PRÉFET DU NORD
Liberté
Égalité
Fraternité

anct société numérique

Nord le Département est là

Feuille de route départementale France Numérique Ensemble

2025-2030



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

Édito

Le Département et l'État sont engagés de longue date en faveur du développement de l'infrastructure numérique dans le Nord. Fin 2024, plus de 99 % du réseau public de fibre optique, porté par le syndicat *La Fibre Numérique 59/62*, est déployé ce qui, couplé à la disparition des zones blanches 4G, permet à l'ensemble de la population d'être couvert par au moins un opérateur.

Si l'objectif de développer une infrastructure numérique de qualité est atteint, l'inclusion numérique reste néanmoins un enjeu majeur dans notre département où 326 500 personnes de 15 ans ou plus, soit près d'une personne sur six, sont en situation d'illectronisme, dans un contexte de dématérialisation croissante des services publics et privés.

Ainsi, dès 2017, l'inclusion numérique et la lutte contre l'illectronisme ont fait partie des problématiques prioritaires du premier Schéma Départemental d'Amélioration des Services au Public (SDAASP) du Nord.

Parallèlement, depuis 2019, l'État et le Département œuvrent conjointement pour le rétablissement de services publics de proximité et l'accompagnement de la population rencontrant des difficultés dans l'usage du numérique, avec le développement de 52 France Services, dont 9 portées par le Département, et l'animation d'un réseau de 80 conseillers numériques au service des 2,6 millions de Nordistes.

Le développement d'un numérique responsable et solidaire est également au cœur de nos préoccupations : le reconditionnement et le recyclage des matériels permet de réduire notre empreinte environnementale et de garantir aux Nordistes les plus en difficultés socioéconomiques l'accès aux équipements et à une connexion au tarif adapté.

Dans le cadre des travaux d'actualisation du SDAASP 2025-2030, l'État et le Département ont décidé de poursuivre leur engagement conjoint pour décliner la feuille de route nationale France Numérique Ensemble, liant ainsi la question de l'inclusion numérique à celle de l'amélioration de l'accessibilité des services au public et de la réduction des déséquilibres territoriaux. Les ambitions portées par France Numérique Ensemble concourent aux objectifs du SDAASP et constituent un volet transversal irriguant l'ensemble des thématiques.

La Région des Hauts-de-France est associée à cette gouvernance partagée de l'inclusion numérique pour une optimisation et une mobilisation conjointe des expertises.

Cette feuille de route locale a été définie et partagée avec les acteurs de l'inclusion qui œuvrent dans le département en s'appuyant sur les compétences du Hub pour un numérique inclusif *Les Assembleurs*. Elle se veut un guide pour que l'ensemble des Nordistes puissent accéder aux outils numériques indispensables à une pleine participation à la vie sociale, économique et citoyenne.

Fabienne DECOTTIGNIES
Secrétaire générale
de la Préfecture du Nord

Mickaël HIRAUX
Vice-président
du Conseil départemental du Nord

Édito....2
I. Rappel de la stratégie nationale....4
II. Méthode d'élaboration de la feuille de route....5
A. Une feuille de route intégrée au SDAASP....5
B. Deux échelles territoriales de coproduction....5
C. Une élaboration en trois phases de travail....6
III. La synthèse du diagnostic territorial....7
A. Une personne sur six en situation d'illectronisme dans le Nord....7
B. Des disparités territoriales....7
C. Des conditions de fragilité numérique liées à la composition socio-économique des territoires....8
D. Des groupes socio-économiques identifiés comme plus vulnérables....11
E. Un portage et une planification hétérogènes de l'inclusion numérique selon les EPCI 11
F. Une offre importante de médiation numérique concentrée dans la MEL, le Douaisis et le Valenciennois....13
1. Une concentration de l'offre dans la MEL, le Douaisis et le Valenciennois....13
2. Un réseau dense notamment de conseillers numériques 14
G. …mais un écosystème complexe et fragmenté entre de multiples structures....15
H. Des enjeux départementaux communs, des spécificités locales....16
1. La formation des acteurs et la structuration de la filière....18
2. L'organisation du maillage territorial....18
3. Le développement d'un numérique plus responsable et solidaire....19
4. Le besoin d'outiller les acteurs....19
5. Une meilleure mobilisation des financements disponibles et/ou à venir....19
IV. Les orientations stratégiques et plans d'actions....20
A. Développer la formation des acteurs 20
B. Sécuriser les dispositifs 21
C. Renforcer le maillage et la coordination du réseau des acteurs de l'inclusion....22
D. Déployer un numérique plus responsable et solidaire 24
E. Affiner la compréhension des enjeux du territoire et mieux outiller les acteurs....25
....26
V. Besoins en ingénierie de la feuille de route....26
A. Pérenniser la mission de chefferie de projet d'animation et de déploiement de la feuille de route FNE....27
B. Créer une mission de chefferie de projet en ingénierie financière et d'appui à l'observation 28

1. Rappel de la stratégie nationale

L'inclusion numérique fait partie des soixante-cinq politiques prioritaires du gouvernement pour le quinquennat et vise à assurer l'accès au numérique dans tout le territoire et poursuivre l'accompagnement numérique gratuit.

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 (CNR numérique), l'État, les collectivités territoriales et les acteurs de la société civile ont souhaité poursuivre leur engagement conjoint pour décliner la feuille de route nationale « France Numérique Ensemble » (FNE).

La feuille de route FNE définie pour cinq ans est structurée autour de quatre axes : renforcer les compétences numériques des citoyens, améliorer l'accessibilité des services numériques, assurer une coordination nationale et territoriale efficace et promouvoir un numérique plus responsable et durable.

Elle doit permettre :

- d'accompagner 8 millions de personnes éloignées du numérique en France ;
- de fournir 2 millions d'équipements informatiques reconditionnés accessibles aux ménages les plus modestes ;
- de former 20 000 aidants numériques ;
- d'offrir 25 000 lieux d'inclusion numérique.

Le Programme Société Numérique de l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT), chargée de mettre en œuvre cette nouvelle feuille de route FNE, entend ainsi mener des actions pour étayer les acteurs territoriaux de l'inclusion numérique et déployer une ingénierie de projet dédiée à l'accompagnement des actions menées par les collectivités et les acteurs de l'inclusion numérique.

C'est dans ce cadre que s'inscrit la déclinaison départementale de la feuille de route nationale, sous le copilotage de la préfecture et du Département du Nord et en collaboration avec la Région Hauts-de-France.

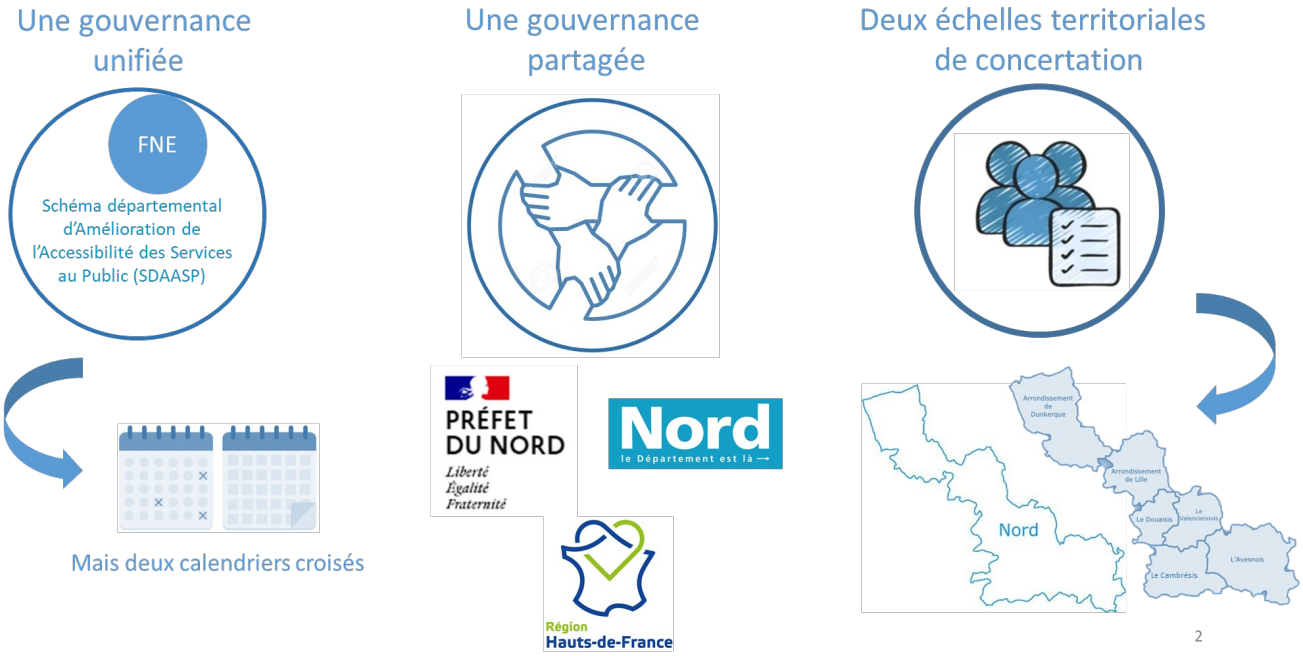
Cette feuille de route, distincte des feuilles de route numériques signées entre la Région Hauts-de-France et les intercommunalités, entend offrir un socle commun de priorités à l'ensemble du département mais également des réponses spécifiques aux besoins territoriaux.

2. Méthode d'élaboration de la feuille de route

1. Une feuille de route intégrée au SDAASP

Le principe d'intégrer la feuille de route départementale FNE au futur SDAASP 2025-2030 a été adopté fin 2023. Cette feuille de route constitue ainsi le volet inclusion numérique du SDAASP et est pilotée via la gouvernance du SDAASP, coprésidé par la préfecture du Nord et le Département du Nord en associant les Etablissements Publics de Coopération Intercommunale (EPCI).

Le diagnostic et les orientations ont fait l'objet d'une validation lors du comité de pilotage du SDAASP le 4 juillet 2024.



B. Deux échelles territoriales de coproduction

L'élaboration de la feuille de route départementale s'est déroulée selon un travail de concertation mené simultanément :

- à l'échelle départementale, avec la mobilisation des têtes de réseaux pour poser le cadre, définir les enjeux, formuler les orientations stratégiques et identifier les actions prioritaires ;
- à l'échelle territoriale, dans les six arrondissements du Nord lors des rencontres territoriales du SDAASP, avec la mobilisation des acteurs locaux pour compléter et affiner les propositions départementales en articulation avec les spécificités locales.

Trois ateliers de travail à l'échelle départementale ont ainsi été réunis :

- le premier, le 20 février 2024, pour le partage du diagnostic et l'identification des enjeux ;

- le second, en juin 2024, pour formuler les orientations prioritaires et identifier les pistes d'actions possibles ;
- le troisième, le 20 septembre 2024, pour la définition des actions à mener.

En parallèle, deux cycles de concertation dans chaque arrondissement se sont déroulés dans le cadre des rencontres territoriales du SDAASP :

- le premier, entre mars et mai 2024, pour le partage du diagnostic et la priorisation des enjeux ;
- le second, pendant le mois d'octobre 2024, pour présenter les orientations retenues et travailler sur la définition des actions.

C. Une élaboration en trois phases de travail

Trois phases de travail ont été nécessaires afin de parvenir à la feuille de route départementale FNE:

- l'élaboration d'un diagnostic pour identifier et hiérarchiser les enjeux ;
- la définition d'orientations prioritaires d'intervention au regard des enjeux du département ;
- la définition d'un plan d'actions (objectifs, identification des porteurs, calendrier, estimation budgétaire et indicateurs de suivi).

3. La synthèse du diagnostic territorial

1. Près d'une personne sur six en situation d'illectronisme dans le Nord

Selon l'INSEE[1], dans le Nord, 326 500 personnes, soit 15,6% de la population âgée de plus de 15 ans, sont en situation d'illectronisme, c'est-à-dire n'ayant pas utilisé Internet au cours des douze derniers mois ou n'ayant pas les compétences numériques de base définies par Eurostat (recherche d'informations, communication, résolution de problèmes et usage de logiciels).

Le taux est proche de la moyenne nationale (15,1 %) et légèrement inférieur à la moyenne régionale (16,7 %). En revanche, le Nord étant le département le plus peuplé de France (2,6 millions d'habitants), le volume de population concernée interpelle les acteurs.

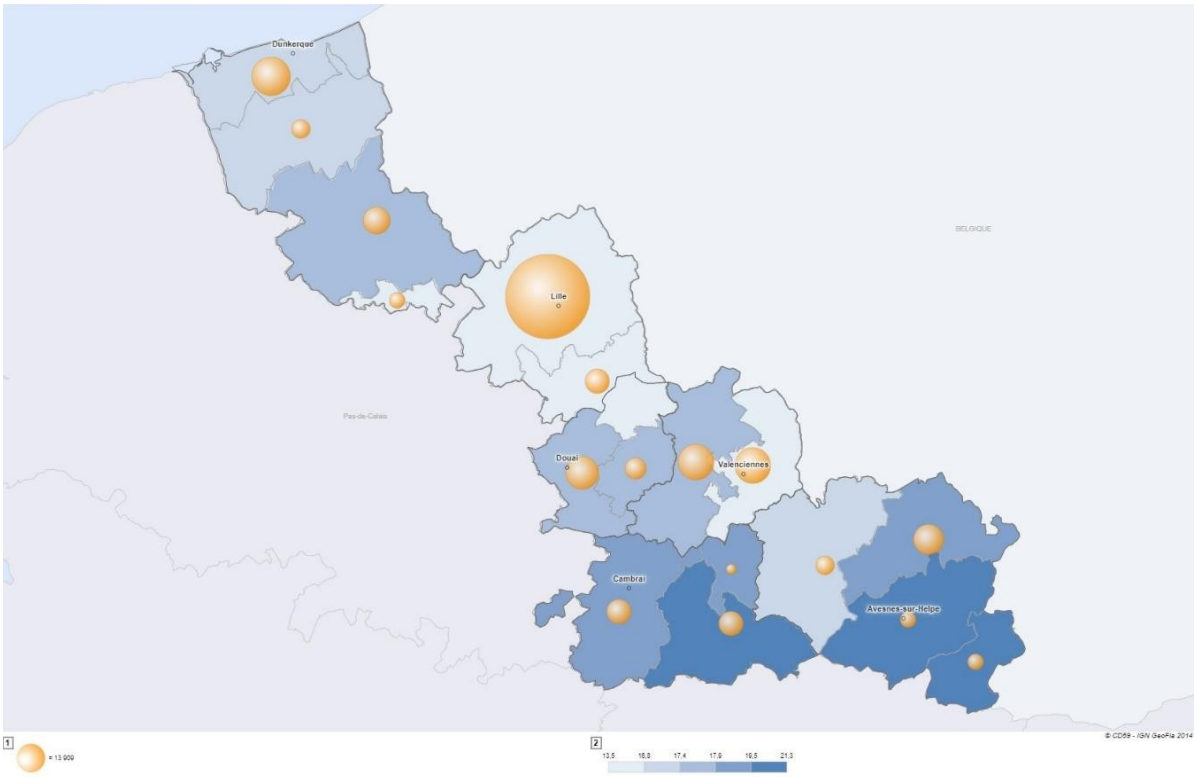
2. Des disparités territoriales

La question de l'illectronisme est plus prégnante dans :

- le sud du département, avec notamment trois intercommunalités de la Sambre-Avesnois et du Cambrésis qui affichent des taux d'illectronisme proches ou supérieurs à 20 % : les communautés de communes du Sud-Avesnois et du Cœur de l'Avesnois, ainsi que la communauté d'agglomération du Caudrésis et du Catésis ;
- la Métropole Européenne de Lille (MEL) : le taux d'illectronisme (13,4 %) est inférieur à la moyenne départementale mais, du fait de son poids démographique (45 % de la population de plus de 15 ans du Nord), la MEL concentre un volume élevé de personnes en situation d'illectronisme (38,3 %, soit près de 4 Nordistes sur 10).

1 *INSEE, analyses Hauts-de-France, n°118, 08/12/2020, 800 000 habitants en situation d'illectronisme*

Taux et nombre de personnes en situation d'illectronisme par EPCI dans le Nord (INSEE, 2020)



3. Des conditions de fragilité numérique liées à la composition socioéconomique des territoires

Les travaux menés fin 2021 en collaboration entre la Région, l'État et l'Observatoire Régional de la Santé et du Social (OR2S) ont exploré les déterminants de la fragilité numérique en prenant en compte les facteurs socioéconomiques de la population (revenu, âge, composition socioprofessionnelle, genre) et les facteurs d'aménagement du territoire (raccordement à la fibre, couverture par les opérateurs de téléphonie, maillage France Services).

Dans le Nord, l'enjeu en termes de fragilité numérique lié aux facteurs d'aménagement du territoire est relativement faible par rapport aux autres départements de la région des Hauts-de-France et de la France de manière générale :

- 98,41 % des locaux sont désormais raccordables à la fibre selon les données de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques (ARCEP) au 2ème trimestre 2023 contre une moyenne nationale de 88 %. Le réseau public est quasiment achevé avec 99 % des locaux couverts ;

- du fait des investissements privés massifs des opérateurs de téléphonie en secteurs urbains et au dispositif de couverture ciblée du « new deal mobile » géré par la préfecture et le Département du Nord, les zones blanches ont disparu, permettant à 99,9 % de la population d'être couverte par au moins un opérateur au 4ème trimestre 2023 ;

- l'accès aux services publics s'est amélioré grâce notamment au maillage France Services initié depuis 2020 : avec 53 France Services labellisées, dont 6 itinérantes, le Nord représente le 2ème réseau départemental. L'effort a été concentré dans les arrondissements d'Avesnes-sur-Helpe et de Cambrai, avec des taux d'équipements respectifs de 3 et 3,7 France Services pour 100 000 habitants contre 2 en moyenne dans le Nord (niveau comparable aux départements les plus urbains d'Île-de-France : 1,9 pour la Seine Saint-Denis et 2 pour l'Essonne).

En revanche, l'enjeu en termes de fragilité numérique lié aux facteurs socioéconomiques est très important dans le Nord :

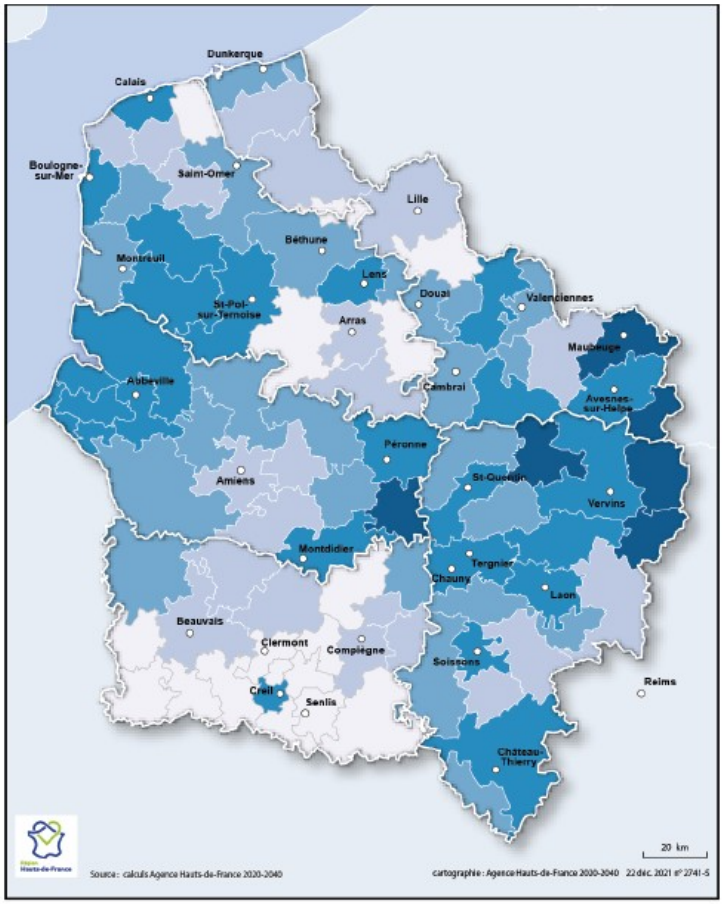
- les vulnérabilités socioéconomiques surexposent la population à la fragilité numérique dans le sud du département, des EPCI de l'ancien bassin minier au sud de l'Avesnois (arrondissements de Douai, Valenciennes, Cambrai et Avesnes). Un risque de vulnérabilité est également relevé dans le nord du Département, dans la Communauté Urbaine de Dunkerque (CUD) ;

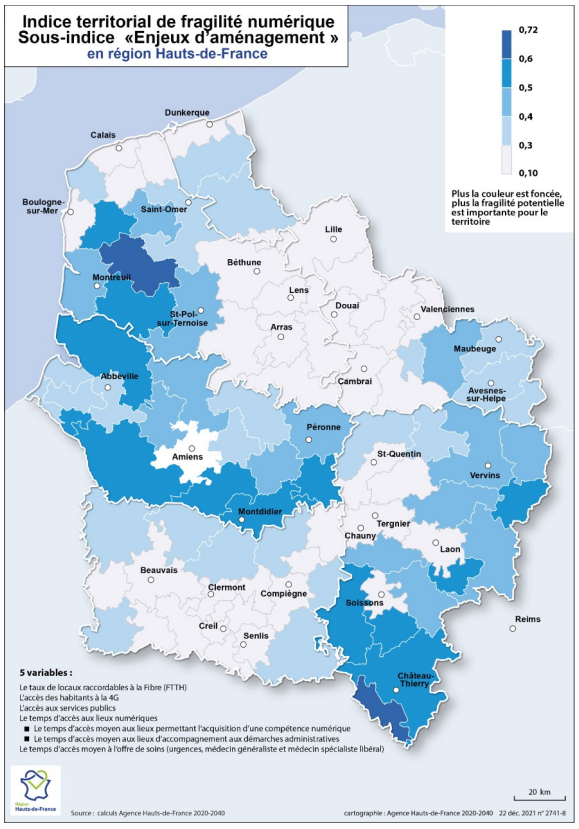
- à l'inverse, les territoires périurbains autour de Lille (communauté de communes Pévèle-Carembault) et de Dunkerque (communauté de communes des Hauts-de-Flandre) apparaissent moins exposés aux différents facteurs socioéconomiques de fragilité numérique.

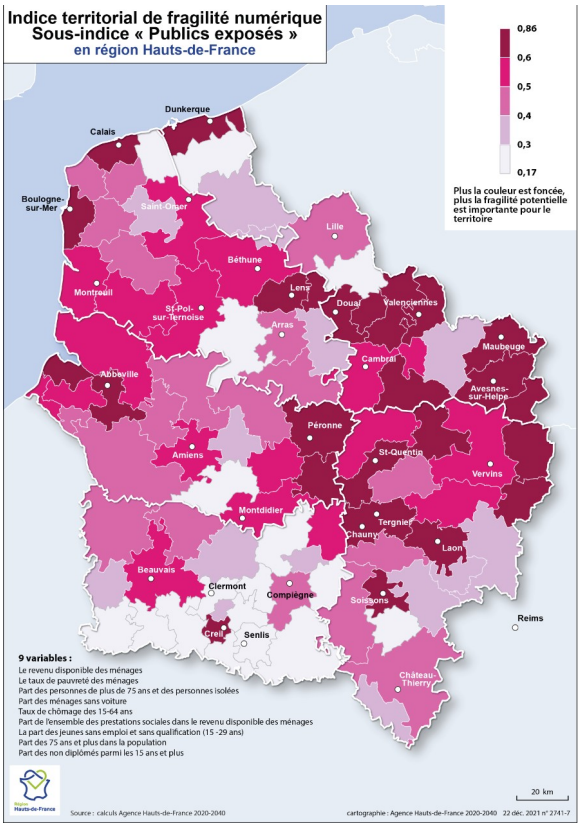
Indice territorial de fragilité numérique en région Hauts-de-France



Plus la couleur est foncée, plus la fragilité potentielle est importante pour le territoire







4. Certains groupes socioéconomiques plus vulnérables

Plusieurs facteurs socioéconomiques peuvent expliquer les disparités en matière d'illectronisme au sein de la population des Hauts-de-France :

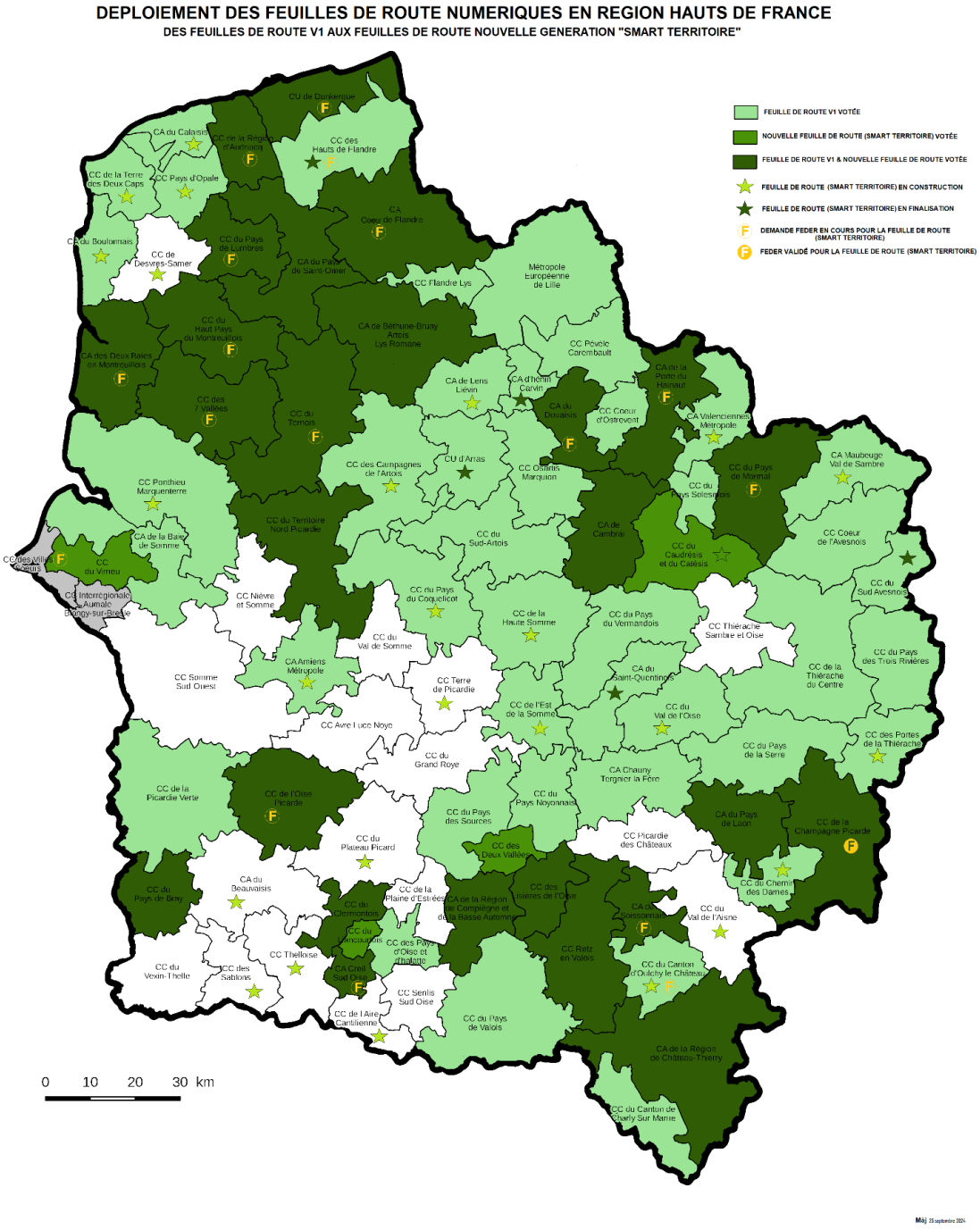
- **l'âge :** 7 personnes sur 10 en situation d'illectronisme ont plus de 60 ans dans les Hauts-de-France ; 67% des personnes de plus de 75 ans sont concernées. Les populations jeunes peuvent également être confrontées à des difficultés face au numérique en raison de l'évolution des usages (moindre usage de l'ordinateur au profit du smartphone avec des difficultés d'utilisation des traitements de texte par exemple) ;
- **le niveau de diplôme :** 34 % de la population sans diplôme est en situation d'illectronisme contre 2 % pour celle titulaire d'un diplôme du supérieur. Néanmoins, 17 % des diplômés du supérieur n'ont qu'une maîtrise faible en termes de compétences numériques selon la définition d'Eurostat[2] ;
- **les catégories socio-professionnelles :** 23 % des agriculteurs,11 % des ouvriers et 7 % des artisans sont en situation d'illectronisme versus 2% des cadres ;
- **le genre** : 16,5% des femmes sont en situation d'illectronisme contre 13,2% des hommes.

5. Un portage et une planification hétérogènes de l'inclusion numérique selon les EPCI

La Région Hauts-de-France a adopté une feuille de route définissant la stratégie numérique régionale en 2016. Cette stratégie a été déclinée dans les territoires sous forme d'adoption de feuilles de route à l'échelle des EPCI. Le déploiement a été progressif pour atteindre dans le Nord dix-sept stratégies locales.

Pour répondre à l'évolution des usages, aux besoins des usagers et contribuer aux projets de territoire, la Région a proposé de faire évoluer ces stratégies locales. Au 1er octobre 2024, 7 EPCI sur 17 ont ainsi adopté leur feuille de route dans cette nouvelle version ; 6 ont sollicité un financement FEDER (Fonds Européen de Développement Régional) dans cette nouvelle version.

2 Selon Eurostat, une maîtrise numérique faible se caractérise par une capacité limitée à effectuer des tâches simples dans plusieurs domaines : gestion de l'information, communication, création de contenu numérique, sécurité et résolution de problèmes.



Mieux comprendre la carte ci-dessus *:*

- Territoires avec (F) : la demande FEDER de financement de la feuille de route « smart territoire » a été validé, il est trop tard pour intégrer la dynamique en cours. Se rapprocher de l'EPCI pour envisager de futures collaborations.
- Territoires avec ☆ ou ★ ou (F) : la feuilles de route n'est pas votée, le soutien FEDER de la feuille de route « smart territoire » n'est pas finalisé, l'EPCI peut être sollicité pour envisager une collaboration.
- Territoire uniquement blanc : la décision de faire une feuille de route n'est pas prise. L'EPCI peut être interpellé pour le mettre à l'agenda.

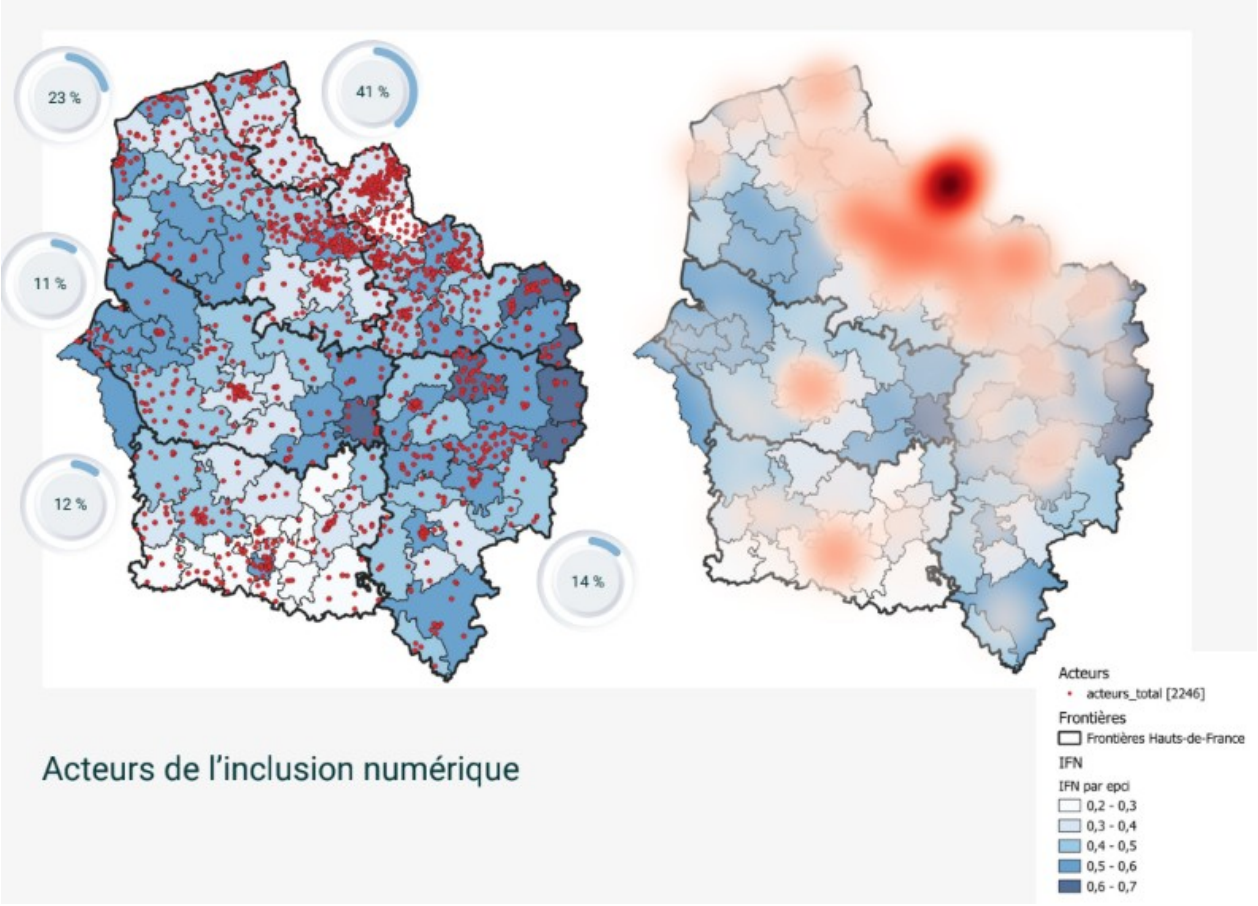
6. Une offre importante de médiation numérique (notamment de conseillers numériques) mais concentrée dans certains territoires

1. Une offre concentrée dans la Métropole Européenne de Lille, le Douaisis et le Valenciennois

Avec plus de 900 acteurs ou dispositifs recensés en faveur de l'inclusion numérique, le Nord se positionne au 1er rang des départements dans les Hauts-de-France. Mais cette offre est majoritairement concentrée dans les territoires de la MEL et de l'ancien bassin minier du Douaisis et du Valenciennois.

De plus, et de façon globale, l'enjeu réside plutôt dans la structuration et la montée en compétences des acteurs existants que dans l'émergence de nouveaux acteurs, hormis sur la communauté de communes du Cœur de l'Avesnois.

Localisation des lieux de ressources numériques dans les Hauts-de-France



2. Un réseau dense notamment de conseillers numériques

Le Nord a bénéficié de la création d'un réseau de 123 conseillers numériques dans la vague 1 du dispositif entre fin 2020 et fin 2023 sur les 4 000 créés au niveau national, soit le premier

réseau départemental devant les Bouches-du-Rhône (101 postes) et les départements les plus urbains de l'Ile-de-France (96 en Seine-Saint-Denis, 93 à Paris).

Les acteurs ont exprimé, lors des ateliers de travail, des interrogations sur la pérennité de ce dispositif liées à la baisse des financements (de 200 M€ de crédits de relance à 44 M€ d'autorisations d'engagements dans le programme 349 de la loi de finance 2024).

Ainsi, le renouvellement des conventions en 2024 s'est traduit par une baisse d'un tiers du nombre de conseillers numériques que les acteurs attribuent directement à la réduction des financements de l'État et un cofinancement dégressif (70 % sur la 1ère année et 50 % sur les années suivantes). Cette baisse du nombre de conseillers numériques est notablement plus importante avec une division de près de la moitié dans les arrondissement d'Avesnes-sur-Helpe (- 48 %) et de Valenciennes (- 41,7 %).

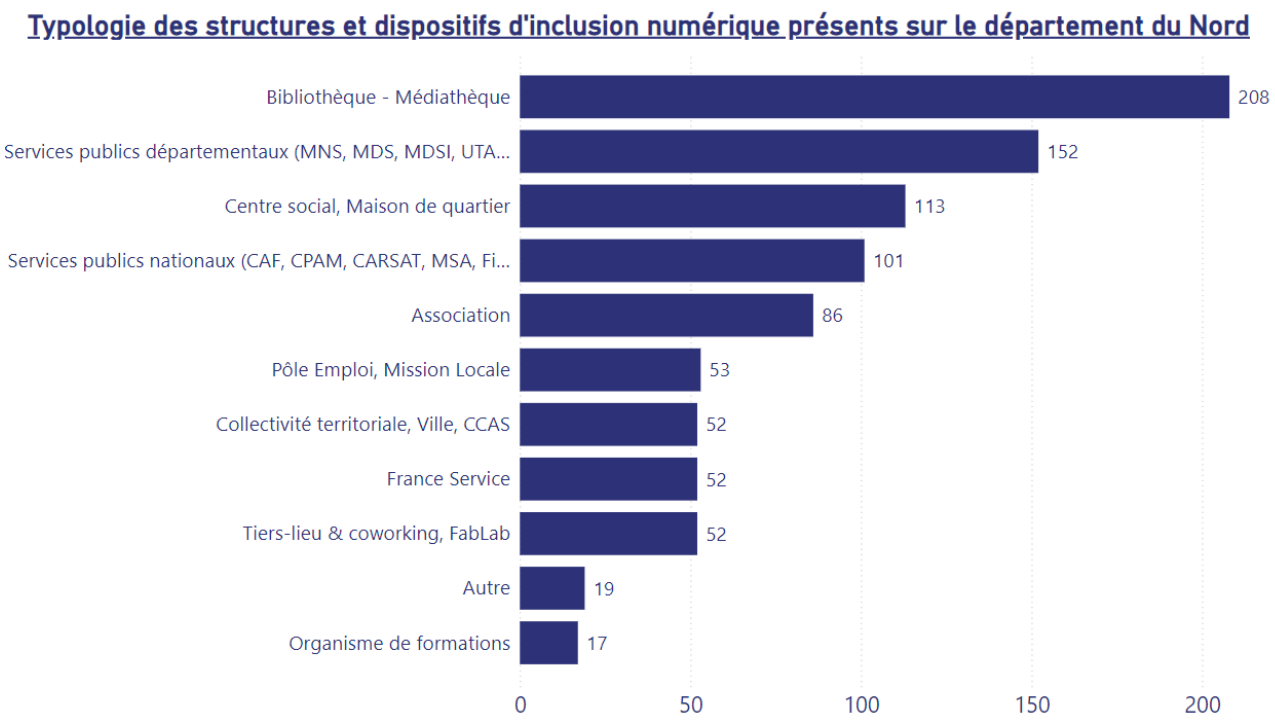
Arrondissement	Vague 1 2020-203	Vague 2 2024-2027	Evolution (%)
Avesnes-sur-Helpe	25	13	- 48%
Cambrai	17	13	- 23,5%
Douai	17	12	- 29,5%
Dunkerque	18	12	- 33,3%
Lille	34	23	- 32.3%
Valenciennes	12	7	- 41,7%
TOTAL Nord	**123**	**80**	**- 35%**

La structuration du réseau des conseillers numériques à l'échelle départementale est en cours : le Nord compte depuis début 2023 trois postes d'animateurs pour les conseillers numériques (un au sein de l'association *Face Flandres* dans l'arrondissement de Dunkerque et deux au sein du Département pour le reste du territoire nordiste).

Seul un conseiller numérique est présent au sein d'une France Services (Bergues) sur les 52 France Services dans le Nord, appelant à une coordination des missions de ces deux dispositifs.

7. Un écosystème complexe et fragmenté entre de multiples structures

Une dizaine de types d'acteurs associatifs, privés et institutionnels sont impliqués dans le Nord dans le domaine de l'inclusion numérique.



Source : CartoNum / Carto des Assembleurs

Du fait de la multiplicité d'acteurs et des services proposé, l'écosystème de l'inclusion numérique est complexe à appréhender :

1) pour les usagers, il est difficile de comprendre la nature spécifique des services offerts par chaque acteur et d'identifier celui correspondant à leurs besoins. Il convient donc de clarifier les compétences de chaque acteur et de créer un véritable parcours usager, notamment pour les bibliothèques, tiers-lieux et fablab (lesquels représentent une part importante des acteurs référencés et qui n'accompagnent pas toujours les usagers sur leurs démarches administratives) ;

2) pour les acteurs eux-mêmes, qui partagent le constat d'un risque de duplication des initiatives du fait de la fragmentation du secteur. Il convient donc de mieux se connaître et coordonner et mutualiser les ressources.

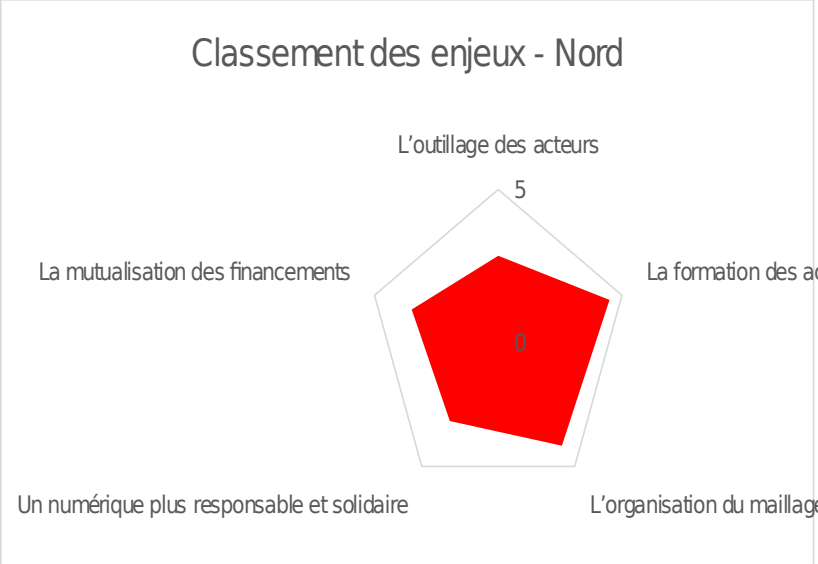
8. Des enjeux communs, des spécificités territoriales

1. Des enjeux partagés par les territoires

L'état des lieux a permis d'identifier par les acteurs cinq enjeux à l'échelle départementale, partagés ensuite par l'ensemble des arrondissements :

- la formation des acteurs (médiateurs et aidants) et la structuration de la filière ;
- l'organisation du maillage territorial ;
- une meilleure mobilisation des financements
- le développement d'un numérique plus responsable et solidaire ;

- l'outillage des acteurs.



Les enjeux de formation et d'organisation du maillage territorial arrivent au 1er rang des priorités à l'échelle départementale :

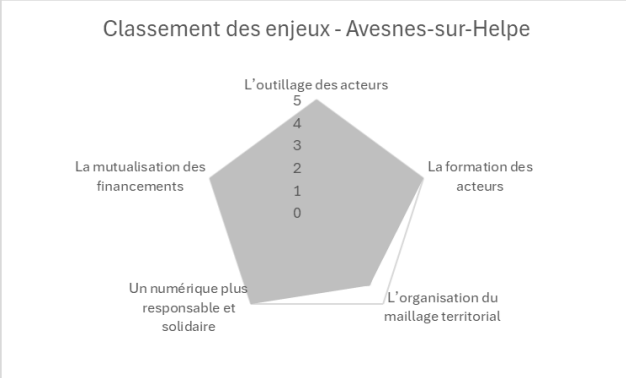
- les besoins portent sur l'élargissement du périmètre des acteurs concernés et l'apport de meilleures réponses aux besoins et attentes des usagers ;
- la coordination de l'offre et un meilleur maillage territorial sont en cours (cf. postes de conseillers numériques coordonnateurs portés par le Département et *Face Flandre* dans l'arrondissement de Dunkerque et animation régionale portée par les Assembleurs) mis sont encore à renforcer.

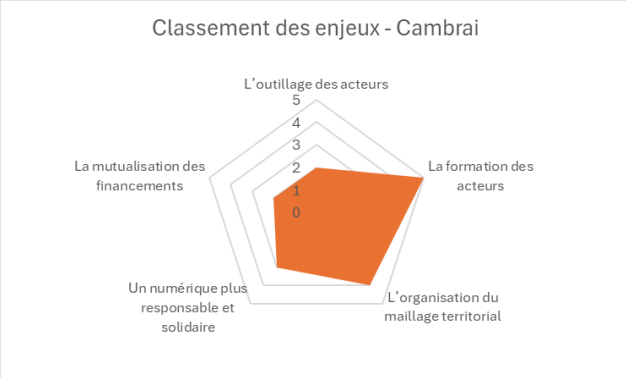
La nécessité de mieux mobiliser et pérenniser les financements de l'inclusion numérique a été identifiée dans chaque territoire en 3ème position mais est apparue au 1er rang des préoccupations lors des dernières rencontres territoriales du fait de l'incertitude croissante du contexte budgétaire. Cet enjeu doit faire l'objet d'une réflexion à l'échelon départemental et/ou régionale pour être pertinent.

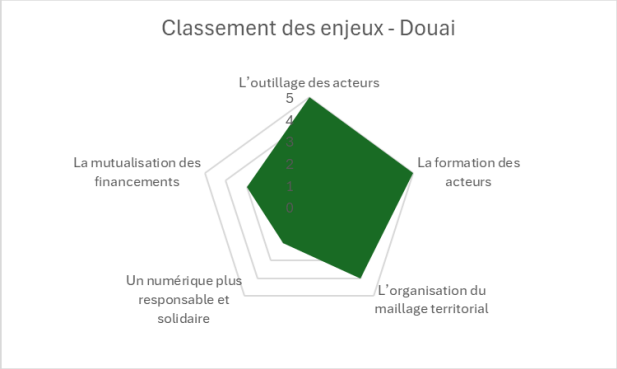
L'enjeu d'un numérique plus responsable et solidaire se positionne en 4ème rang dans le Nord. L'outillage des acteurs pour améliorer l'accompagnement des usagers apparaît au 5ème rang.

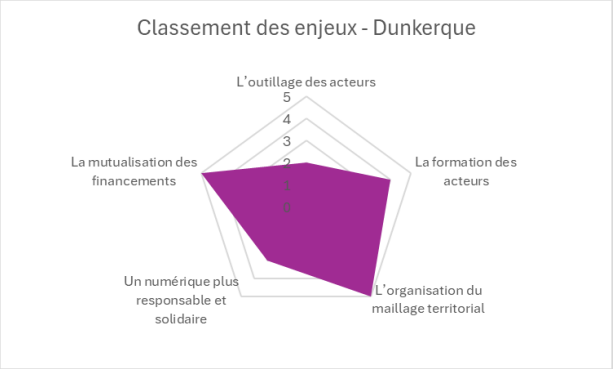
2. Des spécificités à l'échelle des arrondissements

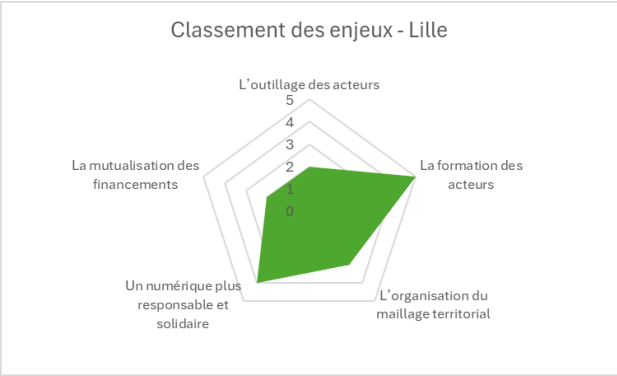
Classement des enjeux à l'échelle des arrondissements à l'issue du 1er cycle de concertation

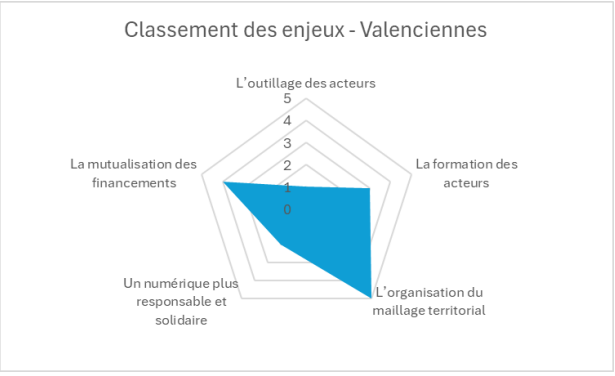












2.1 La formation des acteurs (médiateurs et aidants) et la structuration de la filière

Priorité 1 identifiée pour les arrondissements : Avesnes, Cambrai, Douai et Lille

Le dimensionnement des besoins de formation apparaît complexe à ce stade à quantifier, notamment du fait de la diversité des besoins des acteurs mobilisés : acteurs publics, privés

et associatifs, conseillers numériques, médiateurs numériques, aidants numériques et sociaux, personnels d'accueil, etc.

La filière professionnelle de formation dans l'inclusion numérique est en cours de structuration à l'échelle nationale pour les acteurs privés. Un comité de filière se met en place pour se coordonner avec les acteurs relevant du secteur public mais il faut localement identifier et mobiliser tous ceux susceptibles d'intervenir dans le champ de l'inclusion numérique, au-delà des acteurs « traditionnels » (différentes fondations issues des fournisseurs d'accès internet type *Orange*, *Emmaüs Connect*, etc).

2.2 L'organisation du maillage territorial

Priorité 1 pour les arrondissements : Dunkerque et Valenciennes

Le maillage des acteurs a progressé mais la coordination doit être renforcée pour :

- mobiliser l'ensemble des acteurs concernés et favoriser l'interconnaissance, créer des liens et envisager des mutualisations possibles ;
- sensibiliser largement aux enjeux et au caractère transversal de l'inclusion numérique et légitimer l'intervention des acteurs locaux ;
- rendre visible l'offre et clarifier les parcours pour les usagers / passer d'une logique de demande à une logique d'offre ;
- élargir le champ des acteurs mobilisés (transversalité sectorielle de l'inclusion numérique) ;
- essaimer sur tous les EPCI, notamment en s'appuyant sur les territoires qui ont développé des dispositifs de coordination.

La mise en place d'une organisation pour coordonner le dispositif des conseillers numériques portée par le Département et l'association *FACE Flandre* (cf. supra) est une opportunité en ce sens.

2.3 Une meilleure mobilisation des financements disponibles et/ou à venir

Les acteurs ont souligné dans les divers ateliers de travail et les instances de pilotage trois types de besoins en matière de mobilisation des financements :

- la pérennisation des crédits pour les différents dispositifs d'inclusion numérique, notamment celui de conseiller numérique qui fait l'objet d'un cofinancement dégressif de l'État. Les acteurs soulignent également l'absence de vision à moyen/long terme des financements lié aux Appels A Projets (AAP) et A Manifestation d'Intérêt (AMI) (pluri-annualité) et le risque de mise en concurrence des acteurs lors de ces AAP et AMI ;

- une meilleure diffusion des appels à projets, ceux des fondations n'étant pas forcément relayés dans l'ensemble du réseau de l'inclusion numérique ;
- un référent expert unique capable a minima de renseigner, conseiller, orienter, les collectivités territoriales et les structures de l'inclusion numérique dans leurs recherches et montage de financements.

2.4 Le développement d'un numérique plus responsable et solidaire

Priorité 1 pour l'arrondissement : Avesnes

Les inégalités territoriales d'accès à un réseau de qualité (fixe / mobile) se sont atténuées depuis le lancement du plan très haut débit en 2013 par le gouvernement. Néanmoins, deux préoccupations nouvelles sont apparues :

- la production des équipements informatiques (smartphones, ordinateurs) dont l'empreinte environnementale est élevée. Le recyclage et le reconditionnement des équipements apparaissent comme un levier clé pour un numérique plus responsable en matière environnementale ;
- la proportion de personnes en fragilité numérique (16 % dans le département et jusqu'à 21 % dans certains territoires infra-départementaux), notamment pour des raisons socioéconomiques, rend nécessaire d'assurer l'accès aux équipements et aux services (abonnement mobile et fixe) à des tarifs adaptés à leurs revenus.

2.5 Le besoin d'outiller les acteurs

Priorité 1 identifiée pour les arrondissements : Avesnes et Douai

Il apparaît nécessaire de mutualiser et de promouvoir des outils communs afin de répondre aux besoins des professionnels et faciliter l'accompagnement des usagers. Des outils préexistent à l'échelle nationale ou régionale, d'autres à des échelles plus locales ; il s'agit, dès lors, d'identifier les solutions pertinentes, de communiquer et diffuser auprès de l'ensemble des acteurs, d'accompagner l'appropriation et de faire vivre et adapter ces outils.

Cet enjeu présente une acuité particulière dans les arrondissements de Douai et d'Avesnes-sur-Helpe mais pour des raisons différentes :

- le Douaisis a structuré une coordination locale ; le besoin maintenant est celui d'harmoniser les outils et de promouvoir des solutions pertinentes pour tous ;
- l'Avesnois voit une émergence progressive de son écosystème numérique ; le besoin est d'abord d'identifier les outils existants.

1. Les orientations stratégiques et plan d'actions

Les enjeux identifiés lors des ateliers départementaux et territoriaux conduisent à élaborer un plan d'action constitué de cinq orientations stratégiques :



A. Développer la formation des acteurs

Cet objectif est double : former les acteurs et structurer la filière professionnelle. Pour mieux répondre aux besoins de formation des professionnels de l'inclusion numérique et définir les priorités d'action, il convient de cartographier les compétences actuelles des professionnels, se basant sur les référentiels nationaux en cours d'élaboration, et de poser un diagnostic des besoins.

Dès lors, un plan de formation pourra être élaboré s'appuyant sur les catalogues de formations existants ou en cours de réalisation, ainsi que sur les opportunités de formation entre pairs et les ressources partagées dans les Communs.

A court terme, il s'agit de définir une première programmation de la formation des professionnels et d'engager une réflexion sur la mobilisation des plans de formation :

- utiliser les fonds disponibles (notamment dotation de l'ANCT pour la formation des aidants et formation des conseillers numériques) ;
- recenser et hiérarchiser les besoins en formation des professionnels dans le département.

Pour assurer le déploiement des formations, le plan d'action envisagé lors des concertations est le suivant :

1. **Réaliser un diagnostic des outils, des formations et des besoins** : recenser l'offre locale et nationale des formations existantes, ainsi que leurs conditions d'accès, tout en s'assurant qu'elles concordent avec les besoins des publics ;
2. **Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de déploiement** des formations : sélectionner des formations certifiantes, développer une culture numérique commune en intégrant les apprenants à l'écosystème de l'inclusion numérique dès leur formation initiale, anticiper les turn-overs dans les structures employeuses, communiquer régulièrement sur la nécessité d'être formé, sur les outils de formation, sur les outils développés par l'État (Bases, Dora …) et sur les temps forts de l'inclusion numérique ;
3. **Établir un bilan et procéder à l'évaluation** : mesurer les impacts auprès des professionnels et des publics avec des enquêtes quantitatives mais aussi qualitatives.

B. Mieux mobiliser les dispositifs présentes et/ou à venir

Les financements existent mais leur identification et leur mobilisation par les acteurs de l'inclusion numérique n'est pas aisée. La complexité du montage des dossiers dans le cadre des AAP et des AMI est réelle et nécessite une expertise approfondie et spécifique dont ne disposent pas toujours les acteurs.

Dans le cadre de la feuille de route numérique, le Département et la préfecture s'engagent, sous réserve de la mise à disposition de crédits par l'ANCT, à fournir une expertise pour :

- faciliter la détection des AAP et des AMI et la connaissance des différentes sources de financement, accompagner et conseiller les structures dans le cadre de leurs montages de dossier ;
- faciliter le rapprochement des acteurs de l'inclusion pour l'émergence de consortiums sur des AAP/AMI et trouver des synergies possibles (*Emmaüs connect* et *La Poste* par exemple).

Le plan d'action envisagé relatif à cet enjeu et issu des concertations départementales et par arrondissement est le suivant :

1. **Identifier les structures et dispositifs à financer** : rencontrer les acteurs et les regrouper par typologies d'actions menées ;
2. **Identifier et associer les financeurs potentiels** : identifier les différents financements disponibles, organiser des rencontres avec les acteurs publics et privés, centraliser et rendre visibles les opportunités de financements sur une plateforme dédiée, financer directement les structures, réfléchir à la gratuité pour les habitants, valoriser les actions menées pour convaincre les financeurs, proposer des offres et services d'inclusion numérique aux financeurs pour valoriser leurs soutiens ;
3. **Envisager la création d'un fonds de financement local aux échelles départementale et/ou régionale** : mettre en place un comité chargé de sa gestion qui définit les conditions d'attribution ainsi que le périmètre d'intervention de ce fond ;
4. **Répartir les financements dans une logique d'équité territoriale** : proposer une répartition prenant en compte le diagnostic territorial.

C. Renforcer le maillage et la coordination du réseau des acteurs de l'inclusion

L'objectif est de renforcer la complémentarité et la coordination du réseau des acteurs et de leurs actions dans l'ensemble du territoire, en couvrant des domaines variés comme la santé, l'éducation, l'emploi ou la citoyenneté et en incluant les acteurs du secteur marchand (les entreprises et leurs collaborateurs, leurs clients, leurs fournisseurs et leurs partenaires).

Le développement de ce maillage territorial suppose la co-construction de stratégies concertées et intégrées d'aménagement, d'accompagnement et de réflexion sur les usages numériques. Il doit aussi intégrer le « aller-vers », notamment pour toucher les publics les plus fragiles.

Un travail approfondi sur la coordination doit également favoriser, à terme, l'élargissement du champ des acteurs susceptibles d'intervenir dans le domaine de l'inclusion numérique : il s'agit idéalement d'augmenter le nombre de médiateurs, animateurs, formateurs, aidants numériques car les effectifs au regard des besoins se révèlent encore insuffisants (en zone rurale, comme en zone urbaine) mais cette solution est coûteuse.

Pour contribuer au renforcement de l'animation et de la coordination des acteurs de l'inclusion numérique, sept conseillers numériques coordinateurs en proximité renforcée et

un au niveau départemental ont été désignés. Ils ont pour mission de mettre en synergie l'ensemble des conseillers numériques dans le département à la fois dans les structures publiques (collectivités territoriales et leurs groupements) et privées (associations et entreprises relevant de l'économie sociale et solidaire).

Les objectifs sont de :

- gagner en cohérence et en efficience sur les services numériques à destination de l'ensemble des Nordistes ;
- structurer le maillage territorial et partenarial autour du numérique ;
- contribuer à la réduction de l'illectronisme et de la fracture numérique dans le territoire ;
- établir un diagnostic en rencontrant l'ensemble des conseillers numériques (identification des difficultés, des doublons, de pistes d'amélioration et de coopérations) ;
- réunir des groupes de travail pour construire à la fois les démarches et les outils et travailler les articulations entre l'ensemble des structures du numérique (cf. expérimentation des démarches coordonnées entre France Services et conseillers numériques) ;
- convier les conseillers numériques dans les réunions locales du FNE/SDAASP afin de faire le lien avec les acteurs des écosystèmes locaux de services publics.

Pour renforcer l'animation et la coordination du réseau des acteurs de l'inclusion, le plan d'action envisagé lors des concertations est le suivant :

1. **Identifier et mobiliser les acteurs locaux** en identifiant les acteurs du territoire qui pratiquent la médiation numérique et l'inclusion numérique (en s'appuyant sur les outils existants : cartographies) et en définissant des objectifs communs ;
2. **Mettre en place une gouvernance départementale et un pilotage territorial** en mettant en place une comitologie pour le portage de la gouvernance (COPIL) et le suivi opérationnel (COTECH) et en recensant les besoins d'animation des acteurs de terrains pour planifier des rencontres régulières ;
3. **Développer un réel réseau et communiquer à l'externe** en créant un outil de centralisation pour faciliter le travail des acteurs de terrain et en communiquant sur l'offre territoriale auprès des habitants ; en assurant un appui opérationnel qui favorise les retours d'expériences autour des actions mises en place, leur mesure d'impact et leur essaimage possible.

D. Déployer un numérique plus responsable et solidaire

1. Reconditionner les équipements

Dans le cadre de l'objectif de transition écologique fixé à l'échelle nationale et de la décarbonation du plan « France Nation verte », il est essentiel de contribuer à la réduction de l'empreinte écologique liée au numérique, notamment en évitant la production des équipements. Il convient également de faciliter l'inclusion numérique par l'accès à des équipements (et à une connexion) à prix réduit.

La promotion et la création d'une filière de reconditionnement s'isncrit dans ces objectifs et vise à conforter et faire converger les initiatives déjà existantes dans le département.

2. Offrir une connexion solidaire

L'arrêt progressif du réseau cuivre échelonné de 2024 à 2030 au profit de la fibre optique, bien que bénéfique en termes de connectivités, s'accompagne d'un enjeu d'inclusion numérique. En effet, si la quasi-totalité des bâtiments sont actuellement raccordables à la fibre, la migration vers le réseau fibre est susceptible de représenter un défi en termes de coût d'abonnement. Il s'agit donc d'accompagner cette transition du réseau en proposant des solutions aux ménages les plus en difficultés socioéconomiques.

Le FNE valorise ainsi les offres « low-cost » et solidaires déjà proposées par les opérateurs télécoms, tels que les partenariats entre *SFR* et *Emmaüs Connect* ou l'offre « Coup de pouce » d'*Orange*. Cette dernière, initialement expérimentée dans le département du Nord, a été généralisée à l'ensemble du territoire national. L'ambition est de renforcer ces partenariats et de promouvoir ces offres solidaires via les relais locaux (type Maisons Nord Solidarités) afin de permettre aux ménages aux revenus les plus modestes d'accéder à des abonnements à bas coût.

Le plan d'action envisagé relatif à cet enjeu est le sjuivant :

1. **Faire un état des lieux et mettre en réseau les acteurs** ; repérer les acteurs du territoire et leurs compétences en matière de recyclage (réparation, dons de matériels), créer un groupe technique et communiquer / valoriser le sujet du numérique responsable et solidaire auprès des élus et décideurs ;
2. **Mettre en place une logistique et un process** : identifier le gisement disponible et sensibilliser les entreprises (privées et publiques), repérer les acteurs du reconditionnement et accompagner leur montée en compétences, mettre en place une convention tripartite (EPCI-reconditionneur-*Emmaüs Connect*), mettre en place des test opérationnels et un comité technique de repérage du gisement ;

3. **Mettre en réseau les prescripteurs** : faire un état des lieux des professionnels du territoire pour les sensibiliser au sujet et faciliter le repérage des publics ayant des besoins en équipement, mener une réflexion sur le parcours usager.
4. **Proposer une connexion solidaire** en valorisant des offres « low-cost » avec les opérateurs télécoms

E. Affiner la compréhension des enjeux du territoire et mieux outiller les acteurs

Afin de mieux comprendre les besoins des habitants (et leurs évolutions) et construire une offre en matière d'inclusion numérique adaptée, plusieurs actions peuvent être mises en œuvre :

- renforcer les outils d'observation et de mesures d'impact. Ces deux éléments doivent permettre d'objectiver les plans d'actions et de mesurer les résultats pour piloter et adapter régulièrement les actions ;
- identifier / cartographier l'offre de services : au-delà de la cartographie des lieux, il est important d'être en capacité d'identifier précisément les offres de service disponibles dans les territoires. Or, les informations présentes dans les bases de données qui alimentent les cartographies sont insuffisamment complétées. Un accompagnement des acteurs et le suivi de la mise à jour est impératif pour faire vivre cette base de données et suivre « en temps réel » ;
- identifier, prioriser et mettre en œuvre les compléments d'offre d'accompagnement nécessaires en s'appuyant sur la coopération entre acteurs et une stratégie de « Communs » (identification, documentation, centralisation, enrichissement et essaimage de ressources) ;
- développer des modèles de parcours usagers : une coopération renforcée entre acteurs doit permettre de proposer une orientation et un accompagnement pertinents des usagers. Des outils se développent à l'échelle nationale dans ce domaine sur lesquels il est possible de s'appuyer ;
- essaimer les solutions éprouvées : dans un souci d'outillage et de formation des acteurs, des solutions recensées à l'échelle départementale et régionale pourraient être approfondies, documentées et chiffrées pour faire ensuite l'objet d'un essaimage auprès des autres professionnels et territoires.

Ainsi, le plan d'action envisqgé pour remplir ces objectifs est le suivant :

1. **Développer un observatoire à la gouvernance clarifiée pour mieux comprendre les enjeux du territoire** : transmettre les objectifs du FNE, envisager le numérique comme un objet social à l'impact systémique, confier la gestion d'un observatoire à un acteur légitime et ancrer la démarche dans la durée par le biais de financements dédiés ;

2. **Développer et essaimer les bonnes pratiques** : capitaliser sur le travail déjà effectué par la mutualisation des données récoltées de chaque structure et en s'inspirant d'autres observatoires d'inclusion numérique, identifier des acteurs référents sur le territoire, mettre à jour de façon collaborative les données sur un périmètre « hyper » localisé et communiquer sur la cartographie, ainsi que sur les jeux de données disponibles tout en veillant à les rendre lisibles et intelligibles par des acteurs « non-initiés » ;

3. **Identifier et diffuser les nouveaux enjeux du numérique dont l'IA** : effectuer uant une veille régulière, organiser des ateliers d'idéation pour la rédaction de scénarios prospectifs permettant l'anticipation de futures pratiques et leur mise en débat, entamer une véritable réflexion autour des publics dits « invisibles » et des sources de financements disponibles pour appuyer ce travail (INTERREG).

V. Besoins en ingénierie de la feuille de route

À ces cinq objectifs stratégiques correspondent des besoins en ingénierie. Les besoins identifiés sont les suivants :

- pérenniser la mission de chefferie de projet d'animation et de déploiement de la feuille de route au sein du Département du Nord (équivalent 1 ETP) ;
- créer une mission de chefferie de projet en ingénierie financière au sein du Département du Nord. Elle pourrait également appuyer la mission d'observation menée par les Assembleurs et la Région des Hauts-de-France (équivalent 1 ETP) ;

A. Pérenniser la mission de chefferie de projet d'animation et de déploiement de la feuille de route FNE

Les crédits octroyés par l'ANCT pour l'élaboration de la FNE ont permis de cofinancer à hauteur de 50 % un poste de chef de projet dédié à l'animation en 2024. Ces crédits annuels doivent être renouvelés pour prolonger l'action entreprise et complétés par une quote-part (encore à définir) sur l'enveloppe de 20 000 € attribuée au Département du Nord et dédiée à la formation Aidants Connect / Aidants numériques.

Les missions principales :

- assurer le déploiement des formations ;
- renforcer l'animation et la coordination du réseau des acteurs de l'inclusion numérique ;
- contribuer au développement d'une filière de reconditionnement ;
- participer à la compréhension des enjeux du territoire.

De manière opérationnelle :

Assurer le déploiement des formations :

- faire un diagnostic des outils, des formations et des besoins des professionnels de la médiation numérique et de leurs publics ;
- concevoir et systématiser une stratégie de déploiement ;
- déployer des formations à destination des acteurs de la médiation numérique :
- réaliser une évaluation et un bilan pour effectuer la mesure d'impact des actions menées.

Renforcer l'animation et la coordination du réseau des acteurs de l'inclusion numérique :

- identifier et convaincre les acteurs locaux sur l'importance et la nécessité de s'impliquer sur les sujets de l'inclusion numérique ;
- constituer une gouvernance et déterminer les modalités de pilotage ;
- communiquer en interne et en externe sur les actions menées ;
- apporter un appui opérationnel.

Contribuer au développement d'une filière de reconditionnement numérique :

- appuyer les intercommunalités dans l'état des lieux et la mise en réseau des acteurs ;
- effectuer le suivi de la mise en place du processus de reconditionnement ;
- détecter les besoins en formation des équipes projets en ingénierie financière.

Participer à la compréhension des enjeux du territoire :

- contribuer à la définition d'une gouvernance clarifiée ;
- suivre les productions de l'observatoire et participer à leur diffusion.

B. Créer une mission de chefferie de projet en ingénierie financière et d'appui à l'observation

Sous réserve de l'ouverture de crédits par l'ANCT dédiés à la mise en place d'une ingénierie financière (circulaire interministérielle du 28 juillet 2023 relative à l'élaboration locale de la feuille de route locale France Numérique Ensemble), le Département du Nord pourra créer une mission de chefferie de projet en ingénierie financière et d'appui à l'observation menée

par les Assembleurs et la Région des Hauts-de-France.

Les missions principales :

- apporter une expertise en financement ;
- appuyer le développement d'un modèle économique de la filière de reconditionnement ;
- appuyer l'observation et la veille dans les territoires et contribuer à leur diffusion.

De manière opérationnelle :

Apporter une expertise en financement :

- identifier les structures à financement repérer les différentes typologies de structures pouvant faire l'objet d'une mutualisation des financements ;
- repérer, convaincre et mobiliser les structures de financement ;
- poser juridiquement le cadre de financement local ;
- répartir les fonds de façon équitable.

Appuyer le développement d'un modèle économique de la filière de reconditionnement :

- accompagner l'identification du gisement disponible et la sensibilisation des structures donneuses ;
- former et accompagner les équipes projets dans la recherche de fonds et au montage de dossiers financiers.

Venir en appui à l'observation au service des territoires et contribuer à :

- recenser les bases de données et cartographies existantes ;
- analyser les données récoltées, veiller à leur lisibilité et leur compréhension par des acteurs « non-initiés » à la consultation de données ;
- définir des indicateurs pertinents au regard des objectifs fixés par la gouvernance ;
- développer des partenariats pour enrichir le jeu de données existantes ;
- valider les analyses par le biais d'enquêtes qualitatives sous forme d'entretiens individuels ;
- créer et diffuser un questionnaire à l'échelle régionale ;
- appliquer un numérique transversal pour élargir la méthodologie de collecte des données.

Venir en appui à l'observation au service des territoires et contribuer à :

- réaliser un bilan annuel de la feuille de route à présenter au comité de pilotage annuel du SDAASP ;
- réaliser un bilan à mi-parcours de la feuille de route dans la perspective d'une actualisation des orientations et du plan d'action en fonction de l'évolution du contexte

en recourant à une assistance à maîtrise d'ouvrage (sous réserve de crédits de l'ANCT pour un budget estimatif de 15 à 20 K€).