



# Le numérique pour tous !

## dans la Vienne

### STRATÉGIE DÉPARTEMENTALE D'INCLUSION NUMÉRIQUE

2020-2024





## Introduction

Face à l'urgence d'agir, le gouvernement a lancé en septembre 2018 un Plan national pour un numérique inclusif afin que l'État, les collectivités, les opérateurs sociaux et les entreprises s'engagent à accompagner et à former les Français au numérique.

En effet, 13 millions de Français se disent en difficulté avec le numérique. Les personnes les plus touchées sont les personnes âgées (61%), les non diplômés (48%) les personnes handicapées (32%) et les ménages à bas revenus <sup>(1)</sup> mais le numérique évoluant très vite, chacun peut à un moment de sa vie se retrouver en difficulté face à la dématérialisation des démarches. L'enjeu de la transformation numérique n'est pas que technologique, il est avant tout culturel et humain (l'accès aux droits, l'insertion professionnelle et citoyenne). Ainsi, en parallèle de la couverture en haut débit prévue en 2020 de 95% du territoire de la Vienne, un accompagnement des usages est donc indispensable.

Dans un contexte de dématérialisation croissante de toutes les démarches (notamment administratives), contribuer à l'inclusion numérique est l'affaire de tous les acteurs départementaux (publics, associations, bénévoles, collectivités territoriales, entreprises...). Depuis 2018, ces derniers se sont réunis à plusieurs reprises afin de définir ensemble une Stratégie Départementale d'Inclusion Numérique pour la période 2020-2024 prenant en compte la diversité des publics et des territoires.

## Pour rappel

- Le 6 décembre 2018 : une journée **Inclusion numérique : Fédérons les énergies !** déclinée sous forme de tables rondes sur les enjeux du numérique ainsi que les retours d'expériences de 3 départements. Des ateliers numériques (séniors, insertion sociale, accompagnement et sécurité, enfance) ont également permis la présentation d'actions innovantes dans les territoires et l'émergence de propositions d'actions.
- Le 10 avril 2019 : un premier comité technique pour définir les contours d'une stratégie départementale d'inclusion numérique.
- Le 7 juin 2019 : une demi-journée de travail sur les thématiques suivantes : accueillir, créer des réseaux pérennes et donner de la visibilité sur les actions.

Cette démarche venue du terrain est formalisée autour d'une méthodologie, d'une planification simple et de **trois engagements forts déclinés en 10 axes**.

### ENGAGEMENT 1

- ▶ **Faciliter et renforcer l'accès à internet, aux connexions et aux équipements**

### ENGAGEMENT 2

- ▶ **Accompagner aux usages en prenant en compte la diversité des publics et territoires**

### ENGAGEMENT 3

- ▶ **Structurer le travail des différents acteurs et partenaires**

(1)Source: Emmaüs Connect

# ENGAGEMENT 1

## Faciliter et renforcer l'accès à internet, aux connexions et aux équipements



### CONTEXTE

#### Aménagement numérique et réseaux

Le déploiement des réseaux permettant l'accès à l'internet THD (Très Haut Débit) est inscrit dans le **Schéma Directeur Territorial d'Aménagement Numérique** (SDTAN) réalisé par le Département de la Vienne en 2013. Ainsi, l'aménagement numérique des territoires est effectué par différents acteurs publics et privés.

Le Département de la Vienne a initié des **opérations de montée en débit** sur cuivre permettant d'améliorer les débits tout en anticipant les futurs réseaux "tout fibre". Les déploiements des premières opérations "tout fibre" ont été initiés par des acteurs privés sur les agglomérations, les déploiements sur les communes intermédiaires sont assurés par Vienne Numérique (Régie personnalisée installée par le Département de la Vienne) avec un plan de charge très ambitieux.

Une carte interactive, consultable sur **viennenumérique.fr**, permet de suivre l'évolution des travaux et de savoir si un foyer est éligible ou non au Haut, Très Haut Débit. Le numéro 05 49 49 40 40 est à disposition des habitants de la Vienne pour répondre à toutes leurs questions et trouver avec eux des solutions afin qu'ils puissent accéder à Internet.

#### Les lieux ressources numériques

Une partie de la population se trouve encore en difficulté pour accéder à une connexion pour différentes raisons (zone, équipement, budget, information disponible...). La carte des lieux ressources numériques, réalisée en 2019 et consultable sur **laviennenumérique.fr**, recense les lieux où les habitants peuvent trouver du matériel et une connexion et met en évidence les zones où rien n'est aujourd'hui proposé.

Des ressources numériques d'information et de loisirs sont mises à disposition des habitants du département inscrits dans une bibliothèque, afin de s'ouvrir à de nouveaux modes d'accès culturels sur **lireenvienne.fr**. En amont, la Bibliothèque Départementale de la Vienne forme les bibliothécaires aux outils culturels numériques et à leur médiation afin qu'ils puissent les valoriser ensuite auprès du public.

#### L'équipement numérique

L'équipement individuel est en évolution permanente. Selon le baromètre numérique 2019 du CREDOC, c'est le **smartphone qui s'impose aujourd'hui**, 3 personnes sur 4 en ont l'usage. Il devient le mode d'accès principal à Internet (46%) devant l'ordinateur (35%) et la tablette (7%). Cependant, des personnes peuvent posséder un outil numérique mais ne l'utilisent plus suite à un blocage ou une panne. D'autres n'ont pas les capacités financières pour acheter du matériel neuf.

### L'engagement 1 se décline en 3 axes

- AXE 1 ▶ Permettre l'accès à une connexion Internet
- AXE 2 ▶ Faciliter l'accès à l'équipement individuel à moindre coût
- AXE 3 ▶ Mailler le territoire de lieux ressources numériques



## AXE 1 ▶ Permettre l'accès à une connexion Internet

Développer une connexion de qualité pour tous, dans la continuité des projets menés par Vienne Numérique, notamment par la mise en place de lieux et de point d'accès ouverts au public.

- **Développer des points d'accès Très Haut Débit pour les publics** (par exemple via des hotspots, wifi accès public dans des lieux publics, dans les administrations ou dans la rue) dans le respect du RGPD
  - Accès wifi gratuit dans les mairies et les médiathèques mais toujours avec un accompagnement humain (modification des fiches de postes)
  - Projet wifi dans le Grand Poitiers avec un appel d'offres prochainement
- **Poursuivre la communication** pour informer sur **les problématiques réseaux** avec le relais des mairies, des EPCI, des grandes et moyennes surfaces, de la Poste...en s'assurant de la bonne information délivrée par les personnels accueillants
- Proposer et développer une **communication visuelle** (signalétique)

## AXE 2 ▶ Faciliter l'accès à l'équipement individuel à moindre coût

Permettre l'accès aux terminaux en facilitant des offres vers du matériel solidaire et par des actions de reconditionnement

- **Développer la création de structures de réparation informatique solidaire**
- **Organiser une filière de recyclage de portables reconditionnés**
- **Développer les bonnes pratiques** (charte de déontologie, et engagement à la mise en œuvre d'une offre pour les personnes en difficulté sociale) **chez les professionnels de la réparation et du reconditionnement**, savoir les fédérer autour d'un label, d'un cahier des charges
- **Développer des partenariats** (par exemple avec les Ateliers du Bocage pour les mobiles et les PC)
- Connaître les offres d'accès de télécommunication afin d'accompagner les publics à faire les meilleurs choix
- Mettre à disposition de tout public une cartographie des fournisseurs de matériel (Ateliers du Bocage, Orange...)
- **Constituer un comité permanent d'utilisateurs**

## AXE 3 ▶ Mailler le territoire de lieux ressources numériques

Encourager la mise en place et le développement de tiers lieux et d'espaces publics numériques dans l'ensemble des EPCI avec les acteurs de l'action sociale et culturelle

- **S'appuyer sur les réseaux des bibliothèques et médiathèques**
- **Développer les lieux ressources avec accompagnement** : mairies, CCAS, Maisons Départementales des Solidarités, bibliothèques, accueils associatifs (Le Secours Catholique et Les Restos du Cœur), collèges, en recherchant la présence d'acteurs du territoire (Centres socio-culturels et autres associations, tiers lieux ...)

# ENGAGEMENT 2

## Accompagner aux usages en prenant en compte la diversité des publics et des territoires



### CONTEXTE

#### Des profils d'usagers différents <sup>(1)</sup>

L'accompagnement au numérique doit tenir compte du profil des personnes en difficulté avec le numérique. Elles peuvent se répartir comme suit :

- Les exclus représentent 7% de la population française. Ils ne sont pas ou peu connectés, ne sont pas ou peu équipés et ont des difficultés à apprendre. Ils ont besoin d'aide et d'accompagnement au quotidien et pour certains de façon pérenne.
- Les précaires représentent 19% de la population française. Ils sont connectés voire très connectés, utilisent les outils web mais manquent de compétences pour comprendre le fonctionnement global du numérique. Ils ne font pas systématiquement leurs démarches en ligne. Ils ont besoin de formation, de pratiques et d'accompagnement pour une durée courte.
- Les indécis représentent 14% de la population française. Ils sont formés et maîtrisent le numérique mais manquent de confiance en eux et dans les institutions, ils sont peu rassurés par la sécurité numérique. Ils ne font pas systématiquement leurs démarches en ligne. Ils ont besoin d'un coup de pouce les premières fois.

Dans ces 3 catégories, on peut trouver des personnes réfractaires à l'usage du numérique dans la majorité des cas cela cache une stratégie de contournement mue par le manque de confiance et d'estime de soi.

L'accompagnement proposé doit donc être adapté à chaque personne et peut se décliner sous forme de parcours.

#### Des sites internet plus faciles à utiliser

Actuellement, on peut constater que les sites Internet, notamment pour l'accès aux droits, ne sont pas toujours intuitifs pour réaliser leurs démarches.

#### Les lieux où l'on peut être accompagné

Une carte consultable sur [lavienn86.fr](http://lavienn86.fr) renseigne les habitants et les professionnels sur les lieux de ressources numériques qui proposent du matériel à disposition et/ou un accompagnement individuel ou collectif. Il est nécessaire de développer la communication pour faire connaître cette carte (celle-ci est à mettre à jour régulièrement).

Le travail de la présente charte devra s'inscrire en complément de l'offre proposée progressivement dans les espaces France Services

#### L'engagement 2 se décline en 3 axes

- AXE 4 ▶ Répondre aux besoins numériques, notamment pour les démarches d'accès aux droits
- AXE 5 ▶ Organiser des actions pour développer l'autonomie digitale
- AXE 6 ▶ Faciliter une information claire et accessible à tous sur l'offre numérique départementale



(1)Source: Emmaüs Connect-Wetechcare

## **AXE 4 ▶ Répondre aux besoins numériques notamment pour l'accès aux droits**

Apporter aux publics accompagnés une réponse adaptée à leurs besoins numériques, notamment pour les démarches d'accès aux droits.

- **Développer quantitativement et qualitativement l'accompagnement individuel dans l'accès aux droits** par des aidants numériques :
  1. Familles, amis, voisins
  2. Bénévoles formés
  3. Professionnels de l'accueil formés (personnels de l'accueil, secrétaires de mairies...)
  4. Travailleurs sociaux formés
  5. Médiateurs numériques
- **Développer les actions "aller vers" en développant l'itinérance** (dans la commune de leur domicile, dans les lieux où ils ont l'habitude de se déplacer...)
- **Participer à la simplification des démarches en ligne** (sur les sites départementaux et nationaux, des EPCI...)

## **AXE 5 ▶ Organiser des actions pour développer l'autonomie digitale**

Organiser des ateliers et formations personnalisées à destination des publics en situation d'exclusion numérique afin de développer l'autonomie digitale.

- **Organiser des ateliers d'acculturation numérique** en lien avec les institutions qui proposent des ateliers spécifiques (CPAM, CAF, Pôle Emploi...)
- **Organiser des formations pour développer l'autonomie digitale**
- **Articuler les actions des différents acteurs dans le cadre d'un parcours numérique**

## **AXE 6 ▶ Faciliter une information claire et accessible à tous sur l'offre numérique départementale**

Systematiser et coordonner les actions d'information notamment sur la cartographie des lieux ressources numériques ainsi que les actions d'inclusion numérique proposées.

- **Développer une stratégie de communication :**
  - Utiliser la presse écrite : journaux, bulletins municipaux, des EPCI
  - Faire une campagne de communication : messages forts et ponctuels
  - Flyer avec QR code permettant d'accéder directement à la carte
  - "Outiller" les personnes qui font déjà de l'itinérance (facteurs, aides à domicile, infirmières, médecins, ...) pour donner l'information
- **Accéder facilement à la cartographie** (via le site du Département et via les sites des partenaires)

# ENGAGEMENT 3

## Structurer le travail des différents acteurs et partenaires



### CONTEXTE

#### Une structuration à construire

Afin d'être efficient, le travail des différents acteurs et partenaires a besoin de se structurer. Dans les faits, **deux niveaux de collaboration sont identifiés** : l'un au **niveau des EPCI** pour initier et coordonner des actions concrètes et favoriser la collaboration des acteurs de territoire et l'autre, au **niveau départemental** pour insuffler une stratégie partagée, coordonner des actions transversales et faire circuler les informations.

#### Des accompagnateurs à former

Actuellement l'accompagnement des publics en difficulté avec le numérique s'est organisé de manière empirique et pratique. **Il peut être effectué par divers aidants numériques** :

- Les aidants proches (amis, familles, voisins...)
- Les bénévoles et volontaires en service civique
- Les professionnels de l'accueil
- Les professionnels de l'action sociale, de l'éducation populaire et de la lecture publique
- Les accueillants des MSAP et demain ceux des espaces France Services
- Les médiateurs numériques

A ce jour, chacun utilise des outils pour réaliser un diagnostic numérique, l'accompagnement et l'évaluation. Ils n'ont pas le même rôle et chacun devrait pouvoir bénéficier d'une formation adaptée.

#### Des informations à partager

Les différents acteurs qui œuvrent pour l'inclusion numérique n'ont pas toujours accès à toute l'information concernant cette thématique que ce soit sur les expérimentations nationales et locales, les financements possibles... L'information reste parcellaire et chacun en détient une part plus ou moins significative qu'il est nécessaire de partager.

#### Les usagers à associer

Les publics en difficulté avec le numérique doivent être associés à cette stratégie d'inclusion numérique. Ils peuvent participer à différents axes concernant l'accès et les usages liés au numérique.

#### L'engagement 3 se décline en 4 axes

- AXE 7 ▶ Structurer des réseaux par bassin de vie
- AXE 8 ▶ Contribuer à une gouvernance partagée
- AXE 9 ▶ Professionnaliser les acteurs
- AXE 10 ▶ Communiquer pour "mieux faire" en commun





## AXE 7 ▶ Structurer des réseaux par bassin de vie

Structurer un réseau d'inclusion numérique par territoire d'EPCI et identifier un référent numérique par institution et par réseau.

- Mobiliser les différentes institutions pour faire émerger **une personne ressource par structure**
- **Organiser des réseaux par EPCI**
- **Permettre un portage politique au niveau local** (sensibiliser via la cartographie, communiquer sur la stratégie,...)
- **S'appuyer sur les contrats locaux** (ex: la convention territoriale globale avec la CAF) et tous les projets, **inscrire une clause d'inclusion numérique** dans les nouveaux projets

## AXE 8 ▶ Contribuer à une gouvernance partagée

Garantir une gouvernance partagée de l'inclusion numérique en organisant des instances dédiées tant au niveau des EPCI que du Département en laissant une place consultative aux publics accompagnés.

- **Mettre en place un comité de pilotage départemental**
- **Créer un comité d'acteurs avec les personnes accompagnées**
- Chaque structure doit pouvoir **faire connaître ses ressources, ses acteurs** possibles au sein de son institution pour les projets qui émergent (ex : participation des travailleurs sociaux)

## AXE 9 ▶ Professionnaliser les acteurs

Partager les actions concourant à la professionnalisation des acteurs (formation, retour d'expériences, études et analyses des usages internet sur le territoire...)

- **Développer et mutualiser un ensemble de formations à destination des différents aidants numériques** (bénévoles, volontaires en service civique, professionnels de l'accueil et de l'accompagnement)
- **Accompagner le développement de la filière de la médiation numérique** (explorer un conventionnement avec l'Institut Régional du Travail Social, voir avec la Région)
- **Développer une culture commune** (création d'outils communs/diagnostic, accompagnement, évaluation, immersion, démarche Aidants connect...)

## AXE 10 ▶ Communiquer pour "mieux faire" en commun

Participer à une communication adaptée entre acteurs : évènement annuel de mise en commun des initiatives, mise à jour des données ressources (cartographie des points numériques...), outil d'échanges et d'évaluation

- **Créer des outils de communication entre les différents acteurs des territoires** (informations et échanges). Par exemple: une plateforme collaborative (avec des tutoriels, vidéos...)
- **Partager les initiatives et projets portés par les différents acteurs** (une journée territoire et un temps thématique, un forum permettant à chaque structure de présenter des actions).
- **Créer un évènement** récurrent type "le numérique pour tous" qui se réunit une fois par an pour faire le point sur les actions, les zones non pourvues, les différents publics accompagnés, faire des focus sur les innovations.
- **Faire des actions d'immersion des acteurs sociaux** dans les lieux numériques et inversement.

# CHARTE

## pour une stratégie départementale d'inclusion numérique 2020-2024

13 millions de Français se disent en difficulté avec le numérique. Les personnes les plus touchées sont les personnes âgées (61%), les personnes handicapées (32%) et les ménages à bas revenus. Le numérique évoluant très vite, chacun peut à un moment de sa vie se retrouver en difficulté face à la dématérialisation des démarches. L'enjeu de la transformation numérique n'est pas que technologique, il est avant tout culturel et humain (l'accès aux droits, l'insertion professionnelle et citoyenne. Ainsi, en parallèle de la couverture en haut débit prévu en 2020 de 95% du territoire de la Vienne, un accompagnement des usages est donc indispensable.

Dans un contexte de dématérialisation croissante de toutes les démarches (notamment administratives), contribuer à l'inclusion numérique est l'affaire de tous les acteurs départementaux (publics, associations, bénévoles, collectivités territoriales, entreprises...). Depuis 2018, ces derniers se sont réunis à plusieurs reprises afin de définir ensemble une Stratégie Départementale d'Inclusion Numérique pour la période 2020-2024 prenant en compte la diversité des publics et des territoires.

Par la présente charte construite autour de 3 engagements et 10 axes, le signataire s'engage à participer à la mise en œuvre et à l'évaluation des différents projets.

### Stratégie départementale d'inclusion numérique 2020-2024



#### ENGAGEMENT 1

Faciliter et renforcer l'accès à internet, aux connections et aux équipements

- Axe 1 ▶ Permettre l'accès à une connection Internet
- Axe 2 ▶ Faciliter l'accès à l'équipement individuel à moindre coût
- Axe 3 ▶ Mailler le territoire de lieux ressources numériques

#### ENGAGEMENT 2

Accompagner aux usages en prenant en compte la diversité des publics et territoires

- Axe 4 ▶ Répondre aux besoins numériques, notamment pour les démarches d'accès aux droits
- Axe 5 ▶ Organiser des actions pour développer l'autonomie digitale
- Axe 6 ▶ Faciliter une information claire et accessible à tous sur l'offre numérique départementale

#### ENGAGEMENT 3

Structurer le travail des différents acteurs et partenaires

- Axe 7 ▶ Structurer des réseaux par bassin de vie
- Axe 8 ▶ Contribuer à une gouvernance partagée
- Axe 9 ▶ Professionnaliser les acteurs
- Axe 10 ▶ Communiquer pour mieux faire en commun

**LES  
SIGNATAIRES  
de la CHARTRE**



Département  
de la Vienne  
Alain PICHON



Mission Locale  
Nord Vienne  
Mohamed BEN EMBAREK



Centre Régional  
INFORMATION  
JEUNESSE  
NOUVELLE-AQUITAINE

CRIJ  
Nouvelle-Aquitaine  
Constance D'AUBER DE PEYRELONGUE

Centre Régional Information Jeunesse  
Nouvelle Aquitaine  
Siège : 175 cours Alsace Lorraine  
33000 BORDEAUX  
01 55 55 00 99  
www.crijna.fr / SIRET 307 336 636 000 39

GRAND  
CHÂTELLERAULT  
COMMUNAUTÉ  
D'AGGLOMÉRATION

Communauté d'Agglomération  
de Grand Châtellerault  
Jean-Pierre ABELIN



Pôle emploi  
Direction Territoriale Poitou  
David VIALAT



MSA  
Poitou  
Olivier RAGOT



CCAS  
de Châtellerault  
François BRAUD

Adjointe à l'Action Sociale  
1er-Présidente du CCAS  
François BRAUD



Secours Catholique Délégation  
du Poitou (Vienne & Deux-Sèvres)  
Régis GRUCHY



CARSAT  
Centre-Ouest  
Martine FRANÇOIS



Mission Locale  
d'Insertion du Poitou

Mission Locale d'Insertion  
du Poitou

Pierre DUGONTIER



Mission Locale  
Rurale Centre Sud Vienne  
NOUVELLE-AQUITAINE

Mission Locale Rurale  
Centre et Sud Vienne

Françoise MICAULT



PAYS LOUDUNAIS  
Communauté de Communes

Communauté de communes  
du Pays Loudunais

Joël DAZAS



CIVRAISIEN  
EN POITOU



COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

Communauté de Communes  
du Civraisien en Poitou

Jean-Olivier GEOFFROY



Vienne &  
Gartempe



Communauté  
de communes

Communauté de Communes  
Vienne & Gartempe

Michel JARRASSIER



Centre Communal  
d'Action Sociale  
de Poitiers

CCAS  
de Poitiers

Coralie BREUILLE-JEAN



Caisse d'Allocations Familiales  
de la Vienne

Tania CONCI







