ les compétences

Le public audois est en grande partie représentatif des publics les plus en difficulté dans les démarches numériques: séniors, personnes en insertion, bas niveau d'études, ...

Le vieillissement de la population et le niveau de revenu médian conjugués au peu de présence de possibilité d'enseignement supérieur amènent à des difficultés fortes face au numérique.

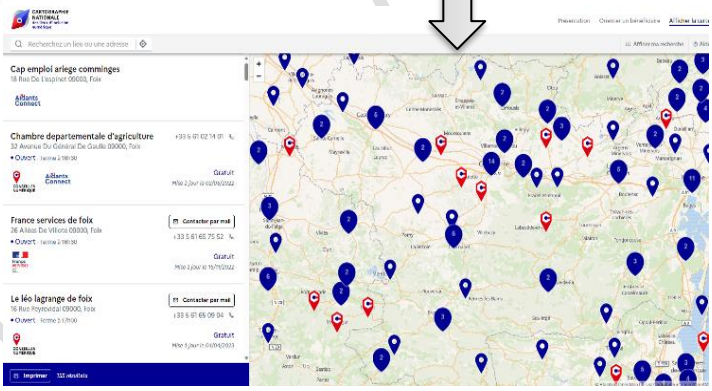
DOCUMENT

- **Eléments de diagnostic sur l'offre d'accompagnement :**



En premier lieu, la cartographie de l'implantation des conseillers numériques sur le Département permet de voir une couverture très large, avec des portages diversifiés. Au total, 18 structures identifiées, pour 21 conseillers numériques.

Le sud du territoire (zone de Pyrénées Audoises) est moins desservi, mais un regard sur la cartographie nationale des lieux d'inclusion numérique permet de voir que les collectivités locales et le secteur associatif ont néanmoins mis en place des espaces d'accès au numérique de proximité.



- **Enjeux territoriaux identifiés :**

Les localisations constatées des lieux et personnes ressources mais également les différences de ressources (touristiques, emploi, structures familiales, géographiques…) très contrastées sur le Département amènent à penser la feuille de route dans une vision territorialisée.
Si la démarche est globale pour l'ensemble du territoire, la mise en œuvre sera différente, et un travail au niveau des intercommunalités est envisagé pour déployer le plan d'action de la feuille de route.

DOCUMENT A VALIDER

III. Ambition et positionnement du Département de l'Aude sur l'inclusion numérique

L'Aude est donc un territoire riche de son patrimoine et de ses paysages, mais fragile quant à sa population. Les acteurs, sociaux bien entendu, mais également ceux issus de l'éducation, des loisirs, du tourisme et plus largement de l'économie, … ont intégré cette fragilité. Cependant, la fracture numérique s'étend progressivement, en lien avec la multiplication des démarches dématérialisées à réaliser.

Au travers de la feuille de route, l'Etat et le Département, ainsi que les acteurs associés à la démarche, souhaitent accompagner tous les habitants dans l'inclusion numérique, en tenant compte de leurs spécificités – âge, moyens, compétences, … - pour permettre à tous un accès équitable aux ressources digitales.

La Gouvernance et pilotage de la feuille de route

Plusieurs instances définies pour élaborer et mettre en œuvre la feuille de route :

Comité de pilotage	Cette instance sera copilotée par l'Etat représenté par M. Laffargue, sous-préfet et le Département représenté par M. Baro, vice-président du Département. Elle associera des représentants issus des EPCI, des opérateurs de services, des associations et des structures employeurs des conseillers numériques. Elle assurera le suivi global de la démarche et se réunira une fois par an
Comité technique départemental	Cette instance sera animée par l'équipe projet en charge de la mise œuvre de la feuille de route (agents du Département et de l'Etat). Elle mobilisera le réseau des partenaires sur le déploiement des actions inscrites et pourra s'appuyer entre autres sur le réseau des conseillers numériques. Cette instance préparera le COPIL annuel et planifiera la mise en œuvre des actions en s'appuyant sur une approche territoriale.

Une démarche territorialisée

Pour chaque action de la feuille de route départementale, des pilotes seront identifiés pour conduire les projets.

Pour renforcer la mobilisation de tous et surtout répondre aux besoins des territoires qui composent le département de l'Aude, une déclinaison « locale » du plan d'actions pourra être élaborée en s'appuyant sur les découpages intercommunaux ; ainsi les réponses apportées seront en adéquation avec les besoins réels des habitants.

Une démarche participative

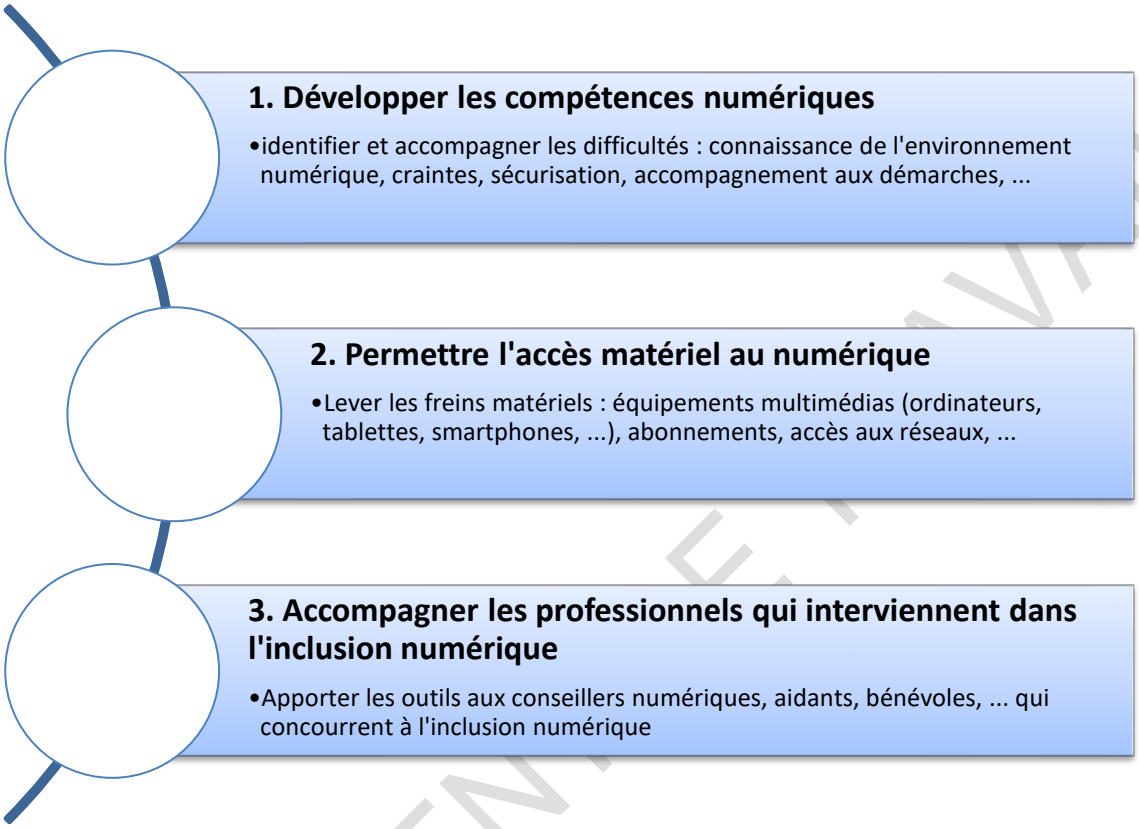
Enfin pour évaluer la démarche et s'assurer de son adéquation avec les besoins, un comité d'habitants ou d'usagers pourrait être mis en place ;
Les modalités relatives à la définition de sa composition et de ses missions sera validé par le comité de pilotage.

DOCUMENT DE TRAVAIL

IV. Priorités d'action

Axes stratégiques :

Au regard des différents éléments recueillis lors des différentes rencontres, 3 axes de travail sont identifiés :



Le plan d'actions :

En préambule aux actions elles – mêmes, un axe « pilotage » permettra d'identifier les modalités de déploiement de la feuille de route. Il sera déployé et évalué de façon partenariale, en territoire ou départementalement en fonction des actions.

Des rencontres territoriales seront organisées fin 2024 pour présenter la feuille de route et organiser la mise en place des actions.

Des groupes de travail partenariaux spécifiques seront créés pour assurer la réalisation des actions d'ampleur départementale.

DOCUMENT DE TRAVAIL

Pilotage:

Action P.1	**Assurer la mise en œuvre départementale de la feuille de route**
Objectifs : ➢ Déployer le plan d'actions au niveau départemental ➢ Impliquer les différents acteurs de l'inclusion numérique ➢ Assurer la pérennité des actions engagées	
Mise en œuvre : Recensement des acteurs de l'inclusion numérique, organisation de temps collectifs d'échange et d'information, création d'outils et de ressources partagés.	
Public visé :	L'ensemble des acteurs du numérique
Evaluation : indicateurs	➢ Organisation d'évènement collectifs ➢ Mise en place d'un espace ressource
Action P.2.	**Déployer la feuille de route en fonction des spécificités locales**
Objectifs : ➢ Assurer une équité dans la mise en œuvre de la feuille de route ➢ Identifier les difficultés spécifiques aux territoires, apporter des éléments de réponse	
Mise en œuvre : Organisation d'instances à l'échelle intercommunale, associant les acteurs locaux et les collectivités, pour définir les spécificités et priorités	
Public visé :	Les intercommunalités et acteurs locaux
Evaluation : indicateurs	➢ Mise en place de démarches locales sur les 9 EPCI audoises ➢ Définitions d'actions territorialisées
Action P.3.	**Coordonner l'action des conseillers numériques**
Objectifs : ➢ Assurer la coordination et l'appui des conseiller numériques ➢ Permettre à tous d'identifier le rôle et les actions des conseillers numériques	
Mise en œuvre : Par le biais du conseiller numérique coordonnateur en poste au Département de l'Aude depuis juin 2024 il s'agira d'apporter un appui à l'action des conseillers numériques en proposant, entre autres, un partage d'informations et surtout en mettant en place des échanges de pratiques pour favoriser une montée en compétence. Cette action participera également au fait de donner plus de visibilité aux actions des CN pour tous les usagers.	
Public visé :	Les conseillers numériques
Evaluation : indicateurs	➢ Mise en place d'outils et supports collectifs ➢ Identification des spécificités (actions, compétences) de chaque conseiller.

DOCUMENT DE TRAVAIL

AXE 1 – Développer les compétences numériques

Action 1.1	**Déployer des ateliers numériques individuels et collectifs**
Objectifs : ➢ Proposer des initiations au numérique, ➢ Assurer un suivi et des accompagnements pour une utilisation plus avancée ➢ S'appuyer sur des supports existants : pix, …	
Mise en œuvre : Maintien et déploiement des ateliers et accompagnement réalisés à ce jour. Veille sur la présence sur l'ensemble du Département de ces ateliers.	
Public visé :	L'ensemble des audois en difficulté avec l'outil numérique
Evaluation : indicateurs	➢ Mise en place d'ateliers sur l'ensemble du territoire ➢ Mise en place de certifications type PIX
Action 1.2	**Développer l'aller vers**
Objectifs : ➢ Permettre l'accès pour tous aux dispositifs d'accompagnement numériques.	
Mise en œuvre : Mettre en place des ateliers itinérants vers les lieux dépourvus de structures fixes Ces ateliers peuvent se faire dans des locaux occasionnels ou par le biais de minibus équipés.	
Public visé :	Les Audois éloignés des structures d'accompagnement
Evaluation : indicateurs	➢ Mise en place d'accompagnement sur les territoires isolés ➢ Vérification via cartographie du maillage territorial

DOCUMENT DE TRAVAIL

AXE 2 – Permettre l'accès matériel au numérique

Action 2.1	**Promouvoir les solutions à moindre coût existantes**
Objectifs : ➢ Permettre l'accès de tous aux matériel et abonnement	
Mise en œuvre Réalisation d'un « inventaire » des possibilités à moindre coût, tant en abonnement qu'en matériel, et communication auprès des usagers par différents vecteurs	
Public visé :	Tout public, principalement les publics précaires.
Evaluation : indicateurs	➢ Réalisation d'un inventaire global ➢ Mise en place de supports de communication
Action 2.2	**Recyclerie**
Objectifs : ➢ Permettre l'accès à moindre coût aux ressources informatiques ➢ Prolonger la durée de vie de matériels devenu obsolètes pour des professionnels	
Mise en œuvre : Création d'un circuit de récupération et remise en état de matériel informatique.	
Public visé :	Récupération d'ordinateurs auprès d'entreprises, de collectivités Possibilité de remise en état via chantier d'insertion Matériel reconditionné revendu au public ou pour mise en place d'ateliers
Evaluation : indicateurs	➢ Création de la recyclerie ➢ Remise en circulation d'ordinateurs
Action 2.3	**Reconditionnement et/ou nettoyage d'équipements individuels**
Objectifs : ➢ Augmenter la durée de vie des matériels personnels ➢ Favoriser les échanges autour de l'outil, « désacraliser » l'ordinateur.	
Mise en œuvre : Mise en place d'ateliers lors desquels les usagers amènent leur matériel ➢ Reconditionnement et petites réparations ➢ Installation logiciels / OS / antivirus… ➢ Nettoyage logiciel et physique	
Public visé :	Tous
Evaluation : indicateurs	➢ Mise en place d'ateliers ➢ Nombre d'appareils reconditionnés

DOCUMENT DE TRAVAIL

AXE 3 – Accompagner les professionnels qui interviennent dans l'inclusion numérique

Action 3.1	**Mettre en place de réseaux locaux et départementaux**
Objectifs : ➢ Favoriser l'interconnaissance ➢ Permettre les échanges de pratiques ➢ Partager les ressources et informations ➢ Eviter l'isolement : pouvoir échanger sur des situations rencontrées	
Mise en œuvre : Organisation de temps et d'espaces de rencontre, physiques ou virtuels, entre acteurs de l'inclusion numérique S'appuyer sur les réseaux existants (promeneurs du net, …)	
Public visé :	Tous les acteurs de l'inclusion : médiateurs, agents des Frances services, travailleurs sociaux, bénévoles associatifs, secrétariats de mairie, bibliothécaires …
Evaluation : indicateurs	➢ Organisation de rencontres, au niveau territorial et départemental ➢ Observation d'interactions entre acteurs
Action 3.2	**Organiser la relation avec les institutions**
Objectifs : ➢ Faciliter les démarches pédagogiques ➢ Faciliter l'utilisation des sites ➢ Fluidifier les relations avec les institutions	
Mise en œuvre : Proposer des espaces d'échanges avec les institutions qui proposent un accès numérique à leur services ou prestations pour faire remonter les difficultés d'utilisation Favoriser la mise en place de « bac à sable » sur les sites partenaires, des espaces où le médiateur peut « tester » et montrer à l'usager les démarche sans crainte de fausse manipulation	
Public visé :	Institution et structures utilisant des supports numériques pour l'accès à leurs services
Evaluation : indicateurs	➢ Organisation de rencontres, au niveau territorial et départemental ➢ Observation d'interactions entre acteurs
Action 3.3	**Assurer une veille concernant les innovations**
Objectifs : ➢ Pouvoir avoir un discours pertinent et juste auprès des usagers sur ces nouvelles ressources ➢ Permettre aux médiateurs d'être suffisamment formés et informés sur les questions soulevées	
Mise en œuvre : Création d'un espace d'observation et de vigilance au regard des innovations telles que l'Intelligence Artificielle	
Public visé :	Tous les acteurs de l'inclusion : médiateurs, agents des Frances services, travailleurs sociaux, bénévoles associatifs, secrétariats de mairie, bibliothécaires …
Evaluation : indicateurs	➢ Organisation de rencontres au niveau territorial et départemental ➢ Observation d'interactions entre acteurs

DOCUMENT DE TRAVAIL

DOCUMENT DE TRAVAIL