

Feuille de Route France Numérique Ensemble dans le cadre du Schéma d'Administration Numérique 2024-2027

« Stratégie inclusion et médiation numérique 66 »

Contexte

Le numérique est désormais central dans la transformation et l'organisation de la société. Cette transition numérique constitue une belle opportunité de développer des outils au service de tous mais sa mise en place doit faire face à des contraintes dans l'appropriation par tous. Elle génère des phénomènes de fracture numérique que les politiques publiques en faveur de l'inclusion visent à résorber. En France, le nombre de personnes ayant des difficultés avec le numérique est évalué à 13 millions.

L'ambition du gouvernement d'une digitalisation de 100 % des démarches administratives accroît la nécessité d'une médiation numérique pour accompagner tous les individus vers les nouveaux usages.

Dans ce contexte, l'État a lancé fin 2017, la Stratégie nationale pour un numérique inclusif, démarche de concertation avec l'ensemble des parties prenantes de l'inclusion numérique. Ce rapport a permis de conclure que si les acteurs de la médiation et de l'inclusion numériques sont des ressources essentielles au service de la transition numérique des personnes et des territoires, ils ont besoin de se structurer pour permettre d'offrir des services de qualité et à la hauteur des besoins des citoyens.

C'est dans ce cadre que l'État et le Département se sont mobilisés dans l'élaboration, l'animation et le suivi du Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public 2017-2023 et a structuré un réseau de partenaires importants pour agir sur le maillage territorial et l'accessibilité des services aux publics.
Faisant suite à l'important travail fourni dans le cadre du Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public 2017-2023 et par courrier du 25 juillet 2023, le Préfet des Pyrénées-Orientales a proposé au Département de copiloter et d'élaborer ensemble un **Schéma d'Administration Numérique 2024-2027.**

Parallèlement et dès 2023, l'État a présenté et proposé la mise en œuvre du dispositif **France Numérique Ensemble,** issu des travaux du Conseil National de la Refondation.
France Numérique Ensemble est une proposition de feuille de route partagée jusqu'en 2027 qui a pour objet de créer un cadre de concertation le plus large et inclusif possible afin de permettre la construction de solutions concrètes pour protéger, accompagner et intégrer les usagers dans la transition numérique en cours.

Cette feuille de route comprend 4 axes déclinés comme suit :

- ✗ Axe 1 : Territorialiser la politique d'inclusion numérique et accompagner les acteurs locaux par la mobilisation d'un fonds d'ingénierie dédié,
- ✗ Axe 2 : Déployer une gamme d'outils numériques accessibles à tous les médiateurs numériques pour assurer un développement des compétences tout au long de la vie,
- ✗ Axe 3 : Soutenir les acteurs du secteur dans leurs travaux de structuration de la filière professionnelle et renforcer l'adéquation des formations aux réalités opérationnelles,
- ✗ Axe 4 : Collecter selon la logique du dites-le-nous une fois et partager des données, structurer pour mieux adapter, au fil de l'eau, la politique d'inclusion numérique aux réalités locales et nationale.

Plus précisément, la circulaire du 28 juillet 2023 a pour ambition de déployer l'axe 1 de « France Numérique Ensemble » : « Territorialiser la politique d'inclusion numérique et d'accompagner les acteurs locaux par la mobilisation d'un fond ingénierie dédié ».
Cet axe répond aux deux 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.

C'est dans le cadre de cet axe 1, que le **Département s'est porté collectivité pilote aux côtés de l'État** afin d'ancrer sa politique publique d'inclusion numérique, de la valoriser mais également de l'améliorer.

Dés le mois de juin 2024, le Département et la Préfecture ont donc lancé, dans le cadre de l'axe 1 du dispositif France Numérique Ensemble, **l'élaboration du Schéma Départemental d'Administration Numérique**.

Dans ce cadre, le Département et la Préfecture ont conjointement **élaboré une feuille de route territoriale 2024-2027 sur l'inclusion numérique** nommée **« Stratégie inclusion et médiation numérique 66 ».** L'inclusion et la médiation numérique visent à lever ces difficultés en agissant sur l'accès, les compétences, l'accompagnement des publics, ainsi que sur la conception des services. Elle est mise en œuvre par des acteurs publics, associatifs ou privés, à l'échelle nationale et locale. Ce document constitue la feuille de route de ce réseau départemental.

Il s'agit d'un document qui sera amené à évoluer pour s'adapter aux nouvelles situations et à l'arrivée de nouveaux acteurs sur le champ de l'inclusion et de la médiation numériques, susceptibles de porter de nouvelles initiatives.

Dans le cadre de cette feuille de route, le Département et la Préfecture des Pyrénées-Orientales ont donc identifiés l'inclusion et la médiation numérique comme des priorités stratégiques qui se déclinent dans **4 engagements forts :**

- Engagement 1) Simplifier l'accès aux services publics numériques et favoriser l'articulation de nos accueils,
- Engagement 2) Coconstruire et structurer l'offre d'inclusion et de médiation numérique,
- Engagement 3) Promouvoir un numérique responsable,
- Engagement 4) Animer et copiloter la stratégie d'inclusion et de médiation numérique départementale.

Étapes de la démarche :

- **Juin 2024 :** le Département s'est porté collectivité pilote aux côtés de l'État afin d'ancrer sa politique publique d'inclusion et de médiation numériques, de la valoriser mais également de l'améliorer.

- **10 juillet 2024 :** Lancement officiel de la démarche, sous forme d'une première réunion collégiale de présentation proposée aux présidents des structures intercommunales ainsi qu'à l'Association des Maires, des Adjoints et de l'Intercommunalité des Pyrénées-Orientales et aux opérateurs de services (France Travail, CPAM, DGFIP, CARSAT, CAF etc.)

- **15 juillet - 16 septembre 2024 :** Lancement d'une consultation habitants sur le thème de la « e-administration et des services numériques » afin de recueillir les attentes et besoins des usagers. Cette dernière a été diffusée sur les sites Internets du Département et de la Préfecture et relayée sur le terrain, directement aux usagers, par les conseillers et ambassadeurs du numérique.

- **19 septembre 2024** : Organisation d'une journée d'échanges et de concertation proposée à l'ensemble des partenaires dont Espace France Services, collectivités porteuses de conseillers numériques et opérateurs de services sous la forme de plusieurs ateliers participatifs pour faire émerger de nouvelles propositions de travail.

Synthèse du diagnostic territorial récolté et moyens mis en œuvre

L'ensemble des éléments récoltés durant cette période de concertation (juillet-septembre 2024) a permis d'engager un travail pérenne de réflexion afin d'élaborer la feuille de route, et de mettre en place des indicateurs locaux.

Dans ce cadre, l'État va financer au Département, en 2024, un poste de chargé de mission inclusion numérique en catégorie B, filière administrative et déléguera une enveloppe « Aidants Connect » (prévision de formation pour 62 personnes) qui permettra de mettre en place une formation afin d'obtenir une habilitation professionnelle homologuée par l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires permettant d'aider les usagers dans leurs démarches administratives.

Vous trouverez l'ensemble des éléments récoltés et analysés en annexe de ce document sous la formule « Synthèse du diagnostic territorial récolté ».

Ambition et positionnement de la « stratégie inclusion et de médiation numérique 66 »

La stratégie inclusion et médiation numérique 66 a pour ambition de lever les difficultés liées au numérique en agissant sur l'accès, les compétences, l'accompagnement des publics, ainsi que sur la conception des services.

Pour ce faire, des instances techniques et de gouvernance ont été mises en place.

- Création d'un Comité Technique :

Le Comité Technique est composé des agents des structures partenaires en charge des thématiques abordées dans le cadre du Schéma d'Administration Numérique et du Dispositif France Numérique Ensemble. Il est chargé de travailler et préparer les décisions du COPIL/Comité de Gouvernance et d'assurer la mise en œuvre opérationnelle du plan d'actions.
Cette instance est amenée à se réunir 2 à 3 fois dans l'année en dehors des journées d'échanges et de concertation menées sur des thématiques précises.

- Création d'un COPIL / Comité de Gouvernance :

Dans la poursuite du travail engagé dans le cadre du Schéma Départemental d'Administration Numérique, « l'Instance de Dialogue et de Concertation », instance de co-pilotage, a été réactivée. Cette instance est un comité départemental partenarial, chargé du suivi et de la mise en œuvre du Schéma et du dispositif France Numérique Ensemble. Une volonté de mettre en place une approche dynamique des solutions (expérimentations, innovations, incubateur, transfert d'expériences etc.) a été clairement exprimée.
Cette instance est amenée à se réunir 1 fois à 2 fois par an afin d'entériner les décisions proposées par le Comité Technique.

Moyens dédiés :

Dans ce cadre, l'État financera au Département, en 2024 :

- un poste de chargé de mission inclusion numérique en catégorie B, filière administrative en charge de l'élaboration et de l'animation du Schéma d'Administration Numérique et de la feuille de route France Numérique Ensemble.

- déléguera une enveloppe « Aidants Connect » (prévision de formation pour 62 personnes) qui permettra de mettre en place une formation afin d'obtenir une habilitation professionnelle homologuée par l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires permettant d'aider les usagers dans leurs démarches administratives.

- un poste de conseiller numérique coordinateur en charge d'animer et de coordonner le dispositif conseiller numérique à l'échelle départementale et de participer à l'axe 4 de la stratégie inclusion et médiation 66 sur la thématique de l'animation et du copilotage de la démarche.

Priorités d'actions de la « stratégie inclusion et de médiation numérique 66 »

Cette feuille de route venue du terrain, tant usagers que partenaires, est ainsi formalisée autour de 4 engagements forts, déclinés comme suit :

- Engagement 1) Simplifier l'accès aux services publics numériques et favoriser l'articulation de nos accueils,
- Engagement 2) Coconstruire et structurer l'offre d'inclusion et de médiation numérique,
- Engagement 3) Promouvoir un numérique responsable,
- Engagement 4) Animer et copiloter la stratégie d'inclusion et de médiation numérique départementale.

Feuille de Route
France Numérique Ensemble
dans le cadre du Schéma d'Administration Numérique 2024-2027

« Stratégie inclusion et médiation numérique 66 »

Engagement 1)

Simplifier l'accès aux services publics numériques et favoriser l'articulation de nos accueils

Engagement 2)

Coconstruire et structurer l'offre d'inclusion et de médiation numérique

Engagement 3)

Promouvoir un numérique responsable

Engagement 4)

Animer et copiloter la stratégie d'inclusion et de médiation numérique départementale

PRÉFET DES PYRÉNÉES-ORIENTALES
Liberté
Égalité
Fraternité

PYRÉNÉES ORIENTALES
Le Département

Engagement 1)

Simplifier l'accès aux services publics numériques et favoriser l'articulation de nos accueils

Le Département a imaginé et organisé une consultation aux habitants sur les thématiques de la « e-administration et les services numériques » de juillet à septembre 2024 . Cette consultation a remporté un vif succès auprès des usagers et a notamment démontré que le premier usage du numérique par les usagers est celui de la gestion administrative : démarches administratives en ligne, ouverture de droits, recherche d'emploi etc.

Les services publics numériques se développent avec l'objectif de faciliter les démarches : accessibilité permanente, déplacements limités, optimisation du traitement, visibilité de l'avancement et suppression des tâches à faible valeur ajoutée. Cependant, une grande partie des usagers, les plus éloignés du numérique, éprouve des difficultés à accomplir ses démarches en ligne.

C'est pourquoi, dans le cadre du Schéma d'Administration Numérique, plusieurs volets de réflexion ont été étudiés afin de simplifier, fluidifier et rendre attractif cette gestion administrative en ligne pour les usagers.

Objectif 1) Simplifier l'accès aux services publics numériques

L'objectif est de permettre à chaque usager d'accéder aux services publics numériques du quotidien soit de manière dématérialisée, soit dans un lieu géographiquement proche de chez lui et d'être, dans tous les cas, accompagné, pour obtenir des réponses opérationnelles et adaptées à chaque situation individuelle.

Exemples d'actions :

- Finaliser et optimiser la couverture THD et le réseau fibre à échelle départementale et rendre le numérique accessible pour tous.
- Poursuivre l'accompagnement des conseillers France Services dispensé dans les Espaces France Services.
- Poursuivre et renforcer l'accompagnement proposé par l'équipe départementale de conseillers et ambassadeurs du numérique via la ligne téléphonique (prise de RDV pour les usagers), l'accompagnement aux démarches administratives en ligne via la labellisation Aidants Connect ainsi que les ateliers d'apprentissage tout niveau, tout public dans les territoires ruraux et quartiers politique de la ville.
- Expérimenter des portages de postes mutualisés de conseillers numériques dans les territoires non pourvus pour assurer un maillage du territoire efficient.
- Créer et/ou développer, avec les partenaires, une plateforme qui centralise tous les services disponibles en ligne de l'ensemble des administrations de type « Mes services publics en ligne ».
- Construire les services numériques (plateforme/application) avec les agents des structures partenaires et les usagers (panel).
- Adapter les portails numériques des partenaires aux personnes souffrant de handicap.
- Œuvrer à un numérique inclusif en développant et/ou améliorant, avec les partenaires, des applications numériques simplifiées.
- Promouvoir un accompagnement et un numérique pluriel : cafés numériques, tiers lieux, Fab Lab, médiathèques et bibliothèques, micro-folies etc...

Objectif 2) Former nos aidants et médiateurs numériques

L'objectif est de permettre à chaque usager de bénéficier d'un accompagnement de qualité et remis à jour régulièrement par l'ensemble des partenaires.

Exemples d'actions :

- Développer et promouvoir, au-delà des conseillers numériques, la formation et la labellisation Aidants Connect (ambassadeurs du numérique, travailleurs sociaux, accueil des communes et agents de CdC recevant du public).
- Promouvoir le concept d'identité numérique (identité numérique La Poste, France Connect) qui protège les utilisateurs et faire en sorte qu'il soit proposé et utilisé par les usagers plus souvent.
- Mettre en place, via un conventionnement, un cycle de formation commun, proposé et assuré, par les partenaires/opérateurs de services (partage d'un réseau de formations, webinaire, mises à jour régulière etc....)
- Outiller les aidants numériques en mettant en place un « kit aidant numérique » comprenant des fiches procédures, des fiches métiers et des fiches accueil de l'usager, des webinaires, des formations etc.
- Sensibiliser les élus et les encadrants aux enjeux de la transition numérique et de la dématérialisation et ses conséquences pour les usagers en mettant en place un cycle d'informations/webinaire collectif.
- Mettre en place un annuaire des administrations/partenaires et des services publics numériques accessible à tous.

Objectif 3) Favoriser l'articulation avec nos accueils

L'objectif est de permettre à chaque usager d'être accueilli et reçu d'une manière équivalente à l'échelle départementale.
Mettre en place la politique de l'aller vers « les usagers » pour leur apporter aide et soutien dans le cadre de leurs démarches administratives et de leurs apprentissages numériques.

Exemples d'actions :

- Développer et optimiser les permanences des conseillers et ambassadeurs du numérique, des agents France Services et des travailleurs sociaux et développer des formations communes (socle commun de l'accueil usager/ premier accueil inconditionnel).
- Mettre en place une navette itinérante composée d'aidants numériques et/ou aidants sociaux, qui permettrait d'aller vers l'ensemble des usagers les plus éloignés des services et du numérique.
- S'engager dans une certification d'accueil commune (charte d'accueil) et/ou dans une labellisation de type « Service public + » qui permet d'attester de la qualité du service rendu et de la mise en application des engagements pris entre partenaires.

Engagement 2)

Coconstruire et structurer l'offre d'inclusion et de médiation numérique

A échelle départementale, plusieurs structures accompagnent les usagers, de diverse manière, dans leurs difficultés numériques et/ou dans l'apprentissage de nouvelles pratiques. L'objectif majeur de cet axe est de soutenir l'existant et de coconstruire et développer l'offre d'inclusion et de médiation numérique mais également de renforcer, auprès des usagers, sa visibilité/lisibilité ainsi que d'améliorer la qualité de l'offre proposée.

Objectif 1) Co-construire l'offre d'inclusion et de médiation numérique

L'objectif est de permettre à chaque usager d'avoir accès à l'offre de services en matière d'inclusion et/ou de médiation numérique, de pourvoir s'y insérer et participer.
La lisibilité de l'action publique est également visée dans cet objectif utilisant notamment des outils de communication et de partage de l'information, accessible aux usagers.

Exemples d'actions :

- Proposer et mettre en place un agenda et/ou espace google partagé avec l'ensemble des partenaires afin de diffuser de manière plus globale les informations sur la thématique (webinaire, manifestations etc.).
- Travailler à la création/extension de la ligne départementale « Allo conseillers numériques » (hors prise de RDV) dédiée aux usagers pour diffuser des informations générales ainsi que l'offre de services à échelle départementale.
- Travailler à la mise en place et à l'animation d'une carte interactive des permanences des CoNums/aidants numériques à échelle départementale, accessible en un clic, en ligne à destination des usagers.
- Travailler à la création et à l'animation d'un site Internet/application mobile/plateforme permettant de diffuser l'offre de service, les actualités et événements s'y rapportant.

Objectif 2) Structurer l'offre d'inclusion et de médiation numérique

L'objectif est de permettre à chaque usager d'avoir connaissance, de manière plus globale et générale, des actions mises en œuvre, par les pilotes et partenaires, pour structurer l'offre de services.

Exemples d'actions :

- Mettre en place un observatoire de l'inclusion et de la médiation numérique pour connaître les pratiques et les besoins de chaque usager. Un panel d'usager pourrait également participer à cette action afin de proposer de nouvelles orientations.
- Compléter le maillage territorial en offre de médiation numérique/optimiser la couverture territoriale d'offre de services d'inclusion et de médiation numérique.
- Développer dans chaque territoire, des espaces/relais numériques labellisés pour offrir un service d'accompagnement numérique aux usagers.
- Organiser des manifestations communes avec les partenaires et les professionnels (organisation d'un numérique en commun local - NEC) pour diffuser l'offre de services et l'enrichir.

Engagement 3)

Promouvoir un numérique responsable

Le numérique responsable vise à réduire l'empreinte environnementale, sociale et sociétale du digital. Les crises actuelles nous conduisent à aller vers une plus grande sobriété technologique et des usages pour réduire notre empreinte carbone. Le numérique responsable conduit donc à rationaliser en continu les ressources, à favoriser l'inclusion et à améliorer la protection des données.

Objectif 1) Élaborer et mettre en place une stratégie numérique responsable à échelle départementale

L'objectif est de permettre à chaque structure partenaire et/ou collectivité de proposer et mettre en œuvre une stratégie numérique responsable efficiente à son échelle, puis de la diffuser.

Exemples d'actions :

- Élaborer un diagnostic/évaluation de son empreinte numérique.
- Élaborer une stratégie globale de numérique responsable en y incluant des indicateurs d'évaluation permettant de qualifier les progrès et améliorations.
- Développer des actions de sensibilisation et de formation à l'attention des agents, en interne.
- Favoriser une chaîne locale/filière locale de reconditionnement du matériel.
- Inclure dans les marchés publics des critères de durabilité (consommation, obsolescence, coût d'hébergement, réparabilité, durabilité etc.).
- Favoriser la mutualisation des achats numériques (outils, applications, téléphonie, réseaux) /Adhérer à une centrale d'achat pour obtenir des marchés publics afin de simplifier les achats de matériels, logiciels et prestations.
- Capitaliser sur les logiciels libres.
- Être en mesure d'évaluer sa politique de numérique responsable et la diffuser aux partenaires.
- Être en mesure d'accompagner et d'épauler, si besoin, les structures plus petites, au passage au numérique responsable/être en appui.
- Innover et expérimenter les champs du possible.

Objectif 2) Créer et proposer des alternatives responsables aux usagers

L'objectif est de permettre à chaque usager de bénéficier de dispositifs lui permettant de participer à la stratégie globale de numérique responsable et/ou d'y prendre part directement.

Exemples d'actions :

- Mettre en place des ateliers dédiés pour sensibiliser les usagers aux pratiques responsables du numérique.
- Éditer un guide, coconstruit et travaillé avec les partenaires, sur les différents principes à adopter au quotidien pour mettre en place une stratégie de numérique responsable et diffuser ce guide à grande échelle.
- Créer et mettre en place, à destination des usagers, un chèque numérique facilitant l'accès au matériel informatique reconditionné (filière à créer) pour les personnes fragilisées et éloignées du numérique.

Engagement 4)

Animer et copiloter la stratégie d'inclusion et de médiation numérique départementale

La démarche collective lancée dans le cadre du Schéma d'Administration Numérique et du dispositif France Numérique Ensemble permet de démontrer l'importance de la mise en place d'une dynamique départementale relayée dans les territoires et favorise la mise en réseau des acteurs et partenaires et le passage à l'action.

Objectif 1) Animer la démarche d'inclusion numérique dans le cadre du dispositif France Numérique Ensemble

L'objectif est de permettre la mise en place rapide et efficace d'une animation territoriale appuyée et relayée par l'ensemble des partenaires afin de poursuivre cet engagement commun.

Exemples d'actions :

- Créer et animer un réseau départemental de médiation numérique (CoNums,FS, aidants numériques, travailleurs sociaux etc.). Dans ce cadre, créer des outils communs : WhatsApps, newsletter trimestrielle/canaux rapides d'échange d'informations.
- Travailler à la création et la diffusion d'un flyer de communication commun permettant de diffuser l'offre de services d'inclusion et de médiation numérique à l'ensemble des usagers (visibilité/lisibilité de l'action publique).
- Organiser des événements communs avec les partenaires et les acteurs du numérique (NEC local).
- Se doter d'un outil collaboratif simple afin de développer les travaux engagés avec les partenaires.

Objectif 2) Copiloter la stratégie d'inclusion numérique départementale

L'objectif est de pouvoir créer rapidement une stratégie départementale globale et de territoriale et d'installer une gouvernance pérenne.

Exemples d'actions :

- Clarifier des missions des Aidants Numériques à échelle départementale (agents FS, CoNums, aidants numériques, Aidants Connect etc.).
- Travailler au maillage du territoire afin de garantir un égal accès aux services publics numériques à échelle départementale.
- Travailler et mettre en place un fonds mutualisé de partenariat (État dont FS, Département dont MSP, acteurs privées et opérateurs de services) et de financement de l'inclusion et de la médiation numérique comprenant et englobant les partenaires et acteurs notamment privés et permettant de pérenniser la démarche (formation et postes de CoNums).
- Rechercher des fonds européens afin de pérenniser la démarche engagée en partenariat avec l'État (postes de CoNums).
- Mettre en place avec les territoires, une méthodologie de travail commune pour décliner un volet territorial de la stratégie globale.
- Définir un référent par territoire, en charge de la mise en place et du suivi, de la stratégie d'inclusion et de médiation numérique. Créer des instances (COTECH, COPIL) afin de piloter la mise en œuvre concrète de la stratégie.

A Perpignan, le 25 OCT. 2024

La Présidente du Département,	Le Préfet des Pyrénées-Orientales,
Hermeline MALHERBE	Thierry BONNIER

Les signataires de la feuille de route

Les logos proposés ci-dessous font état des partenaires et acteurs de l'inclusion et de la médiation numérique ayant participé à l'élaboration du diagnostic.

Le nombre de ces acteurs et partenaires est amené à s'accroître dans le cadre du travail à engager pour finaliser le Schéma d'Administration Numérique et la poursuite du dispositif France Numérique Ensemble.

PYRENEES ORIENTALES
le Département

PRÉFET
DES PYRÉNÉES-
ORIENTALES
Liberté
Égalité
Fraternité

CORBIÈRES
SALANQUE
MÉDITERRANÉE

AGLY·FENOUILLÈDES
COMMUNAUTÉ
DE COMMUNES

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES
ROUSSILLON CONFLENT

Sud
Roussillon
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

Conflent Canigó
Communauté de communes

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES
Pyrénées
Catalanes

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DU VALLESPIR

PYRÉNÉES-CERDAGNE

Communauté de Communes

ALBÈRES CÔTE VERMEILLE ILLIBÉRIS
Communauté de Communes

Communauté de Communes du HAUT VALLESPIR

Perpignan Méditerranée Métropole

argelès sur mer

VILLE DE PORT-VENDRES

SAINT LAURENT DE LA SALANQUE

VILLE DE TORREILLES


France
Travail

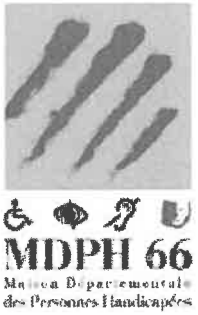

l'Assurance
Maladie


CCI PYRÉNÉES
ORIENTALES


Médiance 66
créateur de lien social


e-santé
Occitanie


LA POSTE


MDPH 66
Maison Départementale
des Personnes Handicapées


santé
famille
retraite
services


Contrat Local de Santé
Montagnes Catalanes
Pyrénées
Catalanes
ars


Déclic
Tiers lieu
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES SUD ROUSSILLON


CONSEILLER
NUMÉRIQUE

ANNEXES

Consultation sur l'administration et les services numériques

2024

Dans le cadre de la co-construction de la feuille de route France Numérique Ensemble, la Préfecture et le Département des Pyrénées-Orientales lancent une grande consultation aux habitants.

Participez pour contribuer à façonner l'avenir numérique des Pyrénées-Orientales et à élaborer des mesures adaptées à vos besoins.

Vos réponses sont le moteur de notre action.

Cette consultation est ouverte jusqu'au 15 septembre 2024.

Faites-la connaître autour de vous !

PYRENEES ORIENTALES
le Département

leDepartement66.fr

IDENTIFICATION

e-mail * :

Tranche d'âge * : ☐ 16-24 ☐ 24-34 ☐ 35-44 ☐ 45-54 ☐ 55-64 ☐ 65-74 ☐ +75 ans

Sexe * : ☐ Homme ☐ Femme

Catégorie socioprofessionnelle * :

☐ Agriculteur ☐ Artisan-Commerçant ☐ Cadre et profession libérale Employé Etudiant
☐ Ouvrier ☐ Profession intermédiaire ☐ Retraité ☐ Sans emploi

Commune de résidence * :

ACCÈS ET SERVICES NUMÉRIQUES

Quel est votre principal mode d'accès à Internet ? *

☐ Fibre (THD) ☐ 3G/4G/5G ☐ ADSL ☐ Satellite Wimax
☐ Aucune connexion ☐ Je ne sais pas

La vitesse de votre connexion à internet est-elle suffisante ? *

☐ Oui ☐ Non

Type de matériel utilisé principalement pour se connecter à internet ? *

☐ Ordinateur ☐ Tablette ☐ Smartphone ☐ Usages d'internet

Au cours des 3 derniers mois, en moyenne vous avez utilisé Internet : *

☐ Chaque jour ou presque
☐ Au moins une fois par semaine
☐ Au moins une fois par mois
☐ Moins d'une fois par mois
☐ Jamais

ACCÈS ET SERVICES NUMÉRIQUES

Que faites-vous généralement grâce à Internet ? *

- ☐ Acheter/commander des biens ou des services
- ☐ Communiquer sur les réseaux sociaux
- ☐ Contacter les Administrations
- ☐ Donner une note, une évaluation ou un commentaire sur un produit que vous avez acheté ou un service que vous avez utilisé
- ☐ Écouter des radios et/ou regarder la télévision (en direct, replay ou podcast)
- ☐ Envoyer/recevoir des mails
- ☐ Faire des recherches, apprendre, enrichir ses connaissances
- ☐ Gérer vos démarches administratives ou fiscales
- ☐ Lire ou télécharger des livres, des journaux/magazines
- ☐ Participer à des forums de discussion
- ☐ Publier des contenus que vous avez créés (texte, images, photos, vidéos, musique, etc.)
- ☐ Rechercher un emploi, envoyer une candidature
- ☐ Suivre un cours ou une formation en ligne
- ☐ Télécharger des jeux, des logiciels, des images, des films ou de la musique
- ☐ Téléphoner via Internet, participer à des visioconférences
- ☐ Utiliser des services bancaires
- ☐ Vendre des biens ou des services
- ☐ Utiliser des outils basés sur l'intelligence artificielle

Quelles sont les informations que vous recherchez le plus souvent sur internet ? *

- ☐ La santé
- ☐ Les loisirs
- ☐ L'activité de votre Commune ou du Département
- ☐ Des artisans, commerçants, restaurants... à proximité
- ☐ Des biens et des services
- ☐ Des coordonnées téléphoniques (pages jaunes)
- ☐ Des informations pour préparer un achat
- ☐ Vos études, formation
- ☐ Les dernières publications des personnes auxquelles je suis abonné(e)
- ☐ Je préfère consulter les informations que me suggère l'application sur laquelle j'ai l'habitude d'aller

Êtes-vous présent sur les réseaux sociaux ? *

☐ Oui ☐ Non

Quel type d'application utilisez-vous fréquemment sur smartphone ou tablette ? *

- ☐ Achat en ligne
- ☐ Réseaux sociaux
- ☐ Musique / Podcast
- ☐ Streaming (vidéo à la demande)
- ☐ GPS / carte interactive
- ☐ Jeux / détente
- ☐ Messagerie (Whatsapp, Messenger...)
- ☐ Mail
- ☐ Météo
- ☐ Covoiturage
- ☐ Navigation sur Internet
- ☐ Suivi des comptes bancaires
- ☐ Suivi de votre consommation d'énergie
- ☐ Suivi d'activité physique
- ☐ Vie quotidienne

ACCÈS ET SERVICES NUMÉRIQUES

À quelle fréquence achetez-vous sur Internet ? *

- [ ] Chaque jour ou presque
- [ ] Au moins une fois par semaine
- [ ] Au moins une fois par mois
- [ ] Moins d'une fois par mois
- [ ] Jamais

Au cours des 12 derniers mois, qu'avez-vous acheté via Internet ? *

- [ ] J'ai fais des recherches sur les caractéristiques, les prix, les avis... mais j'ai finalisé mes achats en boutique
- [ ] Des livres, des magazines, des journaux, du matériel éducatif
- [ ] Des billets de spectacles
- [ ] Des films, des images, de la musique, des DVD
- [ ] Des voyages et des hébergements de vacances
- [ ] Des jeux, des logiciels,
- [ ] Des vêtements, chaussures, accessoires et bijoux
- [ ] Des articles de sport
- [ ] Des titres de transport
- [ ] Du matériel high-tech et informatique (ordinateur, téléphone portable, GPS, appareils photo...)
- [ ] Des services de télécommunication (abonnement TV, souscription internet, chargement cartes prépayées...)
- [ ] Des produits d'alimentation générale / épicerie
- [ ] Des actions, services financiers, assurance
- [ ] Des produits de santé ou optique
- [ ] Des produits d'hygiène et de beauté
- [ ] De l'ameublement, de la décoration
- [ ] Du bricolage / jardinage
- [ ] De l'électroménager
- [ ] Des articles de puériculture / jouets
- [ ] Des pièces ou accessoires auto/moto

On trouve sur internet des évaluations, des notes ou des commentaires sur les hôtels, les restaurants, les produits... Avez-vous confiance dans les avis qui sont émis ? *

- [ ] Très confiance
- [ ] Assez confiance
- [ ] Peu confiance
- [ ] Pas du tout confiance
- [ ] Ne sait pas
- [ ] Besoins et attentes champs libre

ADMINISTRATION NUMÉRIQUE

Réalisez-vous vos démarches administratives via Internet ? *

☐ Oui dès que c'est possible ☐ Non jamais

Votre territoire compte-t-il un Espace France Services ?

Un Espace France Services est une structure qui accueille les usagers et les accompagne dans leurs démarches numériques auprés des administrations et des organismes de services partenaires

☐ Oui ☐ Non

Si oui, quelles démarches avez vous déjà effectué dans un Espace France Service ?

Êtes-vous satisfait des services proposés dans les Espaces France Services ?

☐ Oui ☐ Non

Votre territoire compte-t-il des permanences de Conseillers ou Ambassadeurs du Numérique ?

☐ Oui ☐ Non ☐ Mon territoire n'en dispose pas mais je serai intéressé(e)

Si oui, l'utilisez-vous ?

☐ une fois par semaine ☐ une fois par mois ☐ une fois par an

Si oui, quels types de démarches et/ou participation à un atelier d'apprentissage tout niveau tout public effectuez-vous avec les Conseillers et Ambassadeurs du Numérique ?

ADMINISTRATION NUMÉRIQUE (SUITE)

Êtes-vous satisfait de l'accompagnement des Conseillers et Ambassadeurs du Numérique ?

☐ Oui ☐ Non

Accédez-vous facilement aux soins médicaux ? *

☐ Oui ☐ Oui en général, sauf pour les soins spécialisés ☐ Non

Si non, précisez pourquoi ?

Sélectionnez la (les) profession(s) de santé les plus difficilement accessibles pour vous : *

☐ Cardiologue
☐ Dentiste
☐ Dermatologue
☐ Gynécologue
☐ Sage Femme
☐ Infirmier
☐ Médecin généraliste
☐ Ophtalmologue
☐ Radiologue

Aujourd'hui, la domotique et les objets connectés s'invitent de plus en plus dans notre quotidien (confort, santé, sécurité...). En utilisez-vous ? *

☐ Oui ☐ Non mais j'envisage de le faire ☐ Non

Dans quel(s) domaine(s) les utilisez(eriez)-vous ? *

☐ Faire des économies d'énergie (commandes à distance, régulateurs, suivi...)
☐ Sécuriser mon logement (détecteurs, alarmes, caméras...)
☐ Faciliter le quotidien, améliorer le confort (commandes vocales...)
☐ Suivre mon état de santé/bien être
☐ Favoriser le maintien à domicile des personnes en perte d'autonomie
☐ Loisirs/sport

Si vous n'en possédez pas/peu, pourquoi ? *

☐ Gadget
☐ Trop cher
☐ Manque de confiance (dysfonctionnement, sécurité des données ...)
☐ Aucun intérêt/utilité
☐ Renouvellement trop rapide
☐ E-Commerce

EN CONCLUSION...

Plus globalement , qu'attendez-vous du numérique ? *

- ☐ Faciliter les démarches administratives
- ☐ Accéder et suivre la scolarité des enfants
- ☐ Accéder aux soins (téléconsultation)
- ☐ Accéder aux biens de consommation
- ☐ Accéder au logement et son confort
- ☐ Améliorer les conditions de travail
- ☐ Améliorer la recherche d'emploi
- ☐ Faciliter la mobilité
- ☐ Faciliter la formation
- ☐ Lutter contre l'isolement : développer les échanges, les liens sociaux et familiaux
- ☐ Accéder aux loisirs : culture, sport, voyages, divertissements
- ☐ Se cultiver

Auriez-vous besoin d'informations ou de conseils sur le numérique ? *

☐ Oui ☐ Non

Vos idées :

Quelles seraient vos idées et/ou suggestions pour faciliter l'accès au numérique du grand public et quels seraient les services utiles ?

☐ **J'accepte que ces données soient traitées dans le cadre de cette enquête et j'accepte la politique de confidentialité ***

☐ **J'autorise le Conseil Départemental à me contacter par mail pour m'informer des événements et consultations à venir.**

Département des Pyrénées-Orientales

Mission Inclusion Numérique, Services au Public Innovants, Dialogue Citoyen

Responsable : Elodie Costa

elodie.costa@cd66.fr

Préfecture des Pyrénées-Orientales

Service de la Coordination des Politiques Publiques et de l'Appui Territorial

Responsable : Philippe DUBOS

philippe.dubos@pyrenees-orientales.gouv.fr

Merci de bien vouloir retourner la consultation directement à l'adresse suivante :

> Mission Inclusion Numérique, Services au Public Innovants, Dialogue Citoyen
30, rue Pierre Bretonneau
66000 Perpignan

> ou par mail :
schema.servicesaupublic@cd66.fr

Création : Département des Pyrénées-Orientales 2024

PRÉFET DES PYRÉNÉES-ORIENTALES
Liberté
Égalité
Fraternité

PYRENEES ORIENTALES
le Département

leDepartement66.fr



Eléments de diagnostic

Résultats de la consultation citoyenne sur le thème de « l'administration et les services numériques »

CONSULTATION CITOYENNE : UNE BELLE RÉUSSITE

Du 15 juillet au 16 septembre 2024, il a été proposé à la population de donner son avis sur l'administration et les services numériques lors d'une consultation citoyenne sur le site internet du Département des Pyrénées-Orientales.

Au total, ce sont 1105 personnes qui ont répondu au questionnaire en ligne. Un engouement qui a su démontrer la préoccupation réelle des usagers pour cette thématique au cœur du Schéma d'Administration Numérique et dans le cadre du dispositif France Numérique Ensemble et, surtout, qui a nourri le projet de feuille de route de leurs propositions et priorités souvent novatrices.

Les résultats de cette consultation permettent ainsi de préciser et prioriser le contenu de la feuille de route, future stratégie du Schéma, mais aussi de contribuer à la préfiguration et la réflexion d'actions novatrices et d'appels à projets pertinents à déployer avec l'ensemble des partenaires.

CONSULTATION CITOYENNE : UNE FORTE PARTICIPATION ET DES RÉSULTATS PERTINENTS

Une forte participation et de nombreuses propositions adressées par les habitants/usagers des Pyrénées-Orientales !

Quelques chiffres...

- 1 105 réponses,
- une forte mobilisation des femmes et des 45-74 ans,
- des réponses diversifiées et pertinentes !
- <u>les principales préoccupations des usagers</u> :
  - simplifier les démarches administratives en ligne et accéder à une offre de soins en ligne 88 %,
  - se cultiver et accéder aux loisirs 63 %
  - lutter contre l'isolement : développer les échanges, les liens sociaux et familiaux 47 %,
- <u>vos principales idées !</u>
  - un meilleur accès à Internet et des informations sur les arnaques et cyberattaque pour être rassuré et en toute confiance,
  - créer et mettre en place un chèque/ pass numérique pour l'achat de matériel informatique recycle pour les usagers les plus précaires,
  - la création d'une plateforme qui centraliserait tous les services numériques disponibles de l'ensemble des administrations pour simplifier les démarches administratives en ligne,
  - de l'humain ! Et du lien social, au plus proche des usagers, pour favoriser l'accès et l'apprentissage du numérique au quotidien,
  - mettre en place un bus itinérant qui sillonerait les territoires ruraux et les quartiers politiques de la ville afin d'accompagnement les usagers dans leurs démarches admnistratives en ligne.

PRÉFET DES PYRÉNÉES-ORIENTALES
Liberté Égalité Fraternité

PYRENEES ORIENTALES
le Département

IDENTIFICATION

Tranche d'âge
- 20 % pour les 45-54 ans,
- 19% pour les 65-74 ans,
- 18 % pour les 55-64 ans

Sexe
- 54 % de femmes,
- 32 % d'hommes.

Catégorie socio-professionnelle
- 33 % de retraités,
- 24 % d'employés,
- 16 % de cadre et profession libérale.

Commune ayant le plus répondu
- Perpignan, 51 %
- Argeles sur Mer, 50 %
- Montauriol, 24 %
- Caixas, 19 %
- Saint Jean Pla de Corts, 14 %
- Latour Bas Elne, 14 %
- Villelongue de la Salanque, 13 %
- Le Boulou, 12 %
- Banyuls sur Mer, 12 %
- Thuir, 11 %
- Bompas, 10 %
- Espira de l'Agly, 10 %.

ACCÈS ET SERVICES NUMÉRIQUES

Quel est votre principal mode d'accès à Internet ?
- Fibre THD 53 %,
- 3G, 4G, 5G 23 %,
- ADSL 18 %.

Type de matériel utilisé principalement pour se connecter à Internet ?
- Ordinateur 56 %,
- Smartphone 38 %,
- Tablette 5 %.

Au cours des 3 derniers mois en moyenne, vous avez utilisé Internet :
- Chaque jour ou presque 90 %.

Que faites-vous généralement grâce à Internet ?
- Envoyer / recevoir des mails 92 %
- Faire des recherches, apprendre, enrichir ses connaissances 84 %,
- Gérer vos démarches administratives ou fiscales 78 %,
- Utiliser des services bancaires 76 %,
- Acheter/ commander des biens et des services 67 %,
- Contacter les administrations 63 %.

Quelles sont les informations que vous recherchez le plus souvent sur Internet ?
- Les loisirs 61 %,
- L'activité de votre commune ou du Département à 54 %,
- La santé 53 %,
- Des biens et des services 50 %,
- Des informations pour préparer un achat 48 %,
- Des artisans, commerçants, restaurants à proximité 46 %.

Êtes-vous présent sur les réseaux sociaux ?
- Oui 69 %,
- Non 30 %

Quel type d'application utilisez-vous fréquemment sur smartphone ou tablette ?
- Mail 86 %,
- Messagerie (Whatsapp, Messenger ...) 80 %,
- Suivi des comptes bancaires 71 %,
- Météo, 71 %
- Navigation sur Internet 65 %,
- Carte interactive, GPS 55 %,
- Réseaux Sociaux 55 %,
- Achat en ligne à 46 %,
- Musique/ podcast 42 %,
- Suivi de votre consommation d'énergie 40 %.

A quelle fréquence achetez-vous sur Internet ?
- Moins d'une fois/mois 36 %,
- Au moins une fois/mois 30 %
- Jamais 18 %
- Au moins une fois/semaine 9 %

ACCÈS ET SERVICES NUMÉRIQUES (SUITE)

Au cours des 12 derniers mois, qu'avez-vous acheté via Internet ?

- Des vêtements, chaussures, accessoires et bijoux 42 %,
- Des voyages, hébergements de vacances 33 %,
- Des recherches (prix , caractéristiques) mais je finalise mes achats en boutique 26 %,
- Des billets de spectacle 25 %,
- Des titres de transport 23 %,
- Des produits d'hygiène et de beauté 22 %,
- Des livres, magasine, journaux et matériel éducatif 22 %,
- De l'ameublement, de la décoration 21 %
- Du matériel high-tech et informatique (ordinateur, téléphone portable, appareil photo, GPS) 19 %.

On trouve sur Internet des évaluations, des notes ou des commentaires sur les hôtels, les restaurants, les produits ... Avez-vous confiance dans les avis qui sont émis ?

- Assez confiance 47 %,
- Peu confiance 30 %

Quels sont vos besoins et attentes concernant ces avis ?

- Avoir la certitude que ces avis sont posés par de vrais clients et étayés par des informations pertinentes et des photos des lieux et des produits,
- Obtenir des informations sur la qualité, durabilité des produits.

ADMINISTRATION NUMÉRIQUE

Réalisez-vous vos démarches administratives via Internet ?

- Oui, dès que possible 91 %,
- Non jamais à 9 %

Votre territoire compte-t-il un Espace France Services ?

- Oui 50 %,
- Non à 15 %

Si oui, quelles démarches avez-vous déjà effectué dans un Espace France Services ?

- Apprendre à utiliser Internet,
- ANTS, (carte d'identité, permis de conduire, Passeport, carte grise),
- Démarches Améli/CPAM,
- Impôts,
- CAF,
- Retraite (Carsat, MSA).

Êtes-vous satisfait des services proposés dans les Espaces France Services ?

- Oui 23 %,
- Non 5 %,
- Sans réponse 71 %.

Votre territoire compte-t-il des permanences de Conseillers ou Ambassadeurs du Numérique ?

- Oui 42 %,
- Non 6 %,
- Mon territoire n'en dispose pas, mais je serai intéressé(e) 3 %,
- Sans réponse 48 %

Si Oui l'utilisez-vous ?

- Une fois par semaine 39 %,
- Une fois par mois 8 %,
- Une fois par an 8 %,
- Sans réponse 42 %.

Si Oui quel type de démarches et/ou participation à un atelier d'apprentissage tout niveau tout public effectuez-vous avec les Conseillers et Ambassadeurs du Numérique ?
- Ateliers prise en main des outils informatiques (Ordinateur, Tablette, Smartphone...),
- Ateliers intermédiaires (email, pièce jointe, scanner, classer des dossiers...),
- Ateliers confirmés (Word, Excel, Photos, Canva...),
- Démarches administratives diverses (Impôts, Améli, CAF, Retraite, ANTS...).

Êtes-vous satisfait de l'accompagnement des Conseillers et Ambassadeurs du Numérique ?
- Oui 28 %,
- Non 2 %,
- Sans réponse 69 %.

Accédez-vous facilement aux soins médicaux ?
- Oui 26 %,
- Oui en général, sauf pour les soins spécialisés 40 %,
- Non 21 %,
- Sans réponse 12 %.

Si non, précisez pourquoi ?
- Délais d'attente trop longs,
- Sentiment de désert médical et d'abandon,
- Nouveaux patients en recherche active de médecins,
- Doctolib encombré.

Sélectionnez la (les) profession·s de santé les plus difficilement accessibles pour vous :
- Dermatologue 65 %,
- Ophtalmologue 44 %,
- Dentiste 36 %,
- Radiologue 32 %,
- Gynécologue 30 %,
- Cardiologue 28 %,
- Médecin généraliste 25 %.

Aujourd'hui la domotique et les objets connectés s'invitent de plus en plus dans notre quotidien (confort, santé, sécurité...) En utilisez-vous ?
- Oui 32 %,
- Non mais j'envisage de le faire 11 %,
- Non 46 %,
- Sans réponse 10 %.

Dans quel(s) domaine(s) les utilisez(eriez)-vous ?
- Faire des économies d'énergie (commandes à distance, régulateurs, suivi...) 41 %,
- Sécuriser mon logement (détecteurs, alarmes, caméras...) 31 %,
- Faciliter le quotidien, améliorer le confort (commandes vocales...) 24 %,
- Suivre mon état de santé/bien être 21 %,
- Favoriser le maintien à domicile des personnes en perte d'autonomie 22 %,
- Loisirs/sport 19 %,
- Autre 20 %.

Si vous n'en possédez pas/pourquoi ?
- Trop onéreux 30 %,
- Manque de confiance (dysfonctionnement, sécurité des données...) 25 %,
- Aucun intérêt/utilité 26 %,
- Considéré comme un gadget 17 %,
- Renouvellement trop rapide 7 %,
- E-commerce 3 %,
- Autre 20 %.

EN CONCLUSION...

Plus globalement, qu'attendez-vous du numérique ?

- Faciliter les démarches administratives 88 %,
- Se cultiver 63 %,
- Accéder aux loisirs : culture, sport, voyage, divertissement 52 %,
- Lutter contre l'isolement : développer les échanges, les liens sociaux et familiaux 47 %,
- Accéder aux soins (téléconsultation) 35 %,
- Accéder aux biens de consommation 35 %,
- Faciliter la mobilité 32 %,
- Faciliter la formation 32 %,
- Améliorer les conditions de travail 31 %,
- Accéder et suivre la scolarité des enfants 22 %,
- Accéder au logement et son confort 18 %,
- Améliorer la recherche d'emploi 16 %,
- Autre 4 %.

Auriez-vous besoin d'informations ou de conseils sur le numérique ?

- Oui 29 %,
- Non 72 %.

Vos propositions d'actions pour faciliter l'accès au numérique du grand public et la valorisation / mise en place de services utiles ?

Vos principales idées ?

1) Optimiser la connexion Internet et le déploiement de la fibre à échelle départementale :

- Promouvoir un meilleur accès à Internet (Fibre),
- Sécuriser les accès internet / promouvoir le concept d'identité numérique qui protège les usagers,
- Lutter contre les fraudes, les arnaques et les cyberattaques,
- Créer du soutien à l'équipement par du matériel recyclé et en faire profiter ceux qui sont le plus isolés et éloignés du numérique.

2) Simplifier l'accès aux droits et à la e-administration :

- Simplifier les démarches administratives en ligne/ être aidé,
- Rendre accessibles/lisibles les services publics numériques en créant notamment une plateforme qui centraliserait tous les services numériques disponibles de l'ensemble des administrations,
- Continuer à travailler et renforcer la lutte contre l'illectronisme,
- Aider financièrement les familles modestes pour l'achat de matériel informatique/ Créer et mettre en place un chèque numérique afin d'aider les personnes précaires,
- Faciliter l'accès aux données personnelles et les sécuriser,
- Mettre en place des interventions à domicile lorsque les usagers sont dans l'incapacité de se déplacer / mettre en place un bus itinérant pour les personnes habitants des lieux isolés et/ou éloigné du numérique (territoires ruraux).

3) Mettre de l'humain et du lien social au cœur de la e-administration :

- Pérenniser les actions humaines et d'aide au quotidien, nécessité de contact humain et lien social,
- Continuer l'aide aux démarches administratives ainsi que les ateliers d'apprentissage via les France Services et les conseillers et ambassadeurs du numérique,
- Continuer à accompagner les usagers au plus proche de leur lieu d'habitation,
- Continuer la gratuité du service rendu (ateliers et accompagnement aux démarches administratives en ligne),
- Mettre en place un fablab départemental dans les Pyrénées-Orientales / créer un café ou salon de thé « numérique».



Éléments de diagnostic

PV de restitution de la journée d'ateliers du Jeudi 19 Septembre 2024



Schéma d'Administration Numérique
Feuille de Route France Numérique Ensemble
Jeudi 19 septembre 2024

Matin - Atelier 1 :

Travailler à une cartographie des lieux de médiation et d'inclusion numérique

- Animateur : Philippe DUBOS, *Chargé de mission accès aux services publics et administration numérique, Préfecture des Pyrénées-Orientales,*
- Rapporteur : Sonia BOURGEON, *Chargée de mission développement économique et Tiers Lieu DECLIC, CdC Sud Roussillon.*

Acteurs présents :

- Florian DELONCA, *Conseiller Numérique, Département des Pyrénées-Orientales,*
- Florian FROMAGER, *Ambassadeur du Numérique, Département des Pyrénées-Orientales,*
- Adda BOUOUDA, *Conseiller Numérique Coordinateur, Département des Pyrénées-Orientales,*
- Patrick BERIOU, *FabManager, Conseiller Numérique, Commune de Port-Vendres,*
- Valérie TORRENT, *Responsable de la France Services, CdC Roussillon Conflent ,*
- Fanny BRIAND, *Agent d'accueil et administratif, CdC Roussillon Conflent,*
- Mélanie MILLAN, *Directrice Association des Maires, des Adjoints et de l'Intercommunalité des Pyrénées Orientales,*
- Méryl COLOMER, *Conseillère Numérique, CdC Pyrénées- Catalanes,*
- Sébastien NOE, *Conseiller Numérique / Médiathèque, Perpignan Méditerranée Métropole,*
- Katia DURAN, *Cadre Mutuelle Sociale Agricole (MSA) Grand Sud, co-porteuse des France Services de Céret, Port-Vendres et Torreilles,*
- Vanina SANCHES, *Cadre gestionnaire service Accueil, Mutuelle Sociale Agricole (MSA)Grand Sud,*
- Cyril PORTANIER, *Responsable Informatique et Réseaux, CdC Haut Vallespir*

> Constat 1 :

- Méconnaissance des lieux de médiation numérique et de paniers de service,
- Manque de lisibilité de l'offre numérique pour les usagers,
- Renforcer la lisibilité et la visibilité de l'offre existante en matière de médiation et de services numériques en utilisant notamment des outils de communication et de partage de l'information, accessible aux usagers.

Action proposée :

- **Action 1)** Mettre en place un observatoire de médiation et d'inclusion numérique pour connaître les pratiques et les besoins numériques des usagers.

Acteurs : Préfecture/Département

Moyens / Ressources : Demande d'un poste de ConNum vacant pour travailler à la mise en place de cet observatoire.

- **Action 2)** Travailler à la création et la diffusion d'un flyer de communication commun pour diffuser l'offre de services et de médiation numérique aux usagers.

Acteurs : Préfecture/Département/Structures porteuses d'un poste de CoNum

Moyens / Ressources : Mise en réseau des flyers de communication de l'ensemble des partenaires et travail commun.

- **Action 3)** Travailler à création et à la mise en place d'une ligne téléphonique commune dédiée aux usagers pour la diffusion des informations et de l'offre de services (Hors prise de RDV pour les démarches administratives).

Acteurs : Préfecture/Département

Moyens / Ressources : Besoin d'1 ETP et/ou élargissement du rôle de la ligne téléphonique départementale.

- **Action 4)** Proposition et mise en place d'un agenda Google / espace Google partagé qui permettrait de diffuser l'information.

Acteurs : État/Préfecture/Structures partenaires

Moyens / Ressources : agenda Google est gratuit, mais il convient d'avoir un gestionnaire dédié.

- **Action 5)** Travailler à la mise en place et à l'animation d'une carte interactive des permanences des CoNums à échelle départementale.

Acteurs : Préfecture/Département/outils de SIG territorial

Moyens / Ressources : Demande d'un poste de ConNums vacant pour travailler et animer la carte interactive.

- **Action 6)** Travailler à création et à l'animation d'un site Internet dédié et/ou d'une application mobile afin de diffuser l'offre de services et les actualités/événements s'y rapportant.

Acteurs : Préfecture/Département/Structures porteuses d'un poste de CoNum

Moyens / Ressources : Demande d'un poste de ConNums vacant pour travailler et animer le site Internet et/ou l'application mobile.



Schéma d'Administration Numérique
Feuille de Route France Numérique Ensemble
Jeudi 19 septembre 2024

Matin - Atelier 2 :

Travailler à l'itinérance des services publics et accompagnement numérique

- Animateur : Marina CANOVAS, *Chargée de mission Schéma d'Administration FNE Numérique / France Numérique Ensemble, Département des Pyrénées-Orientales,*
- Rapporteur : Françoise SALA, *Directrice France Services, Commune de Saint Laurent de la Salanque.*

Acteurs présents :

- Samia SADOK, *Conseillère Numérique, Département des Pyrénées-Orientales,*
- Ismail SADOUN, *Conseiller Numérique, Département des Pyrénées-Orientales,*
- Fatima BELACEL, *Conseillère Numérique, Département des Pyrénées-Orientales,*
- Nadia BENZIANE, *Coordonnatrice des Ambassadeurs du Numérique, Département des Pyrénées-Orientales,*
- Sébastien FONTAINE, *Animateur Territorial, E-santé, GRADES Occitanie,*
- Morgane PEREZ, *Cheffe de projets Petites Villes de Demain, Direction Habitat et Solidarités, Perpignan Méditerranée Métropole,*
- Stéphanie REBOUL, *Conseillère Numérique de la Commune de Torreilles,*
- Cathy CHAPEAU, *Coordonnatrice du réseau d'animation du public/agent France Services, CdC Pyrénées-Catalanes,*
- Véronique ROURA, *Agent France Services, CdC des Aspres et Animatrice du réseau des France Services,*
- Séverine COMES, *Conseillère Numérique, CCAS-France Services, Commune d'Argelès sur Mer,*
- Régis PORRA, *Responsable France Services de Thuir, CdC des Aspres,*
- Valérie BERTRAND VALLS, *Chargée de Mission France Travail*

> Constat 1 :

- Itinérance présente à échelle départementale, notamment grâce aux conseillers numériques du Département, mais elle n'est pas clairement identifiée ni valorisée.

Action proposée :

- **Action 1)** Mise en place d'une navette itinérante qui viendrait matérialiser cette action / Communication et diffusion de l'offre à la population.

Acteurs : Partenaires associés dans le cadre d'un conventionnement d'objectifs et de partenariat.

Moyens / Ressources : Véhicule acheté et maquetté par les partenaires,
Possibilité de solliciter un poste de CoNum vacant auprès de l'État qui pourrait être porté en commun,
Possibilité de travailler sur cette action à partir de l'Appel à projets : « Développons les services au public innovants en Pyrénées-Orientales » du Département pour l'achat du véhicule et du matériel.

> Constat 2 :

- Missions différentes entre les acteurs principaux de la médiation numérique (France Services et CoNums) à échelle départementale
- Lieux de médiation numérique différents selon les acteurs (exemple : certains agents France Services se déplacent parfois à domicile à deux, d'autres non).

Action proposée :

- **Action 1)** Harmonisation / clarification des missions des agents travaillant sur la thématique numérique et itinérance à destination des usagers / Lisibilité des dispositifs France Services/ CoNums / dispositif Aidant Connect pour les usagers.

Acteurs : Etat

Moyens / Ressources : État / Banque des Territoires/ ANCT.

- **Action 2)** Continuer à accompagner l'accès aux droits, notamment en s'appuyant, sur le réseau de médiation et d'inclusion numérique existant (France Services, CoNums, Label Aidant Connect et l'ensemble des lieux de médiation numérique répertorié à échelle départementale dont les Maisons Sociales/travailleurs sociaux).

Acteurs : État/ Département/Opérateurs de services

Moyens / Ressources : Conventionnement global État/Département et Opérateurs de services pour définir une méthodologie de travail commune et un rendu lisible auprès des usagers.
Mettre en place, via le Schéma d'Administration Numérique, un maillage du territoire cohérent en matière de médiation et inclusion numérique.

> Constat 3 :

- Manque de matériel / Difficulté d'accès au matériel informatique pour les personnes fragilisées et éloignée du numérique,
- Favoriser l'accès à des matériels informatiques notamment reconditionnés,
- Optimiser l'accès à Internet via la Fibre, partout à échelle départementale et pour tous,
- Œuvrer à un numérique inclusif / Aller vers un numérique responsable.

Action proposée :

- **Action 1)** Mettre en place un Chèque Numérique facilitant l'accès au matériel pour les personnes en situation de fragilité. Travailler autour du dispositif existant de la CARSAT – distribution de tablettes pour les personnes âgées.

Acteurs : Département

Moyens / Ressources : Création de dispositif et ou APP.

- **Action 2)** Créer une filière de reconditionnement pour le matériel informatique et distribuer ce matériel aux personnes en situation de fragilité. Aller vers un Numérique Responsable. Travailler à l'exemple de la SICOVAL de Toulouse.

Acteurs : Département / EPCI / État

Ressources / Moyens : Département / Conventionnement avec certaines associations portant ce type de projet (Association ARC par exemple).

- **Action 3)** Finaliser la couverture THD et le réseau fibre à échelle départementale.

Acteurs : Département

Ressources / Moyens : Département

> Constat 4 :

- Existence d'une pluralité d'acteurs de l'inclusion et de la médiation numérique sur le territoire départemental
- Volonté de décliner un volet territorial par EPCI et mettre en place une stratégie territoriale d'inclusion adaptée par territoire.

Action proposée :

Proposition d'une méthodologie de travail commune à échelle départementale

- **Action 1)** Mettre en place des outils et indicateurs de diagnostic de territoire (INSEE, Indice de Fragilité Numérique...) commun,
- **Action 2)** Créer un observatoire pour connaître les pratiques et les besoins des usagers à échelle territoriale,
- **Action 3)** Mettre en place un Comité Technique par EPCI / Réunion annuelle,
- **Action 4)** Animer ce volet territorial avec l'aide des EPCI

Acteurs : État/ Département/EPCI

Moyens / Ressources : Chargée de mission Schéma d'Administration Numérique /FNE du Département,
Mise en place, animation et suivi du Schéma d'Administration Numérique,
Mise en place, animation et suivi d'un volet territorial,
Aide possible du Conseiller Numérique Coordinateur du Département.



Schéma d'Administration Numérique
Feuille de Route France Numérique Ensemble
Jeudi 19 septembre 2024

Après-midi - Atelier 1 :

Travailler à l'accompagnement des usagers sur le volet services et santé numérique

- Animateur : Ludivine LINCOT, *Responsable Téléservices Assurés et Marketing , Direction Adjointe, CPAM,*
- Rapporteur : Sébastien FONTAINE, *Animateur territorial, E-santé, GRADES Occitanie.*

Inscrits :

- Florian DELONCA, *Conseiller Numérique, Département des Pyrénées-Orientales,*
- Fatima BELACEL, *Conseillère Numérique, Département des Pyrénées-Orientales,*
- Valérie TORRENT, *Responsable de la France Services, CdC Roussillon Conflent,*
- Fanny BRIAND, *Agent d'accueil et administratif, CdC Roussillon Conflent,*
- Stéphanie REBOUL, *Conseillère Numérique de la Commune de Torreilles,*
- Cathy CHAPEAU, *Coordonnatrice du réseau d'animation du public/ agent France Services, CdC Pyrénées- Catalanes,*
- Véronique ROURA, *Agent France Services, CdC des Aspres et Animatrice du réseau des France Services,*
- Thomas SIMONETTI, *Coordinateur jeunesse, CdC Vallespir*

> Constat 1 :

- Manque de connaissance et de lisibilité des outils de santé numérique mis à la disposition des usagers,
- Volonté de promouvoir la mise en place de stratégies de sensibilisation et formations visant à compléter le parcours des aidants numériques.

Action proposée :

- **Action 1)** Identifier ces divers outils (Doctolib, DECLIC, AMELI, Mon Espace Santé...) et former les CoNums et les professionnels de santé à leur utilisation afin qu'ils puissent aider les usagers dans leurs démarches administratives en ligne.

Acteurs : CPAM : Grades Occitanie / plateforme Osmose / Opérateurs de services concernés

Moyens / Ressources : Mise en place de formations gratuites via conventionnement avec les structures porteuses de CoNums et les professionnels de santé.

> Constat 2 :

- Une grande sectorisation des professionnels de santé entraîne un manque de lisibilité pour les usagers.

Action proposée :

- **Action 1)** Créer un outil transverse afin d'accompagner les usagers / Mise en place d'actions de sensibilisation partenariales.

Acteurs : Acteurs et partenaires de santé/ CPAM (travail en cours) et diffusion de cet outil aux ConUms et professionnels de santé pour aider les usagers dans leurs démarches administratives.

Moyens / Ressources : Acteurs et partenaires de santé/ CPAM.

> Constat 3 :

- Manque de communication qui entraîne un manque de lisibilité et une mauvaise compréhension des dispositifs par les usagers.

Action proposée :

- **Action 1)** Participation à des événements /forums communs

Acteurs : Partenaires et acteurs de la santé/ CPAM / Grades Occitanie

Moyens / Ressources : Temps ETP de chaque partenaire dédié

> Constat 4 :

- Itinérance présente à échelle départementale notamment grâce aux conseillers numériques du Département, mais elle n'est pas clairement identifiée ni valorisée.

Action proposée :

- **Action 1)** • Mise en place d'une navette itinérante qui viendrait matérialiser cette action.
- Communication et diffusion de l'offre à la population.

Acteurs : Partenaires associés / Sur le principe de bénévolat

Moyens / Ressources : Véhicule acheté et maquetté par les partenaires.
Possibilité d'un poste de Conseiller Numérique porté en commun.
Appel à projets : « Développons les services au public innovants en Pyrénées-Orientales » pour le véhicule.



Schéma d'Administration Numérique
Feuille de Route France Numérique Ensemble
Jeudi 19 septembre 2024

Après-midi - Atelier 2 :

Travailler et définir une stratégie d'inclusion numérique et/ou insertion numérique à échelle intercommunale/ volet territorial

- Animateur : Marina CANOVAS, *Chargée de mission Schéma d'Administration Numérique / France Numérique Ensemble, Département des Pyrénées-Orientales,*
- Rapporteur : Régis PORRA, *Responsable service jeunesse et France Services de Thuir, CdC des Aspres.*

Acteurs présents :

- Florian FROMAGER, *Ambassadeur du Numérique, Département des Pyrénées-Orientales,*
- Ismail SADOUN, *Conseiller Numérique, Département des Pyrénées-Orientales,*
- Méryl COLOMER, *Conseillère Numérique, CdC Pyrénées-Catalanes,*
- Laurent VIE, *Conseiller Numérique, CdC Vallespir,*
- Séverine COMES, *Conseillère Numérique, CCAS-France Services, Commune d'Argelès sur Mer,*
- Katia DURAN, *Cadre Mutuelle Sociale Agricole (MSA) Grand Sud, co-porteuse des France Services de Céret, Port-Vendres et Torreilles,*
- Vanina SANCHES, *Cadre gestionnaire service Accueil, Mutuelle Sociale Agricole (MSA)Grand Sud,*
- Martine JUSTAFRÉ, *Directrice Générale Adjointe des Services, CdC Vallespir.*
- Cyril PORTANIER, *Responsable Informatique et Réseaux, CdC Haut Vallespir.*

> Constat 1 :

- Pluralité d'acteurs de l'inclusion numérique sur le territoire départemental,
- Connaître le qui fait quoi ? clarifier les missions de chacun, augmenter la lisibilité de l'action publique pour les usagers,
- Volonté de décliner une stratégie d'inclusion et de médiation numérique adaptée au territoire et un volet territorial par EPCI.

Action proposée :

Proposition d'une méthodologie commune de travail :

- **Action 1)** Mettre en place des outils et des indicateurs de diagnostic de territoire communs (base Insee, indice de fragilité numérique),
- **Action 2)** Créer et mettre en place un observatoire pour connaître et repérer efficacement les pratiques et les besoins des usagers,
- **Action 3)** Mettre en place un COTECH par EPCI et/ou une réunion annuelle venir faire le point sur les principales actions mises en place.

Acteurs : État/Préfecture

Moyens / Ressources : Chargée de mission Schéma d'Administration Numérique /FNE du Département.
Mise en place, animation et suivi du Schéma d'Administration Numérique.
Mise en place, animation et suivi d'un volet territorial.
Aide possible du Conseiller Numérique Coordinateur du Département.

> Constat 2 :

- Faire vivre la stratégie territoriale et l'animation à échelle départementale.

Action proposée :

- **Action 1)** Mettre en place une communication commune et adaptée aux différents publics (publics fragiles, handicap, personnes âgées, jeunes...) cibles et la diffuser à échelle territoriale via les réseaux sociaux, les sites Internet, les évènements locaux, les newsletters...

Acteurs : EPCI

Moyens / Ressources : Communication des EPCI.

> Constat 3 :

- Compléter le maillage territorial en offre de médiation numérique dédiée aux usagers.

Action proposée :

- **Action 1)** Développer, dans tous les territoires, des Espaces/Relais Numériques pour permettre un libre accès et offrir un service de médiation numérique aux usagers.

Acteurs : Département / État / EPCI

Moyens / Ressources : Lancer un AMI Relais Numérique et labellisation sur le modèle d'Emmaus Connect / Diffusion et communication des permanences tenues dans ces Relais Numériques aux usagers.

> Constat 4 :

- Favoriser l'accès à la connexion Internet,
- Améliorer et optimiser le réseau Internet et l'extension de la fibre partout à l'échelle départementale (résolution des zones blanches).

Action proposée :

- **Action 1)** Finaliser la couverture THD et le réseau fibre à échelle départementale.

Acteurs : Département

Moyens / Ressources : Département

> Constat 5 :

- De nombreux problèmes de mobilité notamment rencontrés par les personnes fragilisées et/ou en situation de handicap/ personnes âgées pour se rendre sur les lieux de permanences des CoNums.

Action proposée :

- **Action 1)** Proposer une aide à la mobilité en mettant en place des navettes pour se rendre sur les lieux de permanences numériques en adaptant certains créneaux horaires dédiés des CoNums.

Acteurs : EPCI

Moyens / Ressources : ECPI – Achat de navettes urbaines et mises en place de rotation à l'attente des usagers/ Mise en place d'une communication dédiée.



Schéma d'Administration Numérique
Feuille de Route France Numérique Ensemble
Jeudi 19 septembre 2024

Après-midi - Atelier 3 :

Coordination des CoNum a échelle départementale

- Animateur : Adda BOUOUDA, *Conseiller Numérique Coordinateur, Département des Pyrénées-Orientales,*
- Rapporteur : Patrick BERRIOU, *Fab Manager et Conseiller Numérique, Commune de Port-Vendres.*

Acteurs présents :
- Samia SADOK, *Conseillère Numérique, Département des Pyrénées-Orientales,*
- Nadia BENZIANE, *Coordonnatrice des Ambassadeurs du Numérique, Département des Pyrénées-Orientales,*
- Philippe DUBOS, *Chargé de mission accès aux services publics et administration numérique, Préfecture des Pyrénées-Orientales,*
- Françoise SALA, *Directrice France Services, Commune de Saint Laurent de la Salanque.*
- Christine BARRIERE, *Conseillère Numérique, agent d'accueil, France Services Perpignan Saint Assiscle, La Poste,*
- Priscilla ANESH, *Conseillère Numérique, Chambre de Commerce et d'Industrie (CCI),*
- Sébastien NOE, *Conseiller Numérique / Médiathèque, Perpignan Méditerranée Métropole.*

> Constat 1 :
- Un grand besoin de coordination CoNums à échelle départementale, souvent isolés au sein de leur structure / Animation d'un réseau de médiation et d'inclusion numérique à échelle départementale.

Action proposée :

- **Action 1)** Créer et animer le réseau départemental de médiation numérique en Pyrénées-Orientales / Fédérer un groupe à échelle départementale.
  Échanger et Diffuser des informations à échelle départementale.
  Créer plusieurs outils de travail communs : canal d'échange rapide des informations de type WhatsApps / newsletter trimestrielle.

Acteurs : État/Département/Structures porteuses de CoNums

Moyens / Ressources : Conseiller Numérique Coordinateur du Département/CoNums de structures porteuses à échelle départementale.

- **Action 2)** Organisation de manifestations communes et des événements pour les professionnels (exemple : organiser un NEC/ Numérique en Commun local ou encore des rencontres de la médiation du numérique à échelle territoriale) pour valoriser l'action publique.

Acteurs : État/ Département/ Structures porteuses de CoNums

Moyens / Ressources : Conseiller Numérique Coordinateur du Département / CoNums de structures porteuses à échelle départementale.

PRÉFET DES PYRÉNÉES-ORIENTALES
Liberté
Égalité
Fraternité

PYRENEES ORIENTALES
Le Département

- **Action 3)** Mettre en place un outil collaboratif entre CoNums pour travailler ensemble sur des projets communs.

Acteurs : État/Département/Structures porteuses de CoNums

Moyens / Ressources : Possibilité d'ouvrir l'espace collaboratif du Département aux autres CoNums du Département.

- **Action 4)** OFormer les aidants numériques,
  Mettre en place un cycle de formation commun / partage d'un réseau de formations et/ou de Webinaires ouverts et diffusés par les opérateurs de services à l'ensemble des partenaires.
  (exemple : Webinaire CPAM et/ou application ACCEO pour les malentendants et traductions),
  Labellisation Aidant Connect.

Acteurs : État/ Département/ Structures porteuses de CoNums / Opérateurs de services

Moyens / Ressources : Conventionnement avec les opérateurs de services, l'État et l'ensemble des structures porteuses de CoNums pour la diffusion des formations à échelle du réseau de conventionnement.

> Constat 2 :

- Nombreux sentiments d'inquiétudes et d'insécurité quant à la poursuite du dispositif CoNum et France Services,
- Volonté de rechercher des solutions de pérennisation des postes de ces dispositifs.

Action proposée :

- **Action 1)** Travailler à la mise en place d'un fonds mutualisé de financement des postes et de pérennisation des dispositifs.

Acteurs : État/Département/Structures porteuses de CoNums/opérateurs de services

Moyens / Ressources : Conseiller Numérique Coordinateur du Département/CoNums de structures porteuses à échelle départementale.

- **Action 2)** Organisation de manifestations communes et des événements pour les professionnels (exemple : organiser un NEC/ Numérique en Commun local ou encore des rencontres de la médiation du numérique à échelle territoriale) pour valoriser l'action publique.

Acteurs : État/ Département/ Structures porteuses de CoNums

Moyens / Ressources : Recherches de fonds européens/Convention globale et participative de l'ensemble des acteurs pour permettre le financement des postes et la pérennité des dispositifs.
Chargée de mission Schéma d'Administration Numérique FNE : Conseiller Numérique Coordinateur du Département / CoNums de structures porteuses à échelle départementale



Les étapes à venir : la construction du schéma

- **Mercredi 30 Octobre 2024 :** Rendu de la Feuille de route : « Stratégie inclusion et médiation numérique 66 » dans le cadre du Schéma d'Administration Numérique 2024-2027 / Dispositif France Numérique Ensemble.

- **Novembre :** Signature de la convention de subventionnement Département / Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT) pour le projet d'élaboration et ou de mise en œuvre de la Feuille de route France Numérique Ensemble au niveau du territoire et pour le financement de formation inclusion et médiation numériques avec ou sans brique Aidants Connect.

- **Novembre – décembre 2024 :** Installation du Comité Technique et planification des futures réunions par engagements et par propositions d'actions.

- **Janvier – mars 2025 :** Lancement des réunions d'échanges techniques pour la création d'un plan d'actions détaillé.

- **Printemps 2025 :** Organisation du premier CoPil « Instance de dialogue et de concertation » pour validation des premières propositions d'actions et lancement des premières formations d'inclusion et médiation numériques avec ou sans brique Aidants Connect.

PYRENEES ORIENTALES
le Département

PRÉFET
DES PYRÉNÉES-
ORIENTALES