PRÉFET
DE LA SARTHE
Liberté
Égalité
Fraternité

Sarthe
Le Département

LE MANS
Métropole
COMMUNAUTÉ URBAINE

PROJET

Feuille de route départementale France Numérique Ensemble

Sarthe

Octobre 2024

Table des matières

Introduction....4
Le contexte en Sarthe....6
Les objectifs de la feuille de route....9
1. Poursuivre le développement des compétences numériques des Sarthoises et des Sarthois en s'appuyant sur les actions déjà existantes....9
2. Affiner les besoins en territorialisant le diagnostic....9
3. Coordonner, partager et faire connaître l'offre existante....9
4. Compléter l'offre de services....10
La gouvernance de la feuille de route....10
Diagnostic, objectifs et actions dans le champ d'action du conseil départemental de la Sarthe....12
Diagnostic....12
1. Des besoins d'accompagnements des publics éloignés du numérique globalement importants dont le volume et la caractérisation seraient à affiner à l'échelle des territoires sarthois....12
2. Un territoire sarthois bien maillé par les offres d'accompagnement numérique....13
3. Une rencontre entre l'offre et la demande d'accompagnement numérique qui pourrait être renforcée à l'échelle des territoires sarthois....15
Objectifs....16
1. Renforcer les liens entre offres et demandes à l'échelle des territoires sarthois et diversifier les publics....16
2. Renforcer la proximité, la qualité, la diversité et l'attractivité des offres d'accompagnements numériques auprès des usagers sarthois....17
3. Favoriser l'appropriation par les usagers sarthois d'une culture numérique.17
Fiches actions....18
1 Objectif 1 : Renforcer les liens entre offres et demandes à l'échelle des territoires sarthois et diversifier les publics....18
Action 1.1 Accompagnement à la construction d'orientations locales d'inclusion numérique à l'échelle des intercommunalités....18
Action 1.2 Renforcement et valorisation de l'observation de l'offre et de la demande dans les territoires....21
Action 1.3 Renforcement des liens entre les actions d'accompagnement numérique et l'accès aux services et politiques publiques locales, départementales, de l'Etat et de ses opérateurs....24
2 Objectif 2 : Renforcer la proximité, la qualité, la diversité et l'attractivité des offres d'accompagnements numériques auprès des usagers sarthois…26
Action 2.1 Déploiement de 16 conseillers numériques dans les territoires intercommunaux sarthois par le Département....26
Action 2.2 Structuration du réseau des acteurs de l'accompagnement numérique en Sarthe 29
3 Objectifs : Favoriser l'appropriation par les usagers sarthois d'une culture numérique....32

PROJET

Action 3.1 Contribution au développement d'une filière locale de reconditionnement avec l'animation du fonds numérique solidaire du Département....32
Action 3.2 Découverte de nouveaux usages du numérique par l'ensemble des publics....34
Action 3.3 Actions de communication pour renforcer l'attractivité de l'accompagnement numérique....36
Diagnostic, objectifs et actions dans le champ d'action de Le Mans Métropole....38
Diagnostic....38
1. Etude interne de 2019....38
2. Indice de fragilité numériques....38
3. Dispositif des conseillers numériques....38
Objectifs....39
1. Avoir une connaissance plus approfondie des besoins et de l'offre d'inclusion numérique....39
2. Construire une réflexion commune des acteurs de la médiation numériques....39
3. Faire émerger des synergies et une nouvelle offre pour le territoire....40
4. Mesurer l'impact des actions de médiation pour amélioration continue des dispositifs....40
Fiches-actions....42
1 Diagnostic du territoire LMM....42
2 Élaboration d'une feuille de route de l'inclusion numérique....43
3 Évaluation de l'action des conseillers numériques sur le quartier des Sablons Bords de l'Huisne (QPV)....44

PROJET

Introduction

L'inclusion numérique est entendue comme « *un processus qui vise à rendre le numérique accessible à chaque individu et à lui transmettre les compétences numériques qui seront un levier de son inclusion sociale et économique* »[1]. Elle s'adresse aux particuliers, mais aussi à l'ensemble des professionnels intervenant, directement et indirectement, dans le domaine de la médiation numérique ou plus largement de l'inclusion numérique. Politique publique à destination de la population, elle doit être construite en plaçant l'usager au centre de la réflexion et doit, en conséquence, être territorialisée et mise en œuvre au plus proche du terrain.

La transition numérique actuellement à l'œuvre génère des transformations importantes dans tous les pans de la société, au niveau individuel comme collectif. Pourtant, une partie de la population demeure éloignée du numérique. Ainsi, selon une étude du CREDOC-CREAD publiée en 2023[2], 31,5 % de la population de France métropolitaine est plus ou moins éloignée du numérique, soit parce qu'elle n'est pas internaute, soit parce qu'elle ne se sent pas compétente dans l'utilisation d'internet.

Face à ce constat, l'inclusion numérique revêt une dimension sociale et sociétale. En effet, dans un contexte de numérisation croissante des démarches et de transformation numérique des politiques publiques, l'État et les collectivités doivent garantir à tous l'accès à leurs droits et aux services publics, mais aussi l'accès à l'ensemble des outils rendus disponibles par la transition numérique. L'enjeu est donc technologique, mais aussi culturel. Agir pour la montée en compétences numériques est la condition du développement d'une société numérique performante et humaine.

La crise sanitaire de la CoVid-19 a montré l'importance des outils numériques qui ont permis à un grand nombre de Français de continuer à travailler, de se soigner et pour certains de poursuivre leurs études. La pandémie a également mis en exergue un phénomène observé depuis de nombreuses années : la fracture numérique. L'inégalité dans l'accès aux outils numériques ou encore dans leurs usages a été pour de nombreux Français un réel handicap économique, social et culturel.

La transformation numérique de la société, qui s'est traduite principalement par un accès généralisé à de nouveaux équipements et à une circulation toujours plus rapide de l'information, a modifié en profondeur les enjeux de la relation entre les

1 Bouquet, B. et Jaeger, M. (2015) . L'e-inclusion, un levier ? Vie sociale, n° 11(3), 185-192.
2 https://labo.societenumerique.gouv.fr/fr/articles/la-soci%C3%A9t%C3%A9-num%C3%A9rique-fran%C3%A7aise-d%C3%A9finir-et-mesurer-l%C3%A9loignement-num%C3%A9rique/#6-quantifier-l'eloignement-numerique-en-france

PROJET

citoyens et la puissance publique. Une nouvelle relation s'est ainsi installée entre les usagers et les administrations et ceux-ci souhaitent davantage de services numériques ainsi que des échanges plus fluides avec les institutions publiques. Dans une société transformée par l'essor de nouvelles pratiques liées au numérique (télétravail, nouvelles mobilités, économie collaborative, numérique éducatif, nouveaux médias culturels, etc.), les collectivités ont dès lors un rôle crucial à jouer pour accompagner le développement de ces nouveaux usages et adapter leur offre de services à ces bouleversements.

En Sarthe, ce mouvement s'est d'abord traduit par une politique volontariste d'aménagement numérique sur l'ensemble du territoire faisant aujourd'hui du département le premier des Pays de la Loire en termes d'accessibilité à la fibre optique[3].

C'est dans ce contexte que s'inscrit la politique publique d'inclusion numérique portée par le préfet, le Conseil départemental et Le Mans Métropole et traduite dans la présente feuille de route « France Numérique Ensemble » du département de la Sarthe.

Sur le territoire sarthois, l'État, les collectivités territoriales et la société civile se sont engagés depuis plusieurs années dans cette politique publique et il s'agit de poursuivre cette dynamique pour, d'une part consolider les acquis et d'autre part s'adapter aux besoins émergents du territoire en matière d'inclusion numérique.

A titre d'exemple, le Département de la Sarthe a d'ores et déjà exprimé son ambition au travers de sa feuille de route « La Sarthe au cœur du numérique ». Cette feuille de route territoriale, co-construite entre septembre 2020 et juin 2021, répond aux objectifs suivants :

- Développer pour le territoire, ses acteurs et ses habitants une ambition et une vision stratégique communes en matière d'usages numériques ;
- Soutenir et équilibrer la numérisation des territoires grâce à une offre de services adaptée (« Département plateforme ») à destination des collectivités sarthoises ;
- Favoriser l'inclusion numérique de tous les publics et développer les compétences des Sarthois ;
- Structurer, mailler et animer un écosystème sarthois des usages numériques
- Définir une gouvernance des initiatives numériques locales, à l'échelle départementale.

3 Source : ARCEP

PROJET

Le travail conduit au titre de France Numérique Ensemble en Sarthe doit donc avant tout permettre de fédérer les différentes démarches existantes, d'affiner notre connaissance de la situation départementale et infra-départementale en matière d'éloignement du numérique, de répondre de façon plus complète et plus coordonnée aux besoins identifiés sur le territoire, et d'animer un réseau d'acteurs de l'inclusion numérique au plus proche du terrain.

Elle se veut une déclinaison territoriale et adaptée aux enjeux en Sarthe de l'ambition du gouvernement telle que présentée dans la feuille de route nationale 2023-2027 France Numérique Ensemble.

Le contexte en Sarthe

Le Conseil départemental de la Sarthe a déjà réalisé un important travail autour de la question du numérique. Un diagnostic territorial a été publié en février 2021, duquel il ressort que le contexte sarthois est marqué par un enjeu fort d'équilibre territorial, d'accessibilité au service public et une fracture numérique relativement importante chez les publics les plus fragiles.

LES PRINCIPAUX CONSTATS DE CE DIAGNOSTIC :

Le développement des usages numériques en Sarthe peut être perçu comme un vecteur d'équilibre territorial dans un territoire fortement marqué par la centralité mancelle.

Des populations sarthoises qui peuvent présenter un risque de fragilité numérique :

- De façon globale, une population sarthoise légèrement plus fragile par rapport au niveau régional, car plus âgée et légèrement plus précaire ;
- La couronne périphérique du département est la plus touchée par le risque de « fragilité numérique » et ce, de manière particulièrement marquée du nord au sud de la partie Est du département ainsi que, dans une moindre mesure, dans la Communauté de communes de Sablé-sur-Sarthe ;
- Une agglomération mancelle avec de fortes inégalités, et qui concentre également une grande partie des ménages précaires, donc avec un risque plus important de fracture numérique ;
- Une crise sanitaire qui a accentué le besoin de certains publics spécifiques : scolaires, étudiants et professionnels

Une demande de la part des collectivités pour développer de nouveaux usages numériques :

- Les collectivités sarthoises envisagent les usages numériques avant tout comme un moyen d'améliorer l'offre de services proposée à leurs administrés ;

PROJET

- Elles manquent encore néanmoins de maturité sur les usages numériques et ont besoin d'être accompagnées pour y parvenir ;

L'essor rapide des infrastructures et équipements numériques sur le territoire accélère le développement des usages numériques :

- La Sarthe, premier département des Pays de la Loire en termes de couverture réseau de fibre optique ;
- Une couverture mobile en progression : la 4G sur quasiment 100% du territoire (source Arcep) par au moins un opérateur ;
- Arrivée de la 5G d'Orange dans l'agglomération mancelle dès l'automne 2020 (80% de la population couverte), un nouvel enjeu d'équilibre territorial.

Ce diagnostic a été la première étape permettant l'élaboration de la feuille de route « La Sarthe au cœur Numérique », pilotée par le Département et coordonnée avec Sarthe Numérique et la CCI, membres du comité stratégique.

Une des premières actions phares de cette feuille de route a été le déploiement des conseillers numériques en Sarthe.

En réponse à l'appel à manifestation d'intérêt (AMI) pour le déploiement de 4 000 conseillers numériques lancé par l'Etat dans le cadre du Plan de Relance et en complémentarité de la démarche « La Sarthe au cœur du Numérique », un accord a été conclu le 23 février 2021 avec l'Etat afin de prévoir la création d'une trentaine de postes de conseillers numériques en Sarthe, dispositif co-piloté par le Conseil départemental de la Sarthe et la préfecture. L'objectif : déployer de manière équilibrée des conseillers numériques dans tout le département de la Sarthe.
Les conseillers numériques ont été déployés :

- dans chacune des 15 Communautés de communes ainsi qu'à l'échelle départementale, soit 16 conseillers numériques recrutés par le Conseil départemental, dont un avec des missions de coordination du dispositif et d'intervention ponctuelle dans les territoires ;
- dans différents territoires en réponse à des besoins locaux, soit potentiellement 20 conseillers numériques recrutés par différentes collectivités territoriales, associations ou structures de l'économie sociale et solidaire, dont notamment la Communauté urbaine - Le Mans Métropole.

C'est un dispositif qui s'est construit en partenariat étroit avec les Communautés de communes. Elles participent à l'observation des besoins d'accompagnement des usagers et à l'organisation de la réponse à ces besoins par le conseiller numérique. Une convention de partenariat est proposée aux Communautés de communes dans le but de favoriser la réussite des missions des conseillers numériques.

PROJET

Plus de 24 000 accompagnements depuis le démarrage du dispositif ont été réalisés en 2 ans.

A la suite de son premier soutien dans le cadre du Plan de Relance, l'État a décidé pour 2024-2026 de reconduire un dispositif d'aide et le Département de la Sarthe, comme Le Mans Métropole ont renouvelé le dispositif.

La collectivité est pleinement dans son rôle de garante de la cohésion sociale et territoriale de la Sarthe, en favorisant l'autonomisation numérique et l'accès à l'innovation de tous. Les acteurs territoriaux et plus particulièrement les Communautés de communes participent à l'organisation des interventions des conseillers numériques sur leurs territoires depuis le démarrage du dispositif en 2022. Le Syndicat mixte ouvert porté par le Département de la Sarthe, Sarthe Numérique, a par ailleurs permis le déploiement du réseau de la fibre sur le département hors zone AMI Orange. Compétent depuis 2023 sur le développement des services et usages numériques, il est un acteur incontournable.
Le Mans Métropole s'est également engagé dans le co-portage d'une feuille de route.
Les autres employeurs de Conseillers Numériques sont également impliqués (La Poste, la ville d'Allonnes, la Croix Rouge, la médiathèque municipale de Saint Calais).
Fort de cette première expérience portée par un écosystème riche de ses acteurs qui agissent en complémentarité sur tout le département, une étape supplémentaire s'engage à travers la formalisation d'une feuille de route sarthoise « France Numérique Ensemble ».

La feuille de route « France Numérique Ensemble » 2023-2027, issue des travaux du Conseil national de la Refondation doit être une déclinaison territoriale permettant de participer à l'atteinte des 4 objectifs nationaux :

- 8M de personnes éloignées du numérique accompagnées à ses usages
- 20 000 aidants numériques formés
- 2M d'ordinateurs reconditionnés accessibles aux ménages modestes
- 25 000 lieux de médiation numérique

La concertation nationale a par ailleurs souligné un réel besoin de coordination des acteurs et des structures dans le cadre de gouvernances territoriales clairement identifiées.

C'est l'objet de cette feuille de route territoriale sarthoise « France Numérique Ensemble » qui se décline en 4 objectifs :

PROJET

Les objectifs de la feuille de route

La feuille de route « France Numérique Ensemble » du département de la Sarthe poursuivra quatre objectifs principaux :

1. Poursuivre le développement des compétences numériques des Sarthoises et des Sarthois en s'appuyant sur les actions déjà existantes

La politique d'inclusion numérique, d'ores et déjà menée par l'État, le conseil départemental et Le Mans Métropole, s'illustre notamment par le déploiement sur l'ensemble du territoire de conseillers numériques. Ceux-ci assurent des permanences, mobiles ou non, dans toutes les intercommunalités. Cette action, premier niveau de l'accompagnement des administrés et de l'inclusion numérique, doit être poursuivie. Il apparaît par ailleurs important d'élargir le réseau des acteurs de la médiation numérique, en développant une meilleure connaissance des initiatives prises par l'ensemble des partenaires. De la même façon, les collectivités et les associations ont engagé sur le territoire des démarches de déploiement et d'équipement de tiers lieux numériques. Le recensement de ces démarches et leur soutien sera essentiel à leur pérennité.

Enfin, le conseil départemental et Le Mans Métropole travaillent à l'équipement en matériel numérique des administrés les plus défavorisés. Cette action doit être poursuivie. Elle pourra utilement s'inscrire dans une réflexion future sur l'accompagnement à l'émergence d'une filière de reconditionnement du matériel numérique.

2. Affiner les besoins en territorialisant le diagnostic

Des données au niveau départemental et infra-départemental existent, sans pour autant être pleinement exploitées ou exploitables. Dès lors, il apparaît nécessaire d'actualiser les diagnostics existants, de s'appuyer sur la connaissance dont disposent les acteurs de terrain (élus, conseillers numériques etc.), mais aussi d'engager une réflexion sur la territorialisation des diagnostics. En ce sens, la mobilisation de partenaires extérieurs mais aussi du réseau des conseillers numériques et des élus locaux permettra de mieux comprendre les besoins de la population en matière d'inclusion numérique.

3. Coordonner, partager et faire connaître l'offre existante

L'inclusion numérique est un enjeu pleinement pris en compte en Sarthe depuis plusieurs années, avec notamment l'importante mobilisation du Conseil départemental de la Sarthe et de Le Mans Métropole sur le déploiement des conseillers numériques.

Il est nécessaire de capitaliser sur ce réseau et plus largement sur le réseau des acteurs de la médiation numérique dans la continuité des actions de coordination déjà engagées.

PROJET

Pour autant, il apparaît qu'un travail de recensement exhaustif des initiatives en la matière, et de communication sur ces initiatives, permettrait de faire connaître cette mobilisation et ainsi d'assurer qu'elle profite au plus grand nombre. En ce sens, le développement d'une cartographie de l'offre d'inclusion numérique et l'association de l'ensemble des acteurs de la société civile à cette cartographie participerait à une plus grande visibilité de l'offre.
Ce recensement permettrait également d'identifier les potentiels de mutualisation, de synergie ou de développement des actions, en fonction des besoins apparents.
Par ailleurs, une démarche d'information à destination spécifiquement des intervenants de premier niveau auprès d'un public large – secrétaires de mairie, agents d'accueil France Services, intervenants sociaux, associations etc. - pourrait être entreprise afin qu'ils puissent utilement orienter leurs usagers vers cette offre nombreuse mais parfois méconnue.
Enfin, si des actions en inclusion numérique sont menées par des acteurs publics comme privés, l'État comme les collectivités et de la société civile, l'animation d'un réseau large, tant au niveau politique qu'au niveau des acteurs de terrain, participerait à créer une dynamique nouvelle de partage d'expériences et de partage d'idées.

4. Compléter l'offre de services

La territorialisation et l'actualisation du diagnostic concourront à identifier des publics, des domaines et des attentes spécifiques pouvant faire l'objet d'initiatives locales ou départementales. A ce titre, un travail pourra être engagé à destination de publics ciblés (par exemple les parents d'élèves, à la fois sous l'angle de l'hygiène numérique des enfants, et sous celui de la formation aux compétences nécessaires pour le suivi de la vie scolaire).

La gouvernance de la feuille de route

La conception et le déploiement de la feuille de route France Numérique Ensemble en Sarthe doivent nécessairement faire l'objet de concertation et d'un suivi collectif, avec l'ensemble des parties prenantes. Aussi, la solution d'une gouvernance hybride a été retenue et prendra la forme suivante :

Un comité de pilotage associant l'ensemble des acteurs intéressés à la question de l'inclusion numérique : les EPCI, les associations et les acteurs privés mobilisés sur ce sujet sont invités à y participer. Ce comité, qui se réunit au moins une fois par an, vise à partager les expériences et les remontées du terrain. Il est le lieu privilégié d'échange entre les acteurs et contribue à la déclinaison des objectifs

PROJET

stratégiques fixés par le comité stratégique. Il est consulté par celui-ci autant que de besoin.

Un comité stratégique réunissant les élus et référents chargés de cette politique publique auprès du préfet, du président du conseil départemental et du président du Mans Métropole. Ce comité, qui se réunit au moins une fois par trimestre, a pour mission de concevoir la feuille de route, d'en définir les orientations stratégiques, de coordonner son déploiement et d'en assurer le suivi. Il définit les moyens nécessaires à la mise en œuvre des actions, en propose le cas échéant de nouvelles, et prépare le comité de pilotage.

Une équipe projet dédiée au suivi de la feuille de route France Numérique Ensemble dont le rôle sera d'animer le dispositif (suivi de l'avancée des actions, préparation et suivi du calendrier de gouvernance, pilotage et animation des temps collectifs)

La feuille de route se décline en deux chapitres :

Chap 1 : diagnostic, objectifs et actions dans le champ d'action du CD

Chap 2 : diagnostic, objectifs et actions dans le champ d'action de LMM

PROJET

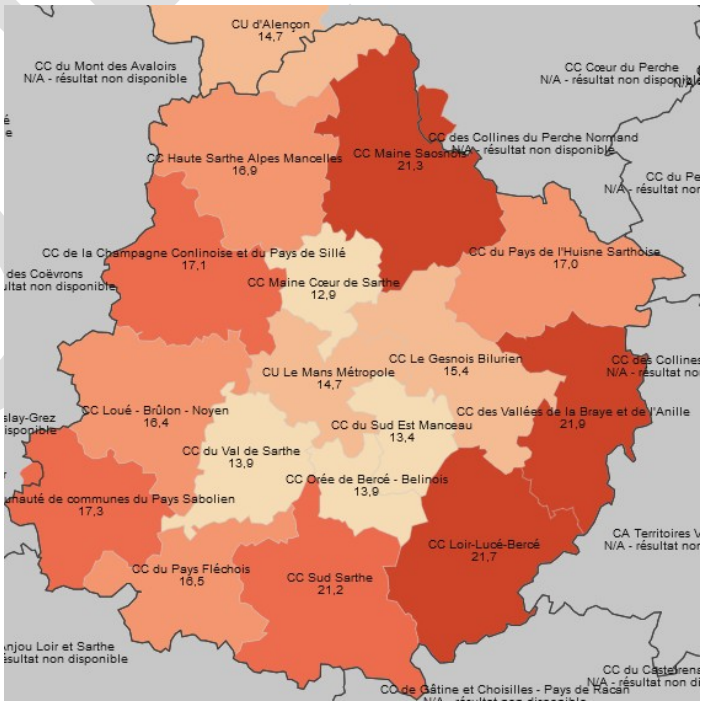
Diagnostic, objectifs et actions dans le champ d'action du conseil départemental de la Sarthe

Diagnostic

1. Des besoins d'accompagnements des publics éloignés du numérique globalement importants dont le volume et la caractérisation seraient à affiner à l'échelle des territoires sarthois

- ***Selon l'INSEE, 16,2 % de la population sarthoise de 15 ans et plus est estimée être en situation d'illectronisme soit 75 175 personnes (INSEE, décembre 2022)***

Ce taux est légèrement supérieur aux autres départements français (16,2 % en Sarthe contre 15,4% à l'échelle française). Les besoins d'accompagnement numérique sont surtout localisés dans le Nord et le Sud-Est du département en lien principalement avec les publics âgés de ces territoires.



Estimation part en % de l'illectronisme de personnes de 15 ans et plus en 2019 en Sarthe par intercommunalité (INSEE, décembre 2022)

- ***Avec 24 000 accompagnements réalisés dans 218 communes du département en 2022-2023 auprès de près de 13 000 Sarthois au cours de 6 000 permanences, une demande importante d'accompagnement par les 16 conseillers numériques du Département***

Les publics accompagnés sont globalement plutôt âgés (A l'échelle départementale, 64% des personnes accompagnées ont de plus de 60 ans, 20% moins de 18 ans). Il existe toutefois des différences entre territoires en fonction de leurs démographies et des offres d'accompagnements mises en place vers des publics plus jeunes.

PROJET

- ***Au-delà des chiffres, un besoin d'accompagnement numérique de la population également perçu par les acteurs territoriaux sarthois***

Les acteurs territoriaux mentionnent une maturité numérique des Sarthois qui pourrait être plus importante. Par ailleurs, la quasi-totalité des communes considère l'accompagnement numérique de la population comme un enjeu. Pour les acteurs communaux, le besoin d'accompagnement numérique porte avant tout sur les démarches en ligne et revêt une dimension sociale forte.

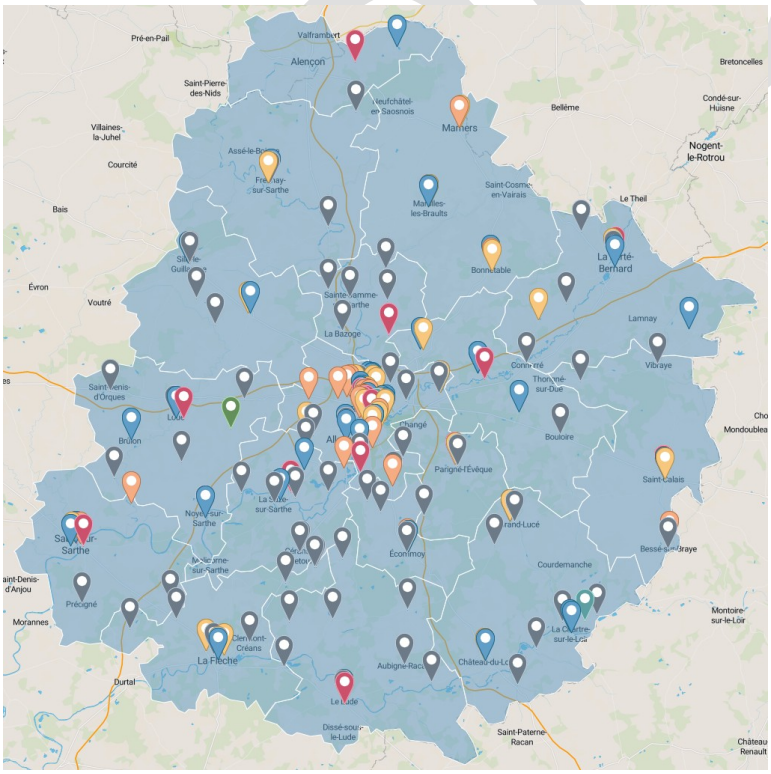
- ***Des besoins et demandes d'accompagnement numérique qui pourrait faire l'objet d'une observation plus fine à l'échelle des territoires***

Il existe des besoins différents d'accompagnements en fonction des territoires intercommunaux et, plus largement de bassins de vie, qui pourraient faire l'objet d'une caractérisation plus fine à leur échelle. Ils sont en effet complexes à définir et à évaluer en fonction de l'hétérogénéité des attentes de la population (depuis la maîtrise d'outils jusqu'à la découverte de nouveaux usages) et du caractère évolutif du numérique et de ses nouveaux services et usages.

Par ailleurs, le niveau de demande des publics peut être multifactoriel et ne dépend pas uniquement de ses besoins : disponibilité, acceptation sociale d'un accompagnement, etc... Il n'existe actuellement pas de chiffres consolidés de l'ensemble des accompagnements numériques réalisés par les différents acteurs à l'échelle d'un territoire. Cela a pour conséquence de ne pas permettre une analyse fine de la demande.

2. Un territoire sarthois bien maillé par les offres d'accompagnement numérique

- ***Avec près de 230 offres d'accès au numérique répertoriées en Sarthe, une offre quantitativement importante qui maille l'ensemble des territoires sarthois***



Localisation des 228 offres d'accès à un accompagnement numérique en Sarthe (source : https://www.sarthe.fr/numerique-usages-services)

PROJET

Au sein des 230 offres, les natures d'accompagnement numérique sont diversifiées et complémentaires à l'échelle des territoires et de la Sarthe : accompagnement aux démarches administratives en ligne (essentiellement dans les Espaces France services), accompagnement numérique (dans les espaces publics numériques et par les 30 conseillers numériques de la Sarthe) ; espaces de coworking (à destination des professionnels) ; espaces de fabrication numérique (« Fablab »), mise à disposition d'un ordinateur (essentiellement dans les bibliothèques/médiathèques).
Au-delà des offres récurrentes, il peut exister en plus des offres « ponctuelles » vers des publics-cibles spécifiques (publics âgés, publics scolaires, etc.) souvent mises en œuvre par des associations départementales ou régionales.

- ***Des offres d'accompagnement numérique qui prennent des formes et des contenus variés***

Les accompagnements vers le grand public sont majoritairement individuels. Ils portent majoritairement sur le numérique du quotidien (maîtrise des outils, démarches en ligne…). Néanmoins, des accompagnements et animations visent également le développement d'une culture numérique (animations sur les usages des écrans, des réseaux sociaux, de l'intelligence artificielle, etc.) et la découverte de nouveaux usages (casques de réalité virtuelle, imprimante 3D, robotique, etc.).
Pour diversifier les thématiques et co-construire des pédagogies innovantes, des échanges entre pairs interviennent au sein du réseau des acteurs de l'accompagnement numérique créé par le Département.

- ***Des offres d'accompagnement numérique qui renforcent l'accès aux services et politiques dans les territoires***

Des conseillers numériques interviennent dans le cadre de services locaux (dans des écoles, centres de loisirs ou auprès de personnes en recherche d'emplois, etc.) et nationaux (Espace France services, etc.).
Des accompagnements numériques interviennent également dans le cadre des politiques du Département. Ainsi, par exemple, une action sur les usages des écrans est inscrite dans le catalogue de l'offre éducative pour les collégiens sarthois. Des animations sur d'autres thèmes peuvent également intervenir. En 2022-2023, 3300 collégiens ont été accompagnés dans 8 établissements. D'autres politiques départementales comme la politique Lecture publique (bibliothèques/médiathèques) ou encore les politiques de solidarité (dans les relais Sarthe Solidarités) font également l'objet d'interventions des conseillers numériques.
En complémentarité de l'action des conseillers numériques, dans une approche globale de l'accompagnement numérique, le Département remet également des outils numériques reconditionnés pour les familles qui en ont besoin. 354 équipements (180 ordinateurs et 174 tablettes) ont été distribués en 2024 via 27 collèges publics, 5 collèges privés et 13 associations.

- ***Globalement, en Sarthe, des offres d'accompagnement numérique nombreuses et diversifiés avec des synergies et des impacts à renforcer***

PROJET

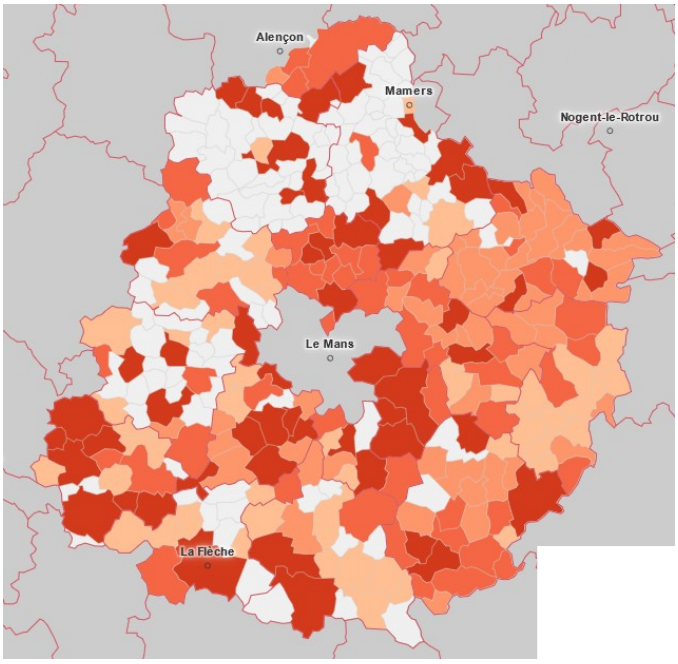
L'offre est fournie en Sarthe. Elle a été renforcée et complétée par le dispositif « conseillers numériques » du Département qui apparaît comme importante à la fois dans des territoires moins pourvus en offres mais aussi complémentaire avec les offres préalablement existantes, du fait de son itinérance et sa capacité à aller vers le public.
Il existe cependant globalement encore un besoin de renforcement des synergies entre les différents acteurs de l'accompagnement numérique dont les acteurs qui interviennent ponctuellement dans les territoires. Les offres répondent en effet souvent à des besoins individuels et ponctuels mais s'inscrivent souvent peu dans le cadre d'un parcours d'autonomisation numérique des usagers.

3. Une rencontre entre l'offre et la demande d'accompagnement numérique qui pourrait être renforcée à l'échelle des territoires sarthois

- ***Quantitativement une offre, avec les conseillers numériques, qui semble globalement être en capacité de répondre aux besoins***

D'après, l'INSEE, il existe une offre d'accès au numérique doté d'un conseiller numérique pour environ 1200 personnes en situation d'illectronisme en Sarthe, la Sarthe se situant dans la moyenne régionale.
Néanmoins, en Sarthe, grâce à l'action du Département, l'ensemble des territoires intercommunaux est pourvu d'au moins un lieu de médiation numérique doté d'un conseiller numérique.
En 2022-2023, une estimation de 15% de la population en situation d'illectronisme a été accompagnée par les 16 conseillers numériques du Département. Ne tenant pas compte des accompagnements réalisés par d'autres acteurs, ce chiffre est relativement important.
Globalement, au cours de leurs activités dans les territoires, les conseillers numériques du Département ont pu accepter l'ensemble des usagers même s'il a pu parfois exister des délais - courts - d'attente.

- ***Des stratégies d'intervention des conseillers numériques hétérogènes dans les territoires intercommunaux***



Nombre d'accompagnements par commune par les 16 conseillers numériques du Département en 2022 et 2023

PROJET

Il existe une hétérogénéité entre territoires sur le nombre d'accompagnements réalisés par commune par les conseillers numériques du Département. Elles correspondent à des stratégies territoriales différentes (notamment la concentration sur certains lieux versus des permanences dans l'ensemble des communes d'un territoire).
Ces stratégies ont pu s'appuyer initialement sur la réalisation de cadres d'activités par les intercommunalités prévus dans la convention avec le Département. Il s'agissait d'organiser l'activité des conseillers numériques en fonction des besoins de chacun des territoires. Ces cadres d'activités ont pu constituer une première étape d'une démarche de structuration locale de l'accompagnement numérique avec, néanmoins, globalement peu de suivi dans le temps.
Par rapport aux objectifs initiaux, ces stratégies ont en effet pu parfois fortement évoluer notamment en fonction de la demande des publics. Ces évolutions sont les plus souvent intervenues dans le cadre d'échanges directs entre les conseillers numériques et les structures bénéficiaires (essentiellement les mairies) dans les territoires.
Enfin, pour favoriser la rencontre avec la demande, l'ensemble des territoires a communiqué sur l'offre « conseiller numérique » le plus souvent sous la forme d'une communication « papier ». Toutefois, la communication a parfois pu être complexe pour susciter l'intérêt des usagers pour les propositions des conseillers numériques.

- ***Des coordinations entre acteurs qui pourraient être développées notamment grâce à une meilleure connaissance des offres d'accompagnement numérique***

Les réorientations de publics des acteurs « prescripteurs » (mairies, Espaces France services, services sociaux, etc.) vers les acteurs de l'accompagnement numérique existent dans les territoires mais sont encore peu structurées.
Cependant, il existe des exemples de collaboration entre acteurs des Espace France services et conseillers numériques dans les territoires. Ainsi, dans 7 territoires intercommunaux, les conseillers numériques du Département ont réalisés 1500 accompagnements en 2022-2023 au sein d'Espace France services.
Globalement, les acteurs territoriaux ont parfois une connaissance partielle des offres d'accompagnements numériques tant dans leur existence que dans les différents types de services proposés. De nombreuses communes et communautés de communes sont ainsi intéressées par la cartographie établie par le Conseil départemental pour renforcer leur connaissance des acteurs et de leurs offres.

<u>Objectifs</u>

1. Renforcer les liens entre offres et demandes à l'échelle des territoires sarthois et diversifier les publics

- ***Action 1.1 :*** Accompagnement à la construction d'orientations locales pour l'inclusion numérique à l'échelle des intercommunalités
- ***Action 1.2 :*** Renforcement et valorisation de l'observation de l'offre d'accompagnement numérique et de la demande dans les territoires
- ***Action 1.3 :*** Renforcement des liens entre actions d'accompagnement numérique et accès aux services et politiques publiques locales, départementales, de l'État et de ses opérateurs

PROJET

2. Renforcer la proximité, la qualité, la diversité et l'attractivité des offres d'accompagnements numériques auprès des usagers sarthois

- ***Action 2.1 :*** Déploiement de 16 conseillers numériques dans les territoires intercommunaux sarthois par le Département
- ***Action 2.2 :*** Structuration du réseau des acteurs de l'accompagnement numérique en Sarthe

3. Favoriser l'appropriation par les usagers sarthois d'une culture numérique

- ***Action 3.1 :*** Contribution au développement d'une filière locale de reconditionnement avec l'animation du fonds numérique solidaire du Département
- ***Action 3.2 :*** Découverte de nouveaux usages du numérique par l'ensemble des publics
- ***Action 3.3 :*** Actions de communication pour renforcer l'attractivité de l'accompagnement numérique

PROJET

Fiches actions

1 Objectif 1 : Renforcer les liens entre offres et demandes à l'échelle des territoires sarthois et diversifier les publics

Action 1.1 Accompagnement à la construction d'orientations locales d'inclusion numérique à l'échelle des intercommunalités

ACTEURS	
Structure pilote	Département de la Sarthe
Partenaires	Communautés de communes, acteurs des territoires de l'offre et de la demande en accompagnement numérique

DESCRIPTIF	
Axe de la feuille de route	Renforcer les liens entre offres et demandes à l'échelle des territoires sarthois et diversifier les publics
Diagnostic - justification	- Globalement, avec les conseillers numériques, il semble exister une offre quantitativement en capacité de répondre à l'accompagnement des publics au numérique - Dans les territoires, la stratégie se construit, globalement, plus par l'offre que par la demande - Le dispositif conseiller numérique du Département a pu permettre le démarrage de démarches de structuration de politiques locales d'accompagnement au numérique avec la définition de cadres d'activité. Ils ont constitué une première étape d'une démarche de structuration locale de l'accompagnement numérique avec, néanmoins, globalement peu de suivi dans le temps - Il pourrait exister plus d'échanges entre acteurs de l'accompagnement numérique et acteurs « prescripteurs » à l'échelle des territoires pour orienter l'offre en fonction des caractéristiques de la demande et l'inscrire dans des parcours d'autonomisation numérique
Objectifs	- Accompagner la construction, au fil de l'eau, d'orientations locales d'accompagnement numérique à l'échelle des intercommunalités (« feuille de route inclusion numérique infra territoriale »). Les orientations locales visent à optimiser les activités d'accompagnement numérique sur un territoire et notamment l'activité du conseiller numérique (mais pas seulement) et à l'inscrire dans un projet structuré et coordonné - Favoriser la co-construction d'orientations en complémentarité avec les acteurs de l'accompagnement numérique existants et en lien avec les

PROJET

	acteurs prescripteurs du territoire
Réalisations attendues	- S'inscrivant dans l'enjeu de territorialisation des politiques d'inclusion numérique de France numérique ensemble, renforcement des liens aux territoires pour la territorialisation du dispositif conseiller numérique avec la formalisation d'orientations locales - Mise en œuvre d'échanges réguliers entre, d'une part, l'Intercommunalité et les acteurs territoriaux bénéficiaires ou potentiellement bénéficiaires du dispositif conseiller numérique, et d'autre part, le Département pour des échanges sur des orientations construites et ajustées au fil du temps Pour ce faire : - Organisation de temps d'échange semestriels par le référent de l'Intercommunalité dans le cadre d'une instance existante du territoire (commission développement numérique de l'intercommunalité) ou construite ad hoc réunissant les différents acteurs impliqués dans l'accompagnement numérique pour échanger sur les orientations territoriales et renforcer la coordination entre les différents acteurs - Organisation de temps semestriels par le référent du Département pour un temps d'échange collectif avec l'ensemble des référents des Intercommunalités afin de transmettre des informations, de croiser les retours d'expérience entre territoires, d'échanger collectivement sur la coordination entre les orientations locales et le cadre départemental et de mener des réflexions et actions partagées / orientations.
Indicateurs de suivi	- nombre de documents formalisant des orientations locales - nombre de réunions d'échanges sur les orientations locales des territoires
Public cible	Elus, agents des collectivités, agents des services publics du territoire
Territoire d'action	Echelle des communautés de communes

MOYENS	
Coût global de l'action	Coût temps passé et déplacements
Besoin de financement	Estimation de 42 jours homme ETP/an
Moyens matériels	Déplacements
Moyens humains	Agents Conseil départemental

PROJET

CALENDRIER	
Démarrage	Octobre 2024 (suite des échanges démarrés dans le cadre de la convention conseiller numérique depuis fin 2021 et son avenant 2023/2026)
Étapes de mise en œuvre	Différentes rencontres et échanges avec les territoires
Fin d'action	2025

PROJET

Action 1.2 Renforcement et valorisation de l'observation de l'offre et de la demande dans les territoires

ACTEURS	
Structure pilote	Département
Partenaires	Acteurs dans les territoires

DESCRIPTIF	
Axe de la feuille de route	Renforcer les liens entre offres et demandes à l'échelle des territoires sarthois et diversifier les publics
Diagnostic - justification	<u>Au niveau des chiffres sur l'offre</u> : Pour faciliter l'accès des publics, le Département diffuse un répertoire de l'offre d'accompagnement numérique en Sarthe sur la plate-forme Open Data départementale depuis 2017 initialement dans le cadre du SDAASP (Schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public). Des actualisations sont intervenues en 2022 et en 2024. Néanmoins, ces actualisations peuvent être fastidieuses et nécessitent un temps important d'animation. Celles-ci seraient sans doute plus efficace au niveau local. Au-delà des temps d'accompagnements récurrents, ne sont peu ou pas répertoriées les offres spécifiques d'accompagnement. Enfin, les territoires mettent en place des animations et manifestations. Celles-ci ne sont pas recensées à l'échelle départementale et parfois peu valorisées au-delà de leurs territoires de réalisation. <u>Au niveau des chiffres sur la demande</u> : Aujourd'hui, au-delà des conseillers numériques, il n'existe pas de chiffres territoriaux sur la demande issus d'autres offres d'accompagnement numérique (comme les Espaces publics numériques, les bibliothèques offrant des services d'accompagnement numérique, etc.) qui permettraient d'affiner les stratégies d'accompagnement numérique. Enfin, globalement, les données sur l'offre et la demande sont peu valorisées pour communiquer, pour orienter les publics (parcours usagers) ou encore pour construire des stratégies locales d'inclusion numérique.
Objectifs opérationnels	**Renforcer, adapter en fonction des besoins et élargir l'observation de l'offre** par de l'animation locale et la mise en place d'un outil de contribution

PROJET

	connecté à l'Open Data départemental **Renforcer la connaissance des offres** par la valorisation des données et la mise en place d'un agenda partagé pour les manifestations et animations **Elargir l'observation de la demande** par la proposition de l'utilisation de COOP par l'ensemble des acteurs de l'accompagnement numérique en Sarthe et, également, auprès des acteurs proposant des offres ponctuelles dans les territoires **Réaliser des analyses des données** sur l'offre et la demande et les valoriser notamment pour alimenter les réflexions sur les stratégies locales d'inclusion numérique et en lien également avec les Espace France services des territoires
Réalisations attendues	- Mise à jour en continu des offres d'accompagnement avec un outil de contribution (avec possibilité de gestion des données « chaudes ») - Valorisation des données avec différents outils (avec possibilité de réutilisation à l'échelle locale) pour faciliter le partage et la communication - Animation de la collecte des données d'accompagnements auprès d'autres acteurs que les conseillers numériques (ensemble des acteurs de l'accompagnement numérique) avec l'application COOP - Analyse des données collectées sur l'offre et la demande comme des outils d'adaptation des réponses aux publics et de pilotage des démarches de structuration de l'accompagnement numérique dans les territoires
Indicateurs de suivi	- nombre d'acteurs alimentant le jeu de données - nombre de réutilisations des données (communication, orientation des usagers, analyses)
Public cible	Acteurs de l'accompagnement numérique
Territoire d'action	Sarthe

MOYENS	
Coût global de l'action	Coût temps passé et prestation ingénierie
Besoin de financement	Estimation de 24 jours homme ETP/an
Moyens matériels	Construction d'outil de mise à jour et de valorisation des données
Moyens humains	Agents Conseil départemental

PROJET

CALENDRIER	
Démarrage	Novembre -décembre 2024 (Une campagne de révision des données et un POC d'un outil éditeur OpenDataSoft pouvant faciliter son actualisation a été engagée mais la consolidation et l'exhaustivité de ces données ne sont pas assurées et reste à consolider, amender, partager et valoriser avec les territoires)
Étapes de mise en œuvre	Définition des besoins avec les acteurs (pour la Sarthe et France numérique ensemble, les Pays de la Loire et les territoires) Etudes des opportunités induites et programmes d'action avec les territoires (volontaires)
Fin d'action	2025

PROJET

Action 1.3 Renforcement des liens entre les actions d'accompagnement numérique et l'accès aux services et politiques publiques locales, départementales, de l'Etat et de ses opérateurs

ACTEURS	
Structure pilote	Département
Partenaires	Acteurs des territoires et opérateurs de services publics

DESCRIPTIF	
Axe de la feuille de route	Renforcer les liens entre offres et demandes à l'échelle des territoires et diversifier les publics
Diagnostic - justification	- Le recours par les publics à un service d'accompagnement numérique s'inscrit encore peu dans le cadre d'un parcours d'accès à des services ou politiques des collectivités ou de l'Etat et de ses opérateurs. - Aujourd'hui, des conseillers numériques du Département : -réalisent des interventions dans le cadre des politiques Emploi ou encore Jeunesse et Culture des territoires. - interviennent également dans le cadre de la politique Education du Conseil départemental dans les collèges. - interviennent en lien avec les opérateurs de l'Etat comme les Espaces France services - Néanmoins, ce nombre d'interventions pourrait être plus important avec une coordination accrue aux échelles départementale et locale et une détermination plus précise des besoins par services/politiques. - Cela pourrait permettre de toucher de nouveaux publics et de renforcer l'efficacité des services et politiques mis en œuvre.
Objectifs opérationnels	- Sensibiliser les acteurs des politiques publiques à la prise en compte de l'accompagnement numérique - Mettre en lien les acteurs des services et politiques publiques avec les acteurs de l'accompagnement numérique à l'échelle locale - Inscrire les besoins en accompagnement numérique des services et politiques mises en œuvre localement dans des stratégies locales favorisant les parcours des usagers
Réalisations	- Proposition d'organisation d'échanges entre les acteurs des services et

PROJET

attendues	politiques publiques et les acteurs de l'accompagnement numérique à l'échelle locale pour favoriser la coordination - Proposition d'inscription des besoins en accompagnement numérique dans des orientations locales - Renforcement des liens à l'accompagnement numérique au niveau des politiques départementales - Échanges à l'échelle départementale pour renforcer les coopérations entre les différents « prescripteurs »
Indicateurs de suivi	Nombre de mises en lien Nombre d'acteurs différents impliqués
Public cible	Agents chargés de la mise en œuvre de services/politiques locales, départementales et de l'Etat et de ses opérateurs

MOYENS	
Coût global de l'action	Coût temps passé
Besoin de financement	Estimation de 9 jours homme ETP/an
Moyens matériels	
Moyens humains	Agents Conseil départemental

PROJET

2 Objectif 2 : Renforcer la proximité, la qualité, la diversité et l'attractivité des offres d'accompagnements numériques auprès des usagers sarthois

Action 2.1 Déploiement de 16 conseillers numériques dans les territoires intercommunaux sarthois par le Département

ACTEURS	
Structure pilote	Département
Partenaires	Communautés de communes de la Sarthe

DESCRIPTIF	
Axe de la feuille de route	Renforcer la proximité, la qualité, la diversité et l'attractivité des offres d'accompagnements numériques auprès des usagers sarthois
Diagnostic - justification	Le Département de la Sarthe et l'ensemble des Communautés de communes sarthoises sont investis de longue date et avec succès dans l'aménagement numérique du territoire. Dans le prolongement de ce projet, le Département, dans une démarche concertée avec l'ensemble des acteurs, a souhaité renforcer sa politique en faveur du développement des usages numériques d'intérêts locaux. Il s'agit en effet de faire du numérique un vecteur fort de cohésion, de développement et d'attractivité du territoire sarthois. Aussi, le Département a-t-il engagé depuis septembre 2020 une démarche de feuille de route territoriale des usages numériques : la Sarthe au cœur du numérique. Le dispositif « conseillers numériques en Sarthe » en constitue l'une des actions. Depuis début 2022, avec 16 conseillers numériques, le Département met gratuitement à disposition de l'ensemble des Sarthois (hors communes de la Communauté urbaine Le Mans Métropole qui dispose de son propre dispositif) un appui à l'accompagnement au renforcement de leurs capacités numériques. Cofinancé par l'Etat dans le cadre du plan de relance et déployé grâce au partenariat avec les Communautés de communes et les acteurs territoriaux, ce dispositif apporte une réponse ambitieuse, en complémentarité avec les initiatives existantes dans les territoires, pour lutter contre les fractures numériques et développer les usages, objectif de « la Sarthe au cœur du numérique ». Fin novembre 2023, se sont achevés les deux premières années d'intervention des conseillers numériques dans les territoires. A la vue des résultats remarquables de ce service novateur au service des Sarthois, le Conseil départemental a décidé de poursuivre, avec le soutien financier de

PROJET

	l'Etat, ce dispositif pour 3 ans jusque fin 2026. Pour sa mise en œuvre, le Département sollicite, depuis le démarrage du dispositif en 2022, le partenariat des Communautés de communes sous la forme d'une convention qui définit : - l'application au niveau intercommunal des dispositions de la convention Département/Etat ; - la contribution des Communautés de communes à l'organisation des interventions des conseillers numériques sur son territoire.
Objectifs	Proposer un appui aux territoires pour : - accompagner le renforcement des capacités numériques de tous les Sarthois tant sur l'utilisation des outils et applications que sur la responsabilisation des usages ; - favoriser le développement de nouvelles pratiques numériques favorables aux individus et aux territoires pour préparer l'avenir.
Réalisations attendues	Les conseillers numériques ont vocation à contribuer aux politiques publiques locales en matière d'inclusion et médiation numérique et pour ce faire à : - créer et animer des permanences et ateliers numériques individuels ou collectifs sur les 3 thématiques de services suivantes : - Soutenir les Sarthois dans leurs usages quotidiens du numérique ; - Sensibiliser les Sarthois aux enjeux du numérique et favoriser des usages citoyens et critiques ; - Accompagner les Sarthois vers l'autonomie pour réaliser, seuls, des démarches en ligne. - réaliser des interventions dans différents lieux : mairies, bibliothèques-médiathèques, espaces France Services, marchés, centres commerciaux, établissements scolaires, centre de loisirs, centres sociaux ; etc.) ou sur des événements issus d'une stratégie locale construite conjointement entre l'intercommunalité et le Département ; - participer à toute autre démarche d'accompagnement aux usages numériques mise en place (portes ouvertes, etc.).
Indicateurs de suivi	Nombre de personnes uniques accompagnées Nombre de lieux d'accompagnement

PROJET

Public cible	Ensemble des Sarthois
Territoire d'action	15 communautés de communes de Sarthe (plus les communes sarthoises de la Communauté urbaine d'Alençon)

MOYENS	
Coût global de l'action	Coût sur 5 ans : 3,9 millions € (hors charges de structure) Cofinancement de l'Etat sur 5 ans : 1,5 millions € Financement du Département sur 5 ans : 2,4 millions € (soit un financement par poste de 30 000 € par an)
Besoin de financement	3648 jours homme ETP/an Financement par le Département Financement complémentaire par l'Etat dans le cadre du dispositif « conseillers numériques »
Moyens matériels	Véhicules de service attribués et son utilisation, ordinateurs et téléphones portables, matériels pour l'accompagnement des usagers : vidéoprojecteurs (en cours), tablettes numériques, écrans, disques durs, jeux pédagogiques (en cours), imprimantes 3D
Moyens humains	15 conseillers numériques visés par la nouvelle convention conseiller numérique 2024-2026 1 conseiller numérique coordinateur visé par la nouvelle convention spécifique 2024-2028

CALENDRIER	
Démarrage	Novembre 2022
Étapes	Fin de 1ère phase : novembre 2023
Fin d'action	Novembre 2026

PROJET

Action 2.2 Structuration du réseau des acteurs de l'accompagnement numérique en Sarthe

ACTEURS	
Structure pilote	Département
Partenaires	Acteurs de l'accompagnement numérique Structures employeuses d'acteurs de l'accompagnement numérique Structures prescriptrices (opérateurs de l'Etat, Espace France services, etc.) Structures partenaires dans l'organisation de la mise en œuvre de l'accompagnement numérique (intercommunalités) Ensemble des structures inscrites à France numérique ensemble

DESCRIPTIF	
Axe de la feuille de route	Renforcer la qualité, la diversité et l'attractivité des accompagnements réalisés auprès des usagers
Diagnostic - justification	**Historique** Le réseau des acteurs de l'accompagnement numérique a été initié et est porté par le Département à la suite du déploiement des conseillers numériques en 2022. En plus du recrutement de 16 conseillers numériques, dans le cadre d'un accord avec l'Etat, le Département a en effet animé le recrutement de 19 autres conseillers numériques par différentes structures sarthoises employeurs. La création d'un réseau s'est inscrite dans la continuité de cette animation. Elle vise à mettre en relation les différents acteurs techniques et opérationnels en leurs proposant des moyens et de l'animation, de permettre une co-production afin de produire des services collectifs à ses membres et vers les usagers des territoires. **Bilan après 2 ans d'existence** Les acteurs de l'accompagnement numérique peuvent être isolés dans leurs territoires. Il semble toujours intéressant qu'ils puissent partager leurs expériences pour consolider leurs pratiques professionnelles. Des outils utiles aux acteurs de l'accompagnement peuvent également être conçus collectivement et mutualisés. Le réseau se réunit en réunion plénière 1 à 2 fois par an et des groupes de travail se réunissent également régulièrement pour partager les expériences et co-construire des supports par exemple.

PROJET

	Le réseau réunit une soixantaine d'acteurs : conseillers numériques, médiateurs numériques, animateurs multimédias, bibliothécaire/médiathécaire et autres acteurs de l'accompagnement numérique. Le réseau a permis : 1. L'interconnaissance des acteurs de terrain • Le partage d'expériences et de connaissances entre acteurs • La réflexion collective sur l'orientation mais aussi l'organisation du réseau • La mise en place des projets destinés à soutenir les acteurs de la médiation numérique pour ainsi proposer des services plus qualitatifs aux usagers • Des interventions pour éclairer sur des thématiques d'actualité comme le numérique responsable **Constats** Outre les acteurs opérationnels, il existe également un besoin d'échanges entre acteurs décisionnaires pour construire et mettre en œuvre leurs politiques d'inclusion numérique à l'échelle de chaque territoire. Quelques acteurs décisionnaires ont pu participer à ces échanges : sous-Préfet, élus, DGS, responsables territoriaux pour leur information sur le territoire en matière de numérique. Le réseau en place ne propose en l'état une animation à destination des décisionnaires permettant de définir et mettre en œuvre des projets plus stratégiques pour le développement de l'accompagnement numérique dans les territoires et en cohérence avec les feuilles de route ou ambitions des territoires.
Objectifs	En complémentarité du réseau existant, compléter le dispositif en renforçant sa structuration pour répondre aux besoins des territoires dans leurs démarches de territorialisation de la politique d'inclusion numérique Renforcer les liens entre le réseau et les démarches locales pour répondre au mieux aux besoins des territoires Mobiliser les acteurs décisionnaires pour mieux articuler au niveau du réseau les dimensions opérationnelles et stratégiques de l'accompagnement numérique et valoriser les expériences des territoires
Réalisations attendues	Après concertation avec les acteurs membres :

PROJET

	- construction d'une gouvernance structurée répondant aux attentes tant opérationnelles mais aussi stratégiques des acteurs du territoire - écriture d'une feuille de route pour le réseau - partage d'expérience et essaimage (tables rondes, études de cas) - organisation du partage d'information - production d'analyse communes sur la base des outils d'observation - réalisation d'outils de communication communs
Indicateurs de suivi	Nombre de temps d'échange et de travail réalisé Nombre de documents collectifs réalisés
Public cible	Acteurs de l'accompagnement numérique des territoires sarthois
Territoire d'action	Sarthe

MOYENS	
Coût global de l'action	Coût temps passé et prestation ingénierie
Besoin de financement	Estimation de 18 jours homme ETP/an
Moyens matériels	Outil de communication
Moyens humains	Agents Conseil départemental

CALENDRIER	
Démarrage	Réseau existant depuis 2022
Étapes de mise en œuvre	Différents temps d'échange du réseau
Fin d'action	2025

PROJET

3 Objectifs : Favoriser l'appropriation par les usagers sarthois d'une culture numérique

Action 3.1 Contribution au développement d'une filière locale de reconditionnement avec l'animation du fonds numérique solidaire du Département

ACTEURS	
Structure pilote	Département
Partenaires	Acteurs du reconditionnement en Sarthe

DESCRIPTIF	
Axe de la feuille de route	Favoriser l'appropriation par les usagers sarthois d'une culture numérique
Diagnostic - justification	- Le Département a créé un outil le « fonds numérique solidaire ». Ce fonds permet la cession ou mise à disposition de matériels, une fois reconditionnés, aux publics accompagnés par la collectivité départementale**.** Le Fonds numérique solidaire est chargé de reconditionner une partie du matériel réformé et de le mettre à disposition des usagers en situation d'éloignement ou de fragilité numérique. - Le Conseil départemental a choisi de procéder à la redistribution du matériel auprès des familles des collégiens sarthois par l'intermédiaire des collèges, communes de moins de 1 500 habitants ou d'associations d'aide aux personnes en situation de handicap ou structures d'accueil social ainsi qu'aux associations œuvrant dans la médiation numérique, l'éducation ou l'aide aux devoirs. - Ce programme a démarré en 2023. Il nécessite pour sa réussite des temps de communication, d'animation et d'organisation importants car il mobilise de nombreux acteurs sur l'ensemble de la filière. - 354 équipements (180 ordinateurs et 174 tablettes) distribués en début 2024 via 27 collèges publics, 5 collèges privés et 13 associations. De nouvelles campagnes sont engagées au rythme d'une campagne à chaque rentrée scolaire
Objectifs opérationnels	Favoriser l'accès par l'ensemble des familles qui en ont besoin à des matériels numériques de qualité
Résultats attendus	Animation du don d'ordinateurs reconditionnés localement dans le cadre du fonds numérique solidaire notamment par des actions de communication Renforcement de l'accessibilité à ce service (téléservice, etc.)

PROJET

Indicateurs de suivi	Nombre d'acteurs impliqués Nombre de matériels diffusés
Public cible	Acteurs pour le reconditionnement Acteurs pour le don de matériels
Territoire d'action	Sarthe

MOYENS	
Coût global de l'action	Coût temps passé et outils
Besoin de financement	Estimation de 7 jours homme ETP/an
Moyens matériels	Outils de communication
Moyens humains	Agents Conseil départemental

CALENDRIER	
Démarrage	Déjà lancé depuis 2023
Étapes de mise en œuvre	Mobilisation des acteurs Définition des objectifs Animation de la mise en œuvre
Fin d'action	Fin 2026

PROJET

Action 3.2 Découverte de nouveaux usages du numérique par l'ensemble des publics

ACTEURS	
Structure pilote	Département
Partenaires	Acteurs dans les territoires

DESCRIPTIF	
Axe de la feuille de route	Favoriser l'appropriation par les usagers sarthois d'une culture numérique
Diagnostic - justification	La maîtrise des usages de base du numérique par tous est indispensable. Néanmoins, au-delà de ces usages, il est également nécessaire de donner à voir les potentialités du numérique qui peuvent donner envie de progresser dans la découverte de cette technologie. Cette découverte peut à la fois servir l'émancipation individuelle mais aussi être à la source de la création de nouvelles activités notamment économiques.
Objectif	Découverte de nouveaux usages du numérique par l'ensemble des publics
Résultats attendus	Animations pour l'ensemble des publics dans différentes thématiques (fabrication, robotique, IA, …) Sensibilisation à ces nouveaux usages notamment à partir de nouveaux matériels Valorisation et mise en lien de manifestations départementales avec des actions menées dans les territoires
Indicateurs de suivi	Nombre de temps de découvertes de nouveaux usages (y compris manifestations) Nombre de thématiques explorées (robotique, musique assistée par ordinateur, outils de fabrication numérique, IA, etc.)
Public cible	Grand public et professionnels
Territoire d'action	Sarthe

MOYENS	
Coût global de l'action	Coût temps passé et outils
Besoin de financement	Estimation de 9 jours homme ETP/an

PROJET

Moyens matériels	Outil de communication
Moyens humains	Agents Conseil départemental

CALENDRIER	
Démarrage	Déjà démarré
Étapes de mise en œuvre	Construction d'un programme d'actions avec les différents acteurs
Fin d'action	Fin 2026

PROJET

Action 3.3 Actions de communication pour renforcer l'attractivité de l'accompagnement numérique

ACTEURS	
Structure pilote	Département
Partenaires	Acteurs de l'accompagnement numérique et acteurs prescripteurs

DESCRIPTIF	
Axe de la feuille de route	Favoriser l'appropriation par les usagers sarthois d'une culture numérique
Diagnostic - justification	En lien avec l'enjeu de développement des usages numériques, les actions d'accompagnement au numérique demeurent peu connues notamment dans leurs contenus de la part du grand public mais aussi des élus et agents des collectivités. Le Département communique fortement via différents canaux. Les territoires concernés communiquent également sur les permanences des conseillers numériques. Néanmoins, une partie de la population « ne se sent pas concerner » et/ou ne franchit pas le pas de l'accompagnement numérique. Il conviendrait de mieux partager les offres proposées par les différents acteurs et de diversifier les contenus et formes de communication. Aujourd'hui il existe un enjeu d'une stratégie de communication coordonnée entre les acteurs (locaux, départemental et national)
Objectifs opérationnels	Renforcer l'attractivité de l'accompagnement numérique par des actions de communication
Résultats attendus	Actions de communication pour renforcer l'attractivité de l'accompagnement numérique Construction d'une stratégie départementale et de stratégies locales de communication en lien avec les démarches locales de structuration de l'accompagnement numérique (Voir action 1.1) Actions pour favoriser l'accès aux offres Outils pour favoriser l'accès aux offres de la part du grand public
Indicateurs de suivi	Nombre d'actions de communication à l'échelle départementale

PROJET

	Nombre d'actions de communication aux échelles locales
Public cible	Elus, agents et grand public
Territoire d'action	Territoires sarthois

MOYENS	
Coût global de l'action	Coût temps passé et outils
Besoin de financement	Estimation de 6 jours homme ETP/an
Moyens matériels	Outil de communication
Moyens humains	Agents Conseil départemental

CALENDRIER	
Démarrage	Déjà démarré depuis 2022
Étapes de mise en œuvre	
Fin d'action	Fin 2026

PROJET

Diagnostic, objectifs et actions dans le champ d'action de Le Mans Métropole

Diagnostic

1. Etude interne de 2019

La ville du Mans s'est interrogée en 2019 sur l'ensemble des actions menées sur son territoire visant à aider les habitants dans leurs usages numériques.
Il est apparu que les services de la collectivité jouait un rôle significatif en permettant l'accès aux outils numériques. Plusieurs espaces publics numériques ont été mis à disposition dans divers lieux, notamment à travers le Réseau des médiathèques, le service jeunesse, le service vie de quartier et le service prévention de la délinquance. Les services de la Ville du Mans, notamment ceux liés à la jeunesse et à la prévention de la délinquance, proposent également des animations visant à sensibiliser les élèves de l'école primaire et du collège aux comportements à risque associés à l'usage de certains outils numériques.
Cette étude a révélé l'existence d'un nombre important d'acteurs, en dehors des services de la collectivité, facilitant l'accès et l'usage du numérique. Des opérateurs nationaux, des services publics, des centres sociaux et des associations, confrontés aux difficultés de leurs usagers ou adhérents, apportent leur soutien et organisent chacun leur offre de services.
Le constat met en lumière une offre existante conséquente et hétérogène, fondée sur des observations de proximité et des opportunités à saisir. Cependant, le manque d'interconnaissance entre les acteurs de la médiation numérique engendre une offre dispersée, laborieuse et parfois redondante.

2. Indice de fragilité numériques

L'indice de fragilité numérique, proposé par Mednum, se base sur 11 indicateurs permettant d'évaluer les risques d'exclusion numérique dans la population. La cartographie produite a souligné la nécessité d'un accompagnement renforcé dans les Quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville, ainsi que dans des zones caractérisées par l'éloignement des services publics, une précarité accrue et le vieillissement de la population.

La confrontation des besoins identifiés avec l'offre existante a permis de prioriser les actions de médiation numérique des conseillers numériques.

3. Dispositif des conseillers numériques

En 2021, Le Mans Métropole s'est inscrit dans le dispositif piloté en local par le conseil départemental de la Sarthe. Ce dernier s'est engagé dans une stratégie de répartition des conseillers numériques par communauté de communes. Compte-tenu des objectifs de l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoire de déployer équitablement 4000

PROJET

conseillers numériques sur le territoire Français, et du nombre de conseillers déterminé pour la Sarthe, Le Mans Métropole a eu la possibilité de recruter 7 conseillers numériques (La Ville d'Allonnes a pris l'initiative d'un conseiller numérique supplémentaire dédié à son territoire).
Après deux ans de mise en œuvre du dispositif, les résultats obtenus et l'importance des enjeux locaux (tels que l'accès aux droits, la cohésion sociale, le dynamisme économique, l'émancipation et l'autonomie des habitants) ont incité les élus de Le Mans Métropole à renforcer leur engagement. Ils ont ainsi décidé d'ajouter aux statuts de l'Établissement Public de Coopération Intercommunale (EPCI) une nouvelle compétence : Conseil tout public pour l'utilisation des outils numériques et l'accès aux services en ligne. Cette compétence, focalisée sur l'intervention des conseillers numériques, vise à pérenniser un accompagnement destiné à favoriser l'inclusion numérique de tous les habitants, en facilitant l'usage des outils numériques et l'accès aux services publics en ligne.

Objectifs

Attentive aux travaux du Conseil National de Refondation de l'Inclusion Numérique et de la feuille de route nationale résultante « France Numérique Ensemble », la collectivité Le Mans Métropole a manifesté auprès du Préfet de la Sarthe sont intérêt pour mener l'élaboration de sa propre feuille de route pour son territoire.

1. Avoir une connaissance plus approfondie des besoins et de l'offre d'inclusion numérique

L'étude menée en 2019 était limitée au territoire de la Ville du Mans. Or la prise de compétence de Le Mans Métropole nécessite un élargissement du périmètre d'analyse. La période de COVID-19 a changé profondément les besoins et les usages des habitants. L'offre s'est aussi adaptée.
Afin de pouvoir construire de nouveaux objectifs des acteurs de la médiation numérique, il est indispensable de pouvoir s'appuyer sur une lecture consolidée des besoins en matière d'accompagnement aux usages du numérique et de la répartition actualisée de l'offre.
Cartographier les besoins potentiels et l'offre existante sera le point de départ pour réfléchir à ce qui peut être créé ou amélioré dans les dispositifs existants. L'analyse permettra d'identifier les besoins non-pourvus et éventuellement les raisons d'offres moins adaptées.

2. Construire une réflexion commune des acteurs de la médiation numériques

L'interconnaissance a certes évolué depuis 2019, grâce notamment aux conseillers numériques, au réseau départemental et au travail de ses acteurs. Mais, le territoire est grand et les acteurs très nombreux. Les spécificités du territoire de Le Mans Métropole avec son bassin de vie de 210000 habitants urbains et périurbains, ses 5 Quartiers Prioritaires politique de la Ville (13 % de la population) et ses 150 acteurs potentiels imposent un travail spécifique et concerté..

PROJET

La proximité ne permet pas à elle seule l'interconnaissance. Mettre les acteurs de la médiation numérique autour d'une table pour mettre en commun leurs réussites, leurs difficultés, leurs expériences permettra de définir ensemble quels sont les enjeux et les priorités pour le territoire.
Cette approche collaborative renforce l'appropriation des politiques publiques par les acteurs locaux et garantit une intervention cohérente et mobilisatrice.

3. Faire émerger des synergies et une nouvelle offre pour le territoire

L'interaction entre acteurs de la médiation numérique, en accord avec les objectifs communs, doit favoriser la création de synergies. Les travaux de diagnostic et de concertation permettront de cibler de nouvelles actions à développer. La feuille de route, élaborée collectivement, comprendra des fiches actions visant à valoriser les initiatives existantes et à faire émerger de nouvelles solutions adaptées aux besoins des habitants.
L'objectif est de dynamiser le tissu d'acteurs et de créer ou faire varier une offre au plus près des besoins des habitants et avec les énergies locales.

4. Mesurer l'impact des actions de médiation pour amélioration continue des dispositifs

Les conseillers numériques ont fait un travail remarquable et remarqué grâce aux statistiques produite avec les données saisies. La mesure quantitative a révélé le besoin considérable des usagers et les capacités des conseillers numériques à tenter d'y répondre.
Toutefois, pour optimiser les politiques d'inclusion numérique, la mesure de leur impact est cruciale. Une telle évaluation permettrait de mieux comprendre les effets concrets des actions menées, de vérifier leur pertinence et d'identifier les éventuels ajustements nécessaires pour mieux répondre aux besoins des populations. Cette démarche vise à renforcer l'efficacité et la pérennité des dispositifs, en maximisant l'impact de chaque action tout en permettant une répartition des ressources plus cohérente avec les priorités locales.

Dans ce contexte, une méthode d'évaluation spécifique, développée en partenariat avec l'Université du Mans, est actuellement expérimentée dans un quartier pilote. Ce projet se concentre sur l'analyse des effets des interventions des conseillers numériques auprès des habitants de cette zone. L'objectif est d'identifier les bénéfices directs, tels que l'amélioration des compétences numériques, l'accès facilité aux services en ligne et le renforcement de l'autonomie des résidents dans leurs démarches numériques. À plus long terme, cette analyse permettra d'évaluer l'impact indirect de ces interventions, notamment sur la réduction des inégalités d'accès aux droits, la cohésion sociale et le sentiment de confiance dans les outils numériques.

Les résultats de cette phase expérimentale serviront de base pour concevoir une approche d'évaluation plus large et approfondie, applicable à l'ensemble du territoire. En intégrant des indicateurs adaptés et représentatifs des réalités locales, cette évaluation

PROJET

globale vise à fournir des données fiables sur l'efficacité des politiques d'inclusion numérique et leurs retombées. Ces travaux contribueront à orienter les futures décisions stratégiques, en permettant d'ajuster et de prioriser les interventions en fonction des résultats obtenus, afin de renforcer durablement l'inclusion numérique sur le territoire.

PROJET

Fiches-actions

1 Diagnostic du territoire LMM

ACTEURS	
Structure pilote	Le Mans Métropole
Partenaires	Membres COTECH

DESCRIPTIF	
Axe de la feuille de route	AXE 1 : Territorialiser la politique d'inclusion numérique et accompagner les acteurs locaux par la mobilisation d'un fond d'ingénierie dédié
Diagnostic - justification	Obtenir une connaissance plus fine des besoins et des actions déjà menées.
Objectifs	Établir d'une vision d'ensemble. Repérer les besoins non couverts et servir de base à la co-construction avec les acteurs du territoire d'une feuille de route de l'inclusion numérique
Indicateurs de suivi	
Public cible	Population de Le Mans Métropole
Territoire d'action	Le Mans Métropole

MOYENS	
Coût global de l'action	17262,86 €
Besoin de financement	6631,90 €
Moyens matériels	Salles de réunion
Moyens humains	Prestataire PIM (Public Impact Management) issu du marché de l'ANCT Chargé de Mission Le Mans Métropole

CALENDRIER	
Démarrage	Selon disponibilité de PIM
Étapes de mise en œuvre	Analyse documentaire, entretiens, ateliers, analyse de l'offre et rapport de diagnostic
Fin d'action	S +11

PROJET

2 Élaboration d'une feuille de route de l'inclusion numérique

ACTEURS	
Structure pilote	Le Mans Métropole
Partenaires	Membres COTECH – Membres COPIL

DESCRIPTIF	
Axe de la feuille de route	AXE 1 : Territorialiser la politique d'inclusion numérique et accompagner les acteurs locaux par la mobilisation d'un fond d'ingénierie dédié
Diagnostic - justification	Notre territoire foisonne d'actions de médiation numérique, car les besoins sont importants. Mais sans coordination, sans communs, l'offre est peu lisible et les moyens déployés risquent de ne pas répondre aux réels nécessités.
Objectifs	Construire avec les acteurs du territoire une feuille de route, traçant des objectifs communs et identifiant ensemble des actions avec une approche par publics (Personnes en situation de handicap, parents d'élèves, en insertion, jeunes, âgées, …).
Indicateurs de suivi	Nombre d'acteurs mobilisés
Public cible	Tout public
Territoire d'action	Le Mans Métropole

MOYENS	
Coût global de l'action	20897,14€
Besoin de financement	8028,10 €
Moyens matériels	Salles de réunion
Moyens humains	Prestataire PIM (Public Impact Management) issu du marché de l'ANCT Chargé de Mission Le Mans Métropole

CALENDRIER	
Démarrage	Dès validation du diagnostic (Cf Fiche Action Diagnostic)
Étapes de mise en œuvre	Ateliers, rédaction des fiches actions
Fin d'action	S +11

PROJET

3 Évaluation de l'action des conseillers numériques sur le quartier des Sablons Bords de l'Huisne (QPV)

ACTEURS	
Structure pilote	Le Mans Métropole
Partenaires	Le Mans Université

DESCRIPTIF	
Axe de la feuille de route	AXE 4 : Collecter selon la logique du dites-le-nous une fois et partager des données structurées pour mieux adapter, au fil de l'eau, la politique d'inclusion numérique aux réalités locales et nationales
Diagnostic - justification	Les données collectées par le moyen des CRA (Comptes rendus d'Activité) des conseillers numériques sont quantitatives et descriptives. Il est nécessaire en complément de mesurer l'impact de leur action sur le territoire et les habitants.
Objectifs	Évaluer l'efficacité des actions pour une amélioration continue
Indicateurs de suivi	
Public cible	Habitants et acteurs du quartier
Territoire d'action	Le Quartier des Sablons (QPV)

MOYENS	
Coût global de l'action	27725,49€
Besoin de financement	7192,50€
Moyens matériels	
Moyens humains	Chargé de mission, 2 enseignants chercheurs

CALENDRIER	
Démarrage	Rentrée 2024
Étapes de mise en œuvre	Enquête, analyse, rapport final
Fin d'action	31 décembre 2025

PROJET