

# NEC OCCITANIE

## Retour sur Numérique en Commun[s] Occitanie

OCTOBRE 2022

[numerique-en-communs.fr](http://numerique-en-communs.fr)





# EDITO

**Edouard Forzy**

Président de l'association La Mêlée



Depuis 2000, l'association la Mêlée implantée à Toulouse, accompagne les transformations économiques mais aussi humaines de nos activités, induites par la révolution numérique.

Au fil des idées, projets et actions des femmes et des hommes l'ayant composée depuis ses origines, La Mêlée a développé des concepts sur le moment novateurs, qui furent ensuite rapidement adoptés jusqu'à devenir la norme, faisant d'elle une organisation souvent pionnière sur de nombreux sujets. Cette dynamique, issue du terreau fertile qu'est la région Occitanie et ses métropoles Montpellier et Toulouse, a contribué, nous le croyons modestement, à de nombreux succès et au rayonnement de l'innovation et des usages numériques auprès de l'ensemble de l'écosystème.

Si les bénéfices économiques induits par cette transformation numérique semblaient évidents, celui du fossé et de la fracture numérique n'était cependant pas du tout pris en compte. Les innovations et la digitalisation massive de nos usages creusaient pourtant les inégalités envers les plus en difficulté, ceux que l'on entend ou dont on ne parle jamais.

*« Le progrès ne vaut que s'il est partagé par tous »*

disait Aristote, c'est le credo de La Mêlée, c'est aussi pour moi le sens de ces rencontres, Numérique en Commun[s].



## L'association

Créée en 2000, l'association La Mêleé est le facilitateur Occitan du numérique et rassemble ses nombreux utilisateurs, utilisatrices, experts et expertes sur l'ensemble de la Région. Au cœur d'un écosystème particulièrement dynamique et innovant, La Mêleé est un véritable laboratoire d'idées et de projets, un « think tank » et un « do tank ».

L'association anime un réseau de plus de 500 adhérents et 20 000 professionnels : startupeurs, chercheurs, investisseurs, étudiants, grands groupes, institutionnels, chefs d'entreprises, citoyens ou simplement curieux, ont tous en commun la passion du digital et de l'innovation.

Notre mission est de participer au rayonnement de la Région Occitanie et de ses territoires :

- Contribuer à la transformation et la sécurité numérique des organisations.
- Favoriser l'émergence des talents, des nouvelles formes de travail, de la formation, contribuer à l'éducation de chacun mais aussi à la diversité et à la mixité.
- Participer à l'inclusion numérique et à la réduction des fractures sur les territoires.
- Accélérer l'entrepreneuriat, l'open innovation et le numérique durable.

## Nos piliers

### #TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

Notre rôle est de sensibiliser les organisations aux enjeux de la transformation numérique et de la cybersécurité, et de les accompagner via notre réseau d'experts de la transition, de la feuille de route à l'opérationnel.

### #TALENTS

Nous rassemblons les acteurs de l'emploi et de la formation des métiers du numérique. Promotion de l'emploi, acculturation, formation... Nous développons des initiatives et événements tout au long de l'année sur l'ensemble de l'Occitanie.

### #INNOVATION #ENTREPREUNARIAT #NUMÉRIQUE RESPONSABLE

D'une part, nous proposons aux entreprises et institutionnels d'accélérer leurs démarches d'innovation. D'autre part, l'entrepreneuriat est un axe de développement au sein de La Mêlée, pour faciliter l'accès à la création d'entreprises innovantes.

### #INCLUSION NUMÉRIQUE

Pour que la révolution numérique ne s'accompagne pas d'un accroissement de la fracture numérique, nous proposons différentes actions : pilotage, formations, conférences, ateliers, groupes de travail et accompagnement des publics.





# LA MÊLÉE NUMÉRIQUE

## Le festival

Sous le parrainage du ministère de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique, La Mêlée Numérique est le festival du numérique et de l'innovation en Occitanie, une semaine dédiée aux professionnels.

Événement hybride et rendez-vous B2B incontournable pour tous les acteurs intéressés par l'innovation et les usages du numérique : c'est l'événement idéal pour développer votre business, rencontrer des experts et augmenter votre visibilité dans l'écosystème.

Le festival est découpé en grandes thématiques, représentant les piliers de La Mêlée, touchant des cibles variées allant des start-ups aux grands groupes, de la PME à la collectivité, du décideur aux salariés.

Chaque thématique est animée par des conférences, des tables rondes, des ateliers, des moments de networking, de créativité, de convivialité qui sont retransmis en direct sur YouTube.

La Mêlée Numérique accueillera en 2023 jusqu'à 10 000 participants sur 150 événements autour d'une vingtaine de thématiques, touchant l'ensemble des secteurs et des domaines technologiques.

## Le dispositif

Le Réseau et Hub pour l'Inclusion Numérique en Occitanie, RhinOcc est un dispositif d'appui aux acteurs sur les démarches d'inclusion numérique porté par l'association La Mêlée, déployé et animé avec ses partenaires.

Il s'agit de l'un des 11 premiers Hubs pour un numérique inclusif en France, impulsé par la Banque des Territoires en partenariat avec le Programme Société Numérique de l'ANCT, dans le cadre de la Stratégie Nationale pour un numérique inclusif du Secrétariat d'État au Numérique.

**Depuis janvier 2022,  
RhinOcc opère sur  
les 13 départements  
de l'Occitanie.**



## Les missions du Hub RhinOcc

### **PROMOUVOIR L'INCLUSION NUMÉRIQUE**

Sensibiliser les acteurs et diffuser l'information.  
Intégrer les enjeux de l'inclusion numérique à la stratégie des acteurs publics et privés.  
Diffuser et valoriser les actions concluantes sur les territoires et au niveau national.

### **DÉVELOPPER LA FORMATION EN RÉGION**

Former les professionnel·elle·s au contact des publics.  
Proposer des catalogues de formation (entreprises et professionnels, futurs médiateurs numériques et travailleurs sociaux) pour la prise en compte des différents publics.

### **METTRE EN RÉSEAU ET FÉDÉRER LES ACTEURS**

Recenser les acteurs, les lieux, les actions et leurs besoins.  
Animer l'écosystème régional.  
Mobiliser les acteurs.  
Participer à la cohérence des actions sur le territoire.

### **MUTUALISER ET PARTAGER DES RESSOURCES**

Capitaliser sur les actions concluantes et les disséminer.  
Co-construire des outils, des ressources, des actions et des productions pour et avec l'ensemble des acteurs du territoire.  
Faciliter le partage et la mutualisation de ressources.

### **ACCOMPAGNER LES ACTEURS ET LES PROJETS**

Soutenir les acteurs, les lieux et les actions via l'apport d'ingénierie.  
  
Expérimenter de nouvelles initiatives de médiation numérique.

### **DÉVELOPPER LES DISPOSITIFS NATIONAUX EN REGION**

Accompagner les acteurs dans la formation aux dispositifs et dans l'appropriation des outils nationaux.  
Faire le lien entre les politiques publiques nationales et territoriales (Pass numérique, Aidants Connect, etc).



  
**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**  
*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**anct** agence nationale  
de la cohésion  
des territoires

 **SOCIÉTÉ  
NUMÉRIQUE**

**NEC** OCCITANIE

# NUMERIQUE EN COMMUN[S]

## La démarche de NEC

Les événements Numérique En Commun[s] (NEC) réunissent de larges communautés pour construire les outils partagés de l'inclusion numérique, penser les évolutions des usages numériques, structurer une gouvernance et des systèmes vertueux au service des territoires et de celles et ceux qui y vivent.

Portés par l'Agence Nationale de la Cohésion des territoires et la Mission Société Numérique, les événements NEC s'articulent autour des dynamiques nationales et locales à travers des événements organisés partout en France tout au long de l'année et ce depuis 2018, par les divers acteurs qui promeuvent et agissent en faveur d'un numérique d'intérêt général, un numérique au service de la population.

Conscient de l'importance que revêt l'accès au numérique pour toutes et tous, La Mêlée organise chaque année la déclinaison Occitane de Numérique en Commun[s] dans le cadre de son festival La Mêlée Numérique.

Nous vous proposons donc un retour sur cette édition 2022 de Numérique en Commun[s] Occitanie.

**L'INCLUSION  
NUMERIQUE,  
QU'EST-CE QUE  
C'EST ?**

Il s'agit d'un processus, d'une démarche visant à **rendre le numérique accessible à tous les publics** afin de favoriser leur autonomie et leur insertion sociale, professionnelle, économique.

De nombreux acteurs interviennent aujourd'hui dans ces différents domaines et à plusieurs échelles : associations, acteurs publics, entreprises, etc. Leur mise en réseau et leur complémentarité devient nécessaire afin de parvenir à un écosystème structuré et à impact sur les territoires.

En effet, **20% des Français** sont aujourd'hui encore en grande difficulté avec le numérique.

On parle alors « d'illectronisme » pour définir les difficultés à utiliser les outils numériques. Plus largement, c'est **40% de la population française qui n'est pas totalement autonome dans ses usages numériques**.

La numérisation et dématérialisation massive des services s'accélèrent et creusent les inégalités entre les citoyens et notamment en défaveur des publics fragiles (seniors, non-diplômés, habitants des quartiers prioritaires, personnes en situation de handicap, chercheurs d'emploi de longue durée, etc) et sur tous les aspects de la vie quotidienne (santé, finance, mobilité, travail, démarches administratives, etc).

Ces « inégalités numériques » concernent l'ensemble de la population : nous ne possédons pas tous les mêmes capacités d'apprentissage, les mêmes ressources ou encore les mêmes outils à notre disposition.

Dès lors, les événements à l'image de Numérique en Commun[s] apparaissent incontournables.



# SOMMAIRE

1

## L'INCLUSION NUMÉRIQUE EN OCCITANIE

État de l'art 2022 des déploiements et des retombées en région

p.15

2

## LES GRANDES ORGANISATIONS AU SERVICE DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE

Quelles actions à connaître en Occitanie ?

p. 19

3

## LES ENTRETIENS

Philippe Neveux et Sébastien Vivies,  
Crédit Agricole de Haute-Garonne

p. 23

Daniel Aubaret, SNCF

p. 25

Florent Faure, Orange

p. 27

4

## L'INCLUSION NUMÉRIQUE ET LA SANTÉ EN OCCITANIE

Mon Espace Santé au cœur des préoccupations

p. 28

5

## LES ATELIERS

Animer et outiller la dynamique  
partenariale

p. 33

Les lieux de l'inclusion numérique et  
leurs leviers

p. 35



**L'INCLUSION  
NUMÉRIQUE  
EN OCCITANIE**



# État de l'art 2022 des déploiements et des retombées en région

## ANIMATEUR

**Louis Salgueiro** - Responsable pôle Inclusion Numérique - La Mèlée

## INTERVENANTES ET INTERVENANTS

**Audrey Laur** - Conseillère numérique coordonnatrice - Lot numérique

**Philippe Soursou** - Directeur Territorial Hérault - Pôle Emploi

**Bruno Ollier** - Directeur Général Délégué Finances/Numérique/Commande publique/Pilotage - Conseil Départemental de la Haute Garonne

**Florent Faure** - Directeur Clients Adjoint - Orange

**Hélène Roussel** - Directrice de la mission Cité intelligente - Montpellier Méditerranée Métropole



**Dans notre ère de plus en plus connectée, l'inclusion numérique est devenue une priorité cruciale pour assurer l'égalité des chances et combattre la fracture digitale.**

En Occitanie, des acteurs locaux s'engagent avec détermination dans la mise en place de stratégies innovantes pour réduire cet écart et garantir l'inclusion numérique de tous.

Récemment, lors de l'édition 2022 de **La Mèlée Numérique**, un événement phare dans le domaine, des experts et des représentants d'organisations engagées ont partagé leurs initiatives concrètes et inspirantes.

## DES SOLUTIONS ADAPTÉES AUX BESOINS SPÉCIFIQUES

Sous la modération de **Sébastien Lasserre, directeur de l'association Solidarnet** dédiée à l'inclusion numérique dans le Gard, une table ronde passionnante s'est tenue. Parmi les intervenants figuraient **Philippe Soursou, directeur territorial de Pôle Emploi**, et **Cécile Chauvet, directrice territoriale déléguée**. Ces derniers ont partagé leurs expériences inspirantes quant à la prise en charge de l'inclusion numérique des demandeurs et demandeuses d'emploi. L'accent a été mis sur l'importance de comprendre les besoins spécifiques des personnes en situation de fracture numérique et de proposer des solutions adaptées, telles que des ateliers, des formations ou des accompagnements individuels.

## AU-DELÀ DE L'EMPLOI

L'inclusion numérique ne se limite pas uniquement au domaine de l'emploi. **Audrey Laur, coordinatrice des conseillers numériques en France, dans le département du Lot**, a souligné l'importance cruciale de maîtriser les outils numériques pour accéder à l'information, aux services administratifs et pour mener une vie quotidienne épanouissante. Elle a mis en avant l'engagement des collectivités locales dans la mise en place de programmes d'éducation numérique, permettant à tous les citoyens de développer leurs compétences numériques.

## DES INITIATIVES LOCALES PASSIONNANTES

**Anne Bourdarias, directrice des expérimentations et de l'innovation sociale au Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de Montpellier**, a présenté des initiatives locales visant à favoriser l'inclusion numérique des publics les plus vulnérables. Elle a souligné l'importance de sortir des sentiers battus et d'innover en collaborant avec des partenaires tels que **Google Atelier**, qui offre gratuitement des formations aux demandeurs d'emploi pour améliorer leurs compétences numériques. Ces partenariats permettent de maximiser les ressources et de proposer des solutions adaptées aux besoins spécifiques de chaque territoire.



## L'ENGAGEMENT DES ENTREPRISES

Les entreprises jouent également un rôle clé dans la démarche d'inclusion numérique en Occitanie. **Monsieur Faure, chargé de déploiement de l'Orange Digital Center pour le Grand Sud-Ouest**, a présenté avec enthousiasme les actions menées par l'entreprise pour réduire la fracture numérique. Orange s'engage à mettre en place des projets innovants et à établir des partenariats avec d'autres acteurs locaux afin de faciliter l'accès aux technologies digitales. Ces initiatives contribuent à créer des opportunités et à favoriser l'inclusion numérique de l'ensemble de la population.

## UNE APPROCHE DÉCENTRALISÉE

**Bruno Ollier, délégué aux finances, à la commande publique et au numérique pour le Conseil Départemental de la Haute-Garonne**, a souligné l'importance d'une approche décentralisée pour lutter contre la fracture numérique. Chaque territoire doit mettre en œuvre des initiatives adaptées à ses spécificités pour garantir l'inclusion numérique de tous ses habitants. Cette approche permet de prendre en compte les particularités locales et de proposer des solutions sur mesure.

Les initiatives en faveur de l'inclusion numérique en Occitanie sont multiples et variées. Des ateliers, des formations et des partenariats avec des acteurs locaux et nationaux se multiplient pour combler la fracture numérique et garantir l'accès équitable aux opportunités numériques.

Grâce à l'engagement des collectivités, des entreprises et des associations, l'Occitanie se positionne en tant que région pionnière dans la promotion de l'inclusion numérique, offrant ainsi à toutes ses citoyennes et citoyens les clés pour s'épanouir dans un monde de plus en plus connecté.

# 2

## **LES GRANDES ORGANISATIONS AU SERVICE DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE**

# Quelles actions à connaître en Occitanie ?

## ANIMATEUR

**Thierry Costes** - Directeur - FACE Grand Toulouse

## INTERVENANTES ET INTERVENANTS

**Guillaume Bonzoms** - Directeur de région académique délégué du numérique pour l'éducation - Région Académique Occitanie

**Julie Leseur** - Directrice de l'Engagement - Altice France

**Daniel Aubaret** - Directeur marketing chez TER Occitanie - SNCF

## Le numérique est aujourd'hui omniprésent dans notre vie quotidienne.

Le numérique est aujourd'hui incontournable, mais pourtant, 13 millions de Français éprouvent encore des difficultés à s'y familiariser. Face à cette réalité, plusieurs acteurs se mobilisent pour promouvoir l'inclusion numérique et réduire les écarts. Parmi ces initiatives, la table ronde «Les grandes organisations au service de l'inclusion numérique» a mis en lumière le rôle crucial des entreprises, des acteurs publics, et des associations dans cette démarche.

Thierry Costes, Directeur de FACE Grand Toulouse, a animé cette discussion, soulignant l'importance de l'inclusion numérique dans tous les aspects de notre société moderne. Les intervenants ont partagé leurs expériences et leurs projets dans ce domaine.

## Guillaume Bonzoms - Région Académique Occitanie : Renforcer l'éducation numérique

Guillaume Bonzoms, Directeur de région académique délégué du numérique pour l'éducation, a mis en avant l'engagement de l'éducation nationale dans la lutte contre l'exclusion numérique. Il a notamment évoqué l'initiative de la région Occitanie visant à renforcer l'éducation numérique dans les écoles de la région. Ce projet vise à familiariser les élèves avec les outils numériques dès leur plus jeune âge, leur offrant ainsi de meilleures compétences pour naviguer dans le monde numérique.

## **Julie Leseur - Altice France : Accompagner les plus précaires vers l'inclusion numérique**

Julie Leseur, Directrice de l'Engagement chez Altice France et représentante de la Fondation SFR, a exposé les actions mises en place pour favoriser l'inclusion numérique des plus précaires. Depuis une décennie, Altice France fait de l'inclusion numérique une priorité. En partenariat avec Emmaus Connect, ils soutiennent des espaces sociaux et proposent des offres de connexion solidaires.

## **Daniel Aubaret de la SNCF - Révolution numérique pour l'inclusion des voyageurs**

Daniel Aubaret, Directeur marketing chez TER Occitanie, a souligné l'importance de l'inclusion numérique pour les voyageurs les plus précaires qui utilisent le train comme principal moyen de transport. Il a insisté sur le fait que la simple possession d'un équipement numérique ne suffit pas pour favoriser l'inclusion. La SNCF a ainsi mis en place une tarification sociale pour rendre les déplacements plus accessibles. De plus, une solution digitale, le «+=0», a été lancée pour les seniors, leur offrant un accès simplifié aux services numériques tout au long de leur voyage en train.

Ces intervenants ont convergé sur l'importance de la coopération entre les acteurs publics, les entreprises et les associations pour lutter efficacement contre l'exclusion numérique. Les solutions éducatives, les partenariats et les plateformes numériques sont autant d'initiatives contribuant à combler les écarts. Les collectivités territoriales, les entreprises, les associations et les acteurs du secteur privé ont un rôle crucial à jouer dans cette démarche.

En somme, l'inclusion numérique est bien plus qu'un simple accès aux technologies, c'est aussi une question d'éducation, de sensibilisation et de soutien. Reconnaître les disparités et les besoins spécifiques des utilisateurs est essentiel pour mettre en place des solutions adaptées. Les initiatives telles que la distribution d'ordinateurs, l'accompagnement personnalisé, les offres de connexion solidaire et les tarifications sociales contribuent à réduire les écarts et à permettre à tous de bénéficier des avantages du numérique.

La coopération entre les différents acteurs est cruciale pour maximiser l'impact de ces initiatives. En travaillant ensemble, ils peuvent partager leurs expertises, leurs ressources et leurs bonnes pratiques, et ainsi amplifier l'efficacité de leurs actions.

En continuant à soutenir et à promouvoir l'inclusion numérique, nous pouvons bâtir une société plus équitable et plus inclusive pour tous, où le numérique n'est pas un obstacle, mais une opportunité pour tous les citoyens.



# 3

## LES ENTRETIENS

# Entretien avec Philippe Neveux et Sébastien Vivies, Crédit Agricole de Haute-Garonne



## Le Crédit Agricole Toulouse 31 s'engage

### Philippe Neveux

Responsable  
de programme  
Inclusion  
Numérique



Dans le cadre de son projet d'entreprise, le Crédit Agricole Toulouse 31 déploie une vaste gamme de programmes, dont l'inclusion numérique occupe une place centrale. Philippe Neveu et Sébastien Vivies, co-responsables de ce projet ambitieux, ont accordé une interview pour présenter les actions concrètes mises en œuvre et les objectifs à atteindre.

### Sébastien Vivies

Responsable  
Adjoint Gestion  
Crédit



L'inclusion numérique consiste à permettre à tous les citoyens français de se sentir à l'aise avec les outils numériques, tout en luttant contre les obstacles de l'exclusion numérique, explique Philippe Neveu. En effet, cette exclusion peut être due à un accès limité aux équipements ou à une méconnaissance des outils informatiques et des sites administratifs, ajoute Sébastien Vivies.

Malgré un programme toujours en développement, le Crédit Agricole Toulouse 31 avance à grands pas. «Nous avons plusieurs actions en cours de prototypage qui progressent rapidement», déclare Philippe Neveu.



Parmi celles-ci, des réunions citoyennes ouvertes à tous sont organisées, fournissant des informations essentielles, des conseils rassurants et des sensibilisations pertinentes, notamment sur la cybersécurité. Des ateliers plus opérationnels, de format plus court, sont également proposés aux clients pour les familiariser avec les bonnes pratiques en matière de sécurité numérique.

Le Crédit Agricole s'engage également à orienter les citoyens vers les aides disponibles pour l'acquisition de matériel informatique.

*« Notre objectif premier est d'orienter les citoyens et nos clients vers les dispositifs existants pour se doter d'un équipement informatique. Pour ceux qui ne peuvent pas en bénéficier, nous mettons en place des solutions d'équipement au sein de notre programme axé sur le mieux vieillir »*  
explique Sébastien Vivies.

L'équipement informatique et numérique est ainsi identifié comme une solution clé pour surmonter les obstacles à l'inclusion numérique.

Le Crédit Agricole Toulouse 31 ne se contente pas d'agir en solitaire. Au contraire, il souhaite s'intégrer pleinement à l'écosystème de l'inclusion numérique, en orientant les utilisateurs vers des professionnels compétents. Un premier pilote a été lancé dans ce sens, avec la mise en place d'un kit permettant aux citoyens de mieux connaître l'écosystème numérique de leur territoire.

*« Nous ne voulons pas remplacer les professionnels, mais plutôt les guider et collaborer avec eux »*

Philippe Neveu souligne l'importance du rôle des entreprises dans cette quête d'autonomie numérique en déclarant : « Une entreprise, aujourd'hui, n'est plus seulement une entité économique, mais aussi un acteur citoyen. » Il cite en exemple les initiatives d'entreprises telles qu'Orange et la SNCF dans le domaine de l'inclusion numérique.

Dans cette dynamique, le Crédit Agricole Toulouse 31 s'affirme comme un acteur engagé, désireux de contribuer activement à l'inclusion numérique et de promouvoir une utilisation responsable et éclairée des outils numériques.

# Entretien avec Daniel Aubaret, SNCF



## La SNCF Occitanie et la mobilité inclusive



**Daniel Aubaret**  
Directeur Marketing et Relation Client chez  
SNCF Voyageurs

La transition vers des formes de mobilité plus durables et l'utilisation croissante des outils numériques soulèvent des enjeux importants d'inclusion numérique. La SNCF Occitanie s'engage activement à accompagner les voyageurs dans cette transition en facilitant l'accès aux informations et aux services via les outils numériques

Daniel Aubaret, directeur marketing et relation client sur la mobilité régionale, met en évidence l'importance de l'inclusion numérique dans le domaine des nouvelles mobilités. Selon lui, l'objectif est de favoriser l'adoption de modes de transport plus écologiques, tout en offrant un accès équitable aux informations et aux services numériques.

En Occitanie, la majorité des voyageurs (87%) sont autonomes dans leurs démarches d'achat et de recherche d'informations grâce aux outils numériques. Cependant, il est essentiel de prendre en compte les besoins des 13% d'utilisateurs nécessitant un accompagnement personnalisé, où l'intervention d'un tiers devient primordiale.

Pour simplifier l'expérience des voyageurs, la SNCF Occitanie met en place des mesures visant à faciliter l'accès aux services numériques. Grâce à une géolocalisation consentie par l'utilisateur, il est désormais possible de planifier un trajet et de générer un billet en seulement quelques clics via une application dédiée.

La transformation numérique a également eu un impact significatif en interne, avec la SNCF Occitanie prenant le virage des usages numériques dès 2018. Les espaces de travail ont été repensés pour favoriser la collaboration et les équipes ont été formées à l'utilisation d'outils de visioconférence. Cette préparation a permis à l'entreprise de s'adapter rapidement au télétravail lors de l'arrivée de la pandémie de COVID-19.

Ainsi, la SNCF Occitanie s'engage à promouvoir l'inclusion numérique dans le domaine de la mobilité en accompagnant les voyageurs dans l'utilisation des outils numériques et en intégrant pleinement la transformation numérique au sein de son organisation.



# Florent Faure, Orange



## Orange Digital Center : L'inclusion numérique au cœur des actions d'Orange



**Florent Faure**  
Directeur Clients Adjoint chez Orange

Florent Faure, responsable du programme Orange Digital Center pour la région Grand Sud-Ouest, met en avant l'engagement d'Orange en faveur de l'inclusion numérique. Ce programme, déployé dans toutes les régions où Orange est présent, vise à créer une architecture de marque afin de promouvoir les différentes actions de l'entreprise dans le domaine du numérique.

Orange considère comme essentiel d'accompagner les personnes non-autonomes vis-à-vis du numérique. Depuis une dizaine d'années, Orange a initié cette démarche à travers sa fondation. De plus, depuis la loi Pacte de 2019, les grandes entreprises ont pour mission de garantir l'accessibilité et l'utilisation responsable, inclusive et durable des technologies numériques. Orange définit sa raison d'être en tant qu'opérateur de confiance qui donne à chacun les clés d'un monde numérique responsable.

La crise sanitaire a bouleversé les modes d'organisation des entreprises, y compris celle d'Orange. La digitalisation des rapports sociaux internes a entraîné des changements organisationnels majeurs. L'accès distant au réseau a été renforcé, permettant à plus de la moitié des salariés d'Orange de travailler en télétravail. Des outils collaboratifs tels que Teams ont été déployés pour faciliter le travail à distance.

Au niveau externe, Orange Digital Center vise à accompagner différents publics, notamment les jeunes, les adultes, les seniors, ainsi que les TPE/PME. Le programme propose des dispositifs pédagogiques axés sur l'apprentissage, l'entrepreneuriat et l'accompagnement. Tous les programmes sont accessibles gratuitement, et Orange cherche à atteindre les publics qui ne sont pas spontanément intéressés par ces initiatives, en développant des dispositifs mobiles.

Florent Faure exprime l'espoir de pérenniser le programme Orange Digital Center et compte sur la collaboration avec les partenaires pour y parvenir. L'objectif est de continuer à promouvoir l'inclusion numérique et à offrir des opportunités d'apprentissage et d'accompagnement dans le domaine du numérique.

# 4

## **L'INCLUSION NUMÉRIQUE ET LA SANTÉ EN OCCITANIE**

# Mon Espace Santé au cœur des préoccupations

## ANIMATEUR

**Pascal Azema** - Ambassadeur régional Mon Espace Santé Grades E-santé Occitanie

## INTERVENANTES ET INTERVENANTS

**Jean-Louis Fraysse** - Directeur général - BoT Design

**Antoine Caussé** - animateur maison départementale de proximité - Conseil Départemental de la Haute Garonne

**Stéphane Larroque** - MGEN

**Sophie Nedjari** - CPAM 31

## L'IMPORTANCE DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE DANS L'ACCÈS AUX SERVICES DE SANTÉ

L'inclusion numérique est devenue un enjeu majeur dans notre société moderne, notamment en ce qui concerne l'accès aux services de santé. En Occitanie, la question de l'inclusion numérique et de la santé a été mise en avant, mettant en lumière l'importance croissante de Mon Espace Santé. Cet outil ergonomique et accessible joue un rôle clé dans la gestion de la santé au quotidien.

## MON ESPACE SANTÉ : UNE PLATEFORME ERGONOMIQUE ET ACCESSIBLE

Mon Espace Santé est une plateforme en ligne qui offre une ergonomie intuitive permettant à chacun de gérer facilement sa santé. Pascal Azema, coordinateur du réseau d'ambassadeurs en Occitanie, souligne son accessibilité en quelques clics. Il met également en avant le rôle des ambassadeurs numériques France Services, qui accompagnent les utilisateurs dans l'utilisation de l'outil.

## LES AMBASSADEURS NUMÉRIQUES : UN SOUTIEN PRÉCIEUX POUR LES UTILISATEURS

Les ambassadeurs numériques en Occitanie jouent un rôle clé dans l'accompagnement des utilisateurs de Mon Espace Santé. Travaillant en collaboration avec les services départementaux, la CPAM et les professionnels de santé, ils aident les utilisateurs à naviguer sur la plateforme et à en tirer pleinement parti. Leur rôle est d'informer les assurés sur les avantages de l'utilisation de Mon Espace Santé et de les accompagner pas à pas dans sa prise en main.

L'inclusion numérique dans le domaine de la santé est essentielle pour garantir un accès équitable et une gestion efficace de la santé au quotidien. Mon Espace Santé se positionne comme un outil ergonomique et accessible qui facilite cette inclusion. Grâce aux ambassadeurs numériques en Occitanie, les utilisateurs sont soutenus et accompagnés dans l'utilisation de la plateforme. L'objectif est de permettre à chacun de gérer sa santé en ligne de manière autonome et sécurisée. L'inclusion numérique et Mon Espace Santé sont donc au cœur des préoccupations en Occitanie, avec une volonté commune d'améliorer l'accès aux services de santé pour tous.







5

**LES ATELIERS**

# Animer et outiller la dynamique partenariale

## ANIMATRICES ET ANIMATEURS

**Charlotte Jacob** - Chef de projet aménagement numérique - Conseil Départemental de l'Hérault

**Sébastien Lasserre** - Directeur - Solidarnet

**Pauline Picat** - Chargée de missions - Collin

**Anne-Claire Dubreuil** - Directrice de projet transformation numérique - CA SICOVAL

**Lucas Grimal** - Chargé de missions Inclusion Numérique - La Mêlée

**Edwige Lanani** - Responsable service animation commerciale - Crédit Agricole Toulouse

**Philippe Neveux** - Responsable de programme Inclusion Numérique - Crédit Agricole Toulouse

L'inclusion numérique est un enjeu majeur pour les territoires, qui nécessite de mobiliser et de fédérer les acteurs locaux autour d'une vision partagée et d'actions coordonnées. C'est pourquoi il est essentiel de développer une dynamique partenariale efficace et pérenne, qui repose sur la confiance, la coopération et la complémentarité des compétences.

Cet atelier a permis aux chargés de mission et aux coordinateurs de politiques publiques d'inclusion numérique d'échanger sur leurs pratiques, leurs conseils, leurs méthodes et leurs outils pour animer et outiller la dynamique partenariale sur leur territoire. Il a également été l'occasion de partager les problématiques et les enjeux auxquels ils sont confrontés, ainsi que les solutions qu'ils ont trouvées ou qu'ils envisagent.

Parmi les bonnes pratiques identifiées lors de cet atelier, on peut citer :

### **La réalisation d'un diagnostic partagé du territoire,**

qui permet de dresser un état des lieux des besoins, des ressources et des opportunités en matière d'inclusion numérique, ainsi que de définir des objectifs communs et des indicateurs de suivi.

### **La mise en place d'une gouvernance partagée,**

qui associe les différents acteurs du territoire (collectivités, services de l'Etat, associations, entreprises, usagers...) dans la conception, la mise en œuvre et l'évaluation des actions d'inclusion numérique.

**La création d'espaces de dialogue et de concertation,** qui favorisent la communication, la coordination et la mutualisation entre les acteurs du territoire, ainsi que la capitalisation et la diffusion des expériences et des bonnes pratiques.

**Le renforcement des capacités des acteurs du territoire,** qui passe par la formation, l'accompagnement, le conseil et l'appui technique des porteurs de projets et des animateurs.

**La valorisation des initiatives locales,** qui consiste à reconnaître, soutenir et promouvoir les actions innovantes et exemplaires menées par les acteurs du territoire en matière d'inclusion numérique.

Cet atelier a été très enrichissant et stimulant pour les participants, qui ont pu bénéficier de l'expertise et du témoignage de leurs pairs, ainsi que de l'apport d'intervenants extérieurs. Il a également permis de renforcer le réseau des acteurs de l'inclusion numérique sur le territoire, et de créer des synergies entre eux. Il a enfin ouvert des perspectives pour poursuivre et approfondir la réflexion et l'action sur la dynamique partenariale, qui est un levier essentiel pour favoriser l'inclusion numérique de tous.



# Les lieux de l'inclusion numérique et leurs leviers

## ANIMATRICES ET ANIMATEURS

**Lucas Grimal** - Chargé de missions Inclusion Numérique - La Mêlée

**Clement Manidren** - Animateur - Rose Lab

**Hélène Fantuz** - Conseillère Numérique - Sicoval

**Emmanuelle Benassi** - Cheffe de services ingénierie de projets et e-inclusion - CA Sicoval

**Clémence Lopez** - Chargée de projets Inclusion Numérique - Envoi, Insertion & Handicap

**Fanny Rage** - Cheffe de service Pôles Innovants de Proximité - Conseil Départemental de Haute-Garonne

L'inclusion numérique est un enjeu majeur pour notre société, qui repose de plus en plus sur les technologies de l'information et de la communication. Comment faire en sorte que tous les citoyens puissent accéder aux services et aux opportunités offerts par le numérique, sans être exclus ou discriminés ? C'est la question qui a animé le débat lors de l'atelier «Les Lieux de l'inclusion numérique et leurs leviers», organisé dans le cadre du salon Numérique en Commun[s]. Une vingtaine de professionnels, issus de structures variées (FabLab, associations, collectivités...), ont partagé leurs expériences et leurs bonnes pratiques pour accompagner les publics les plus éloignés du numérique, qu'il s'agisse de seniors, de demandeurs d'emploi, de personnes en situation de handicap ou de précarité...

Les intervenants ont partagé leurs expériences sur les enjeux et les défis de l'inclusion numérique. Ils ont notamment mis en avant le rôle essentiel des lieux d'accueil, d'accompagnement et de formation des personnes en situation d'exclusion numérique, qu'il s'agisse de maisons de services au public, d'espaces publics numériques, de fablabs, de tiers-lieux ou encore de bibliothèques.

Parmi les bonnes pratiques identifiées, on peut citer :

### **La mobilisation des acteurs locaux**

autour d'un diagnostic partagé des besoins et des ressources

### **La création de partenariats**

entre les différentes structures (publiques, privées, associatives) pour mutualiser les moyens et les compétences

### **La diversification des offres de services**

et des modalités d'accompagnement (individuel, collectif, à distance, en présentiel)

**La personnalisation des parcours**

et des contenus en fonction des profils et des attentes des usagers

**La valorisation des savoir-faire**

et des savoir-être des personnes accompagnées

**La sensibilisation et la formation**

des médiateurs numériques

**L'évaluation et le suivi**

des actions menées

L'atelier a permis de souligner l'importance des lieux d'inclusion numérique dans le contexte actuel marqué par la transition numérique de la société et par la crise sanitaire liée à la Covid-19. Ces lieux constituent en effet des espaces de proximité, de convivialité et de solidarité qui favorisent l'accès aux droits, à l'information, à l'éducation, à l'emploi, à la culture et à la citoyenneté. Ils contribuent ainsi à réduire les inégalités et à renforcer le lien social.



# INTERVENANTES ET INTERVENANTS DU NEC 2023

**Anne-Claire Dubreuil** - Directrice de projet transformation numérique - CA SICOVAL

**Antoine Caussé** - Animateur maison départementale de proximité - Conseil Départemental Haute-Garonne

**Audrey Laur** - Conseillère numérique coordonnatrice - Lot numérique

**Bruno Ollier** - Directeur Général Délégué Finances/Numérique / Commande publique/Pilotage - Conseil Départemental de la Haute Garonne

**Charlotte Jacob** - Chef de projet aménagement numérique - Conseil Départemental de l'Hérault

**Clémence Lopez** - Chargée de projets Inclusion Numérique - Envoi, Insertion & Handicap

**Clément Manidren** - Animateur - Rose Lab

**Daniel Aubaret** - Directeur Marketing et Relation Client SNCF Voyageurs - SNCF

**Edwige Lanani** - Responsable service animation commerciale - Crédit Agricole Toulouse

**Emmanuelle Benassi** - Cheffe de services ingénierie de projets et e-inclusion - CA Sicoval

**Fanny Rage** - Cheffe de service Pôles Innovants de Proximité - Conseil Départemental de Haute-Garonne

**Florent Faure** - Directeur Clients Adjoint - Orange

**Guillaume Bonzoms** - Directeur de région académique délégué du numérique pour l'éducation -

Région Académique Occitanie  
**Hélène Fantuz** - Conseillère Numérique - Sicoval

**Hélène Roussel** - Directrice de la mission Cité intelligente - Montpellier Méditerranée Métropole

**Jean-Louis Fraysse** - Directeur général BoT Design

**Julie Leseur** - Directrice de l'Engagement - Altice France

**Louis Salgueiro** - Responsable pôle Inclusion Numérique - La Mêlée

**Lucas Grimal** - Chargé de mission Inclusion Numérique à La Mêlée

**Pascal Azema** - Ambassadeur régional Mon Espace Santé Grades E-santé Occitanie

**Pauline Picat** - Chargée de missions - Collin

**Philippe Neveux** - Responsable de programme Inclusion Numérique - Crédit Agricole Toulouse

**Philippe Soursou** - Directeur Territorial Hérault - Pôle Emploi

**Sébastien Lasserre** - Directeur - Solidarnet

**Sébastien Vivies** - Responsable Adjoint Gestion Crédit - Crédit Agricole

**Sophie Nedjari** - CPAM 31

**Stéphane Larroque** - MGEN

**Thierry Costes** - Directeur - FACE Grand Toulouse

# RESSOURCES

Retrouvez les replays sur [la chaîne Youtube de La Mêlée](#)

[rhinocc.fr/](http://rhinocc.fr/)

[numerique-en-communs.fr/](http://numerique-en-communs.fr/)

[meleenumerique.com/](http://meleenumerique.com/)

[lamelee.com/](http://lamelee.com/)

[agence-cohesion-territoires.gouv.fr/](http://agence-cohesion-territoires.gouv.fr/)

[societenumerique.gouv.fr](http://societenumerique.gouv.fr)

[haute-garonne.fr/](http://haute-garonne.fr/)

[banquedesterritoires.fr/](http://banquedesterritoires.fr/)

[pix.fr/](http://pix.fr/)

## Date de publication :

Aout 2023

## Auteurs et autrices :

Lucas Grimal, Maha Boulaajoul, Louis Salgueiro

## Photographies :

Benoit Sainte Marie, Maha Boulaajoul

## Design graphique :

Sofia Haverlant

## Impression :

Printoclock à Toulouse



## Merci !

Après une journée riche en échanges et découvertes lors de l'évènement Numérique en Commun[s] Occitanie 2022, il est temps de refermer ce livret. Nous avons exploré l'inclusion numérique dans notre région à travers les regards croisés des acteurs publics, privés et associatifs. Les initiatives innovantes, les bonnes pratiques et les ressources disponibles ont été mises en avant pour accompagner les publics éloignés du numérique.

Nous tenons à remercier chaleureusement les 400 participants, qu'ils aient été présents physiquement ou à distance, pour leur implication, leur curiosité et leur enthousiasme. Leur contribution a été essentielle pour le succès de cette journée.

Rendez-vous l'année prochaine, le 25 septembre 2023, pour une nouvelle édition de Numérique en Commun[s] Occitanie. Ce sera l'occasion de faire le point sur les avancées, les défis et les opportunités à saisir. D'ici là, restons connectés et mobilisés pour faire du numérique un levier d'inclusion, de solidarité et de développement pour tous.

Retrouvez toutes les informations sur [rhinocc.fr](https://rhinocc.fr)

