

Feuille de Route France Numérique Ensemble

« Pour un département connecté, inclusif et accessible à tous »

Introduction

Cinq ans après le lancement de la première Stratégie Nationale pour un Numérique Inclusif (SNNI) et à l'issue d'une vaste concertation partenariale menée dans le cadre du Conseil National de la Refondation numérique, l'Etat, les collectivités territoriales et les acteurs de la société civile ont souhaité réaffirmer leur engagement en faveur de l'inclusion numérique de tous les citoyens.

Prenant la suite de la SNNI, la **feuille de route nationale France Numérique Ensemble** est structurée autour de **4 axes et 16 engagements** :

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

En complément des objectifs fixés dans le cadre de la **politique prioritaire du Gouvernement « Devenir la première puissance numérique européenne »** et de son chantier **« Favoriser l'inclusion numérique pour tous par la formation et les conseillers numériques »**, cette feuille de route doit permettre **atteindre d'ici 2027** les objectifs suivants :

- **8 millions de personnes accompagnées,**
- **25 000 lieux d'inclusion numérique,**
- **20 000 aidants numériques formés**
- **Et 2 millions d'équipements informatiques reconditionnés accessibles aux ménages les plus modestes.**

C'est dans le cadre de l'**axe 1 « Territorialiser la politique publique d'inclusion numérique et accompagner les acteurs locaux par la mobilisation d'un fonds d'ingénierie dédié »** que les Préfectures de département ont été chargées de coordonner la construction de gouvernances territoriales et de rédiger des feuilles de route locales qui déclinent les engagements nationaux.

Chef de file des solidarités sociales, le Département de la Drôme est attentif à l'accompagnement des publics les plus fragiles pour ne laisser personne en marge des évolutions actuelles et à venir. Il a déployé une stratégie de médiation et d'inclusion numérique depuis plusieurs années, qui vise à accompagner l'autonomie numérique de tous les Drômois. C'est fort de cet engagement historique que la Préfecture de la Drôme a choisi le Département de la Drôme pour copiloter ensemble l'élaboration et la mise en œuvre de la feuille de route numérique ensemble sur le territoire à périmètre départemental.

La feuille de route ici présentée est le fruit d'un travail collaboratif associant la Préfecture de la Drôme, le Département de la Drôme, copporteur de la Feuille de route, et tous les membres de la gouvernance qui se sont inscrits pour participer à son élaboration : EPCI du territoire, mais également des départements voisins, porteurs de France services, employeurs de CoNUMs, d'Eclaireurs du numérique, Tiers lieux, et des partenaires privés, associatifs et publics (opérateurs de services publics, opérateurs de téléphonie, de réseaux, banque, chambres consulaires, association d'élus..) autour d'une démarche qui vise à apporter des solutions aux personnes en difficulté avec le numérique et à les accompagner vers l'autonomie.

1. Méthode d'élaboration de la feuille de route : ENSEMBLE

1.1 Historique des politiques d'inclusion numérique sur le territoire

Le Département de la Drôme a toujours été attentif à l'accompagnement des publics les plus fragiles, l'autonomie numérique de tous les Drômois restant une priorité. Dès 2015, le Département a facilité l'émergence d'un réseau de structures de médiation numérique à travers plusieurs appels à projets successifs. En 2022 le lancement du label « Les Éclaireurs du Numérique » est venu fédérer tout un écosystème et concrétiser la politique volontariste du Département sur ses propres enjeux d'inclusion numérique et ceux des territoires.

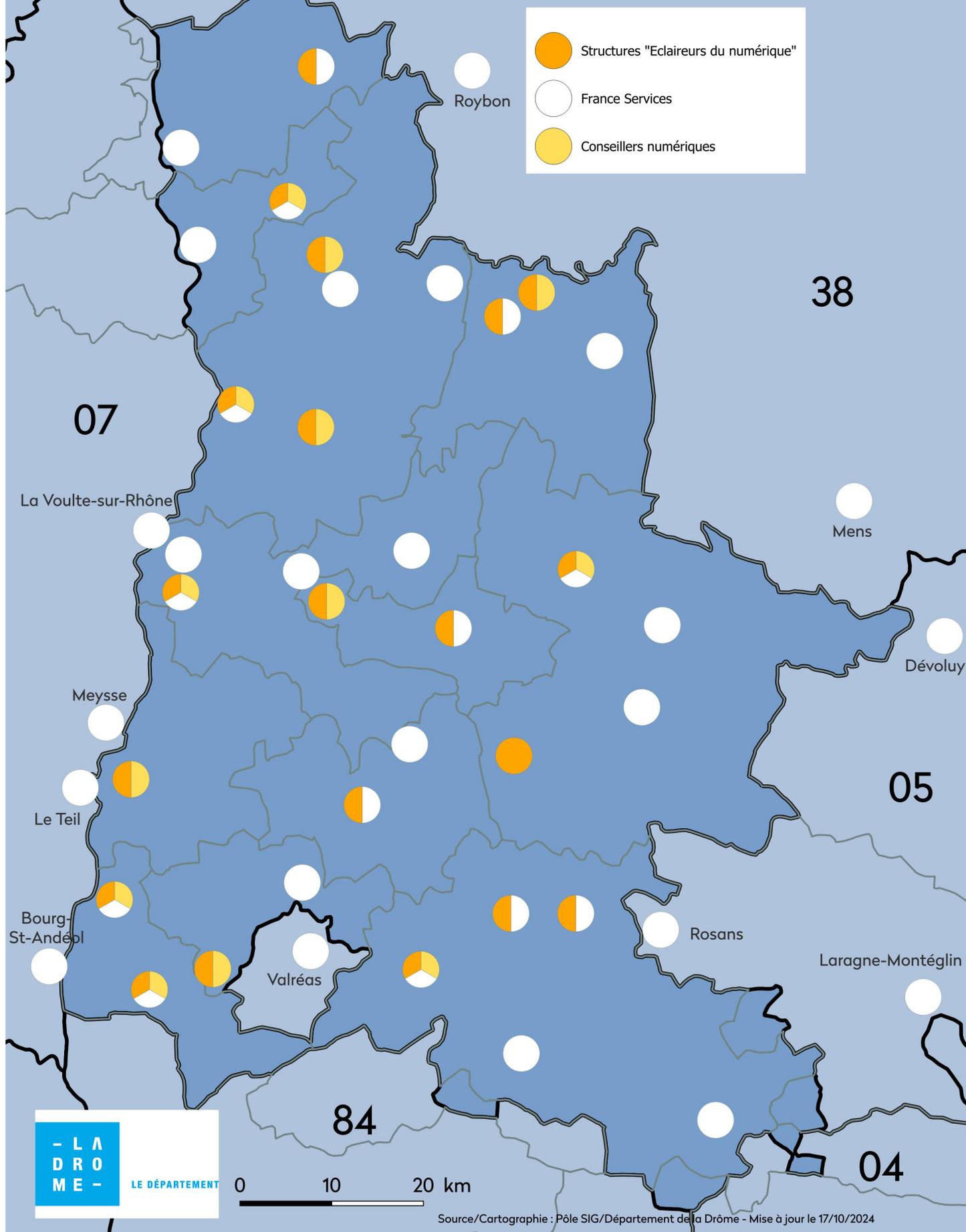
Parallèlement au travail mené par le Département avec ses partenaires, des dispositifs portés par l'État complètent l'offre territoriale en matière d'aide aux démarches administratives et d'accompagnement vers l'autonomie dans les usages du numérique :

- Les France Services (FS) : dispositif piloté par l'État via l'ANCT, le réseau des structures labellisées « France services » est venu étoffer et élargir à plus de services, le précédent réseau des Maisons de Services Publics. En application du Schéma départemental d'amélioration de l'accès aux services publics (SDAASP26), le réseau France services se compose de guichets uniques physiques, de proximité qui maille le territoire sur ses 19 cantons. Ces guichets uniques sont ouverts à minima 24 heures par semaine sur 5 jours. Au moins 2 Conseillers France services, dûment formés, renseignent, orientent, et accompagnent les usagers, gratuitement, dans la réalisation de leurs principales démarches administratives du quotidien, auprès de 11 opérateurs nationaux : Ministère de la Justice, Agence Nationale des Titres Sécurisés (Ministère de l'Intérieur), les services des impôts (DGFiP), France Travail, la Caisse d'Allocations Familiales (CAF), l'Assurance Maladie (CNAM) et l'Assurance Vieillesse (CNAV), la Mutualité Sociale Agricole (MSA), La Poste, et depuis le 1er janvier 2024, l'Agence Nationale de l'Aménagement de l'Habitat (HANA) pour ma Prime Renov' et ma Prime Adapt', et le Ministère de la Transition Ecologique (MTE) avec le chèque énergie. Les France services sont cofinancées chaque année par l'Etat et les opérateurs du bouquet national France services. La formation qualifiante (socle et métiers) et continue des Conseillers France services est prise en charge par l'Etat/ANCT par convention avec le CNFPT ;
- Les Conseillers Numériques (CoNums) : dispositif piloté par l'Etat via l'ANCT, ils accompagnent les usagers vers l'autonomie dans l'utilisation du numérique au quotidien (prendre en main un équipement informatique, créer une adresse mail, créer et gérer un compte, commander des achats par internet en toute sécurité, etc.), dans le cadre d'ateliers collectifs ou individuels. Les CoNums et leur formation certifiante comme la formation continue sont financés par l'ANCT, sur une durée de 36 mois ; les employeurs sont principalement des associations et des EPCI ;
- La promotion d'Aidants Connect/Aidants Numériques ;
- Le déploiement du Pass Numérique : terminé fin 2023, le dispositif a été une réussite en Drôme, avec des externalités positives (filière reconditionnement de matériels).

Le Département de la Drôme entend se positionner en « **ensemblier** » pour donner une plus grande lisibilité à cet écosystème, mutualiser les ressources et les expertises pour augmenter les possibilités de toucher le plus grand nombre de Drômois éloignés du numérique.

La politique de médiation numérique déployée par le Département de la Drôme et matérialisée par le réseau des **Eclaireurs du Numérique** s'appuie sur le numérique pour **réduire les inégalités sociales en augmentant les capacités d'agir des individus en ouvrant le champ des possibles de chacun**. Elle se veut **inclusive** et ambitionne de **contribuer à l'autonomie numérique de tous**.

Cartographie des dispositifs d'inclusion numérique et d'accès aux droits en Drôme



1.2 La démarche France Numérique Ensemble et la Gouvernance

Pour permettre la co-construction de la feuille de route avec le plus grand nombre, un premier travail de sensibilisation et d'information a été conduit d'octobre à décembre 2023, auprès de plus d'une centaine de partenaires (privés et publics) les incitant à participer à la feuille de route numérique ensemble pour le territoire de la Drôme.

Le conseil départemental de la Drôme a très légitimement candidaté pour coporter la feuille de route, eus égard à son investissement de longue date dans la médiation numérique, mais également en qualité de membre du Syndicat mixte Ardèche Drôme Numérique pour le déploiement de la fibre optique en zone RIP, et partenaire de l'équipe projet 26 pour le déploiement des infrastructures numériques/Dispositifs de couverture ciblée zones blanches, 4G Mobile et 4G Fixe.

Au 31 décembre 2023, la Préfecture a retenu la candidature du Département de la Drôme, pour coporter la feuille de route, et bénéficier du cofinancement d'1 etp de CoNums, dévolu au coporteur.

Si le périmètre retenu pour la feuille de route a été fixé au département de la Drôme, une attention particulière a été portée aux spécificités éventuellement portées à la connaissance des coporteurs, pour les territoires de :

- la Communauté d'agglomération Arche Agglo (41 communes d'Ardèche en Hermitage ; siège 07/Tournon sur Rhône), qui porte sa propre feuille de route 07/26, mais qui s'inscrit en tant que participant : la Feuille de route de l'EPCI s'intégrera dans les axes du schéma départemental 26
- l'Enclave des Papes, et ses 12 communes drômoises adhérentes à la Communauté de Communes Enclaves des Papes Pays de Grignan (siège 84/ Valréas, département du Vaucluse, Région Provence Alpes Côte d'Azur), dont Montségur sur Lauzon, employeur de CoNum
- la Communauté de Communes Porte de Dromardèche (35 communes en Drôme et Ardèche, siège en 26/St Vallier)
- les communes des territoires limitrophes avec le département des hautes Alpes, et du Vaucluse. A ce titre, la Communauté de communes du sisteronais/Buëch la Communauté de Communes Vaison Ventoux, la Communauté de Communes Ventoux Sud ont souhaité participer aux travaux de la Feuille de route numérique en Drôme et seront donc associées à la gouvernance

Une 1ère réunion d'installation et de concertation, de tous les participants inscrits sur la plateforme a été programmée pour le lancement de la concertation et l'écriture "ensemble" de la feuille de route numérique, le 08/02/2023.

Prémices du futur "comité consultatif" de concertation, qui sera réuni annuellement ou semestriellement, pour rendre compte des travaux, écouter les remontées des avis, et échanger, elle a réuni quasi tous les participants à la gouvernance en 4 ateliers thématiques pour recueillir les besoins, et valider la comitologie/gouvernance.

Une 2eme concertation s'est tenue le 15 mai, afin d'une part de recueillir des témoignages d'acteurs de l'inclusion numérique permettant à la fois d'illustrer que le territoire "ne démarre pas de zéro" et bénéficie déjà d'actions/mesures œuvrant pour plus d'inclusion numérique, à connaître et valoriser, mais aussi pour permettre d'inspirer les acteurs de la gouvernance, en favorisant l'engagement et la mise en réseau. La Banque des Territoire a présenté ses actions en faveur de l'inclusion bancaire et ses actions de formation des personnels pour mieux prévenir les situations d'exclusion. La Banque Postale a également témoigné de ses actions (France services, numérique, identité numérique, facteurs guichetier, etc.). Et l'opérateur Orange a présenté ses actions dans le cadre de la RSE, et de sa fondation/mécénat très investie dans l'inclusion.

D'autre part, les travaux de réflexion se sont poursuivis dans le cadre de 2 ateliers thématiques, en particulier pour réfléchir sur un "pass numérique" version 2. Le pass numérique a en effet été un véritable succès en Drôme et a généré des externalités positives (filiales, etc.).

En outre, le marché d'ingénierie proposé par l'ANCT a été valorisé : les epci qui avaient tous été conviés à un webinar ANCT sur l'ingénierie et la possibilité de réaliser un diagnostic sur leur territoire le 7 mai 2024, ont été invités à se mettre en lien avec la préfecture pour candidater. Bénéficier des possibilités offertes par l'ANCT en matière d'appui d'ingénierie est une opportunité qui favorise une meilleure connaissance des besoins et enjeux des territoires communautaire et ainsi une meilleure aide/appui objectif à la décision dans les réponses à apporter, au plus près des besoins des habitants.

A la demande des participants, très investis et proactifs dans la démarche, une 3eme réunion de concertation a été organisée le 13/06/2024, afin de donner plus de temps à la réflexion. C'était un souhait des participants, et le 13/06 la 3eme concertation a permis de conduire des ateliers supplémentaires. Mais également, en préambule et comme lors de la 2eme réunion, de nouveau de faire connaître les actions déjà existantes sur le territoire. Les témoignages de la Direction de la CAF et de l'opérateur SFR ont été apportés, aux fins d'être valorisés, mais aussi en vue d'être relayé/les faire connaître, et d'inspirer les acteurs.

Les ateliers ensuite ont permis de réfléchir à la thématique d'un observatoire des données du numérique, pour aider à la décision locale, et à la formation des professionnels de l'accueil des usagers (repérer, orienter, mieux se connaître, mieux identifier les

besoins, connaître l'existant, le réseau, pour un parcours usagers plus qualitatif, plus humain, plus inclusif)
Les travaux menés ont été rassemblés et intégrés dans un projet de feuille de route numérique, construit "ensemble", et dont la restitution a été effectuée dans le cadre d'une 4ème réunion de concertation, le 09/06/2024. Le projet de feuille de route a été présenté aux partenaires membres de la gouvernance pour lesquels il a été donné un temps de réflexion/réponse jusqu'au 30/09, avant de livrer une version consolidée de la feuille de route...

Le représentant délégué territorial du Hub Hinaura a été convié en observateur aux temps de concertation.

Différents temps d'échanges ont conduit à définir **7 thématiques de travail**, déclinés en autant d'ateliers, pour élaborer la déclinaison opérationnelle de la future feuille de route FNE Drômoise « Pour un département connecté, inclusif et accessible à tous » :

Thématique 1 : Création d'un observatoire de l'inclusion numérique « faire de la donnée un levier des politiques publiques d'inclusion numérique »

Thématique 2 : Développer une filière de recyclage et de reconditionnement de matériels informatiques

Thématique 3 : Faciliter les parcours usagers

Thématique 4 : Simplifier l'accès aux AAP Européens

Thématique 5 : Repérer et mobiliser les publics « invisibles »

Thématique 6 : Un « chèque numérique Drômois » pour faciliter l'accompagnement au numérique

Thématique 7 : Favoriser l'interconnaissance entre les acteurs de l'inclusion numérique, les professionnels d'autres filières (santé, social...) et les bénéficiaires eux-mêmes

2. Gouvernance et Comitologie

2.1 Les membres de la gouvernance

Sous coportage préfecture de la Drôme, Conseil départemental de la Drôme, la Gouvernance est constituée ainsi au 1er septembre 2024, comme suit :

14 EPCI :

Communauté d'agglomération Valence Romans Agglo
Communauté de Communes du Royans- Vercors,
Communauté de Communes des Baronnie en Drôme Provençales,
Communauté de Communes du Crestois et du Pays de Saillans Cœur de Drôme
Communauté de Communes du Diois
Communauté de Communes du val de Drôme en Biovallée
Communauté d'Agglomération Montélimar -Agglo
Communauté de Communes Drôme Sud Provence
Communauté de Communes Dieulefit-Bourdeaux
Communauté d'Agglomération Arche-Agglo
Communauté de Communes du Sisteronais-Buëch
Communauté de Communes Vaison Ventoux
Communauté de Communes Ventoux Sud
Communauté de Communes Enclave des Papes Pays de Grignan

4 Communes :

Ville de Montélimar
Ville de Crest
Ville de Saint Rambert d'Albon
Commune de Montségur sur Lauzon

1 CCAS :

CCAS de Valence

L'association des maires et présidents d'EPCI de la Drôme AM26 a rejoint également les participants à la gouvernance.

Ainsi que les **Collectivités territoriales** :

Conseil départemental des Hautes Alpes
Conseil départemental du Vaucluse
Conseil Régional Auvergne Rhône-Alpes

qui ont souhaité rejoindre les participants. Ces-dernières sont inscrits dans les membres de la gouvernance, comme observateurs.

Un partage de leurs données et actions menées sera attendu, en particulier dans le cadre de la spécificité territoriale de l'enclave des Papes qui relève du département du Vaucluse / Région Provence Alpes Côtes d'Azur.

Des **opérateurs d'infrastructures** sont inscrits comme membres de la Gouvernance :

- pour la fibre :

Ardèche Drôme Numérique (Syndicat mixte Ardèche Drôme Numérique) en zone RIP
ORANGE en zone AMI

- pour la RSE/Inclusion numérique des opérateurs de téléphonie :
Orange,
SFR/Altice
BOUYGUES TELECOM

Des **partenaires France services, partenaires de l'Etat ou des collectivités, ou autres organismes également impliqués dans l'inclusion numérique** :

La CAF (également partenaire via CTG/EPCI)
Le Groupe La Poste
La MSA Ardèche-Drôme-Loire
France Travail
La CARSAT Rhône-Alpes
La Banque de France
L'Agence Régionale de Santé (ARS Auvergne Rhône Alpes) - délégation départementale
la CCI de la Drôme
La fédération des Centres Sociaux et Espaces de Vie Sociale de la Drôme
Familles Rurales Fédération de la Drôme
La Croix Rouge- Délégation territoriale 26
Syndicat Mixte Numerian
Réseau Canopé Auvergne-Rhône-Alpes Atelier Canopé 26 (Valence)

Des **associations porteuses France services, éclaireurs du numérique, employeur de CoNums, Tiers lieux ou autres associations impliquées dans l'accès au numérique, à la formation**, sont présentes :

ASOFT Nyons Numérique (Nyons)
PIMM'S Médiation Portes de Provinces (Donzère)
Les Tracols (Saint Jean en Royans/Saint Laurent en Royans)
Aventic (Sahune)
Maison Pour Tous Petit Charran (Valence)
La Roue (Chabeuil)
Espace Social et Culturel du Diois (Die)
Maison Citoyenne Noël Guichard (Romans-sur-Isère)
Fab'At (Valence)
MOSAïC (Saint Paul Trois Châteaux)
Maison de la Jeunesse MJC Pays de l'Herbasse (St Donat sur l'Herbasse)
Le Forum (Saillans°)
Le lien26 (Dieulefit)
Club Informatique et Multimédia (Manthes)

Les membres participant à la gouvernance constituent autant de partenaires porteurs de données qui permettront d'enrichir le diagnostic et d'identifier les enjeux/besoins des territoires, en identifiant avec précision les actions d'ores et déjà conduites sur le territoire et en en cocréant de nouvelles en réponses aux besoins.

2.2 Comitologie et pilotage de la feuille de route

La gouvernance de la feuille de route est organisée autour de 3 comités :

Un comité stratégique avec une fréquence de réunion trimestrielle

Comité de pilotage restreint à la préfecture et au Conseil départemental, organe décisionnel pour le coportage de la feuille de route.

Un comité consultatif avec une fréquence de réunion semestrielle

Comité de concertation ouvert aux membres de la gouvernance pour un temps d'écoute/échange et de restitution des travaux du comité stratégique.

Un comité technique avec une fréquence de réunion mensuelle (voir par quinzaine, en cas de besoin, sur les premiers mois de travaux).

Comité technique restreint au binôme opérationnel CD26/Pref26, déjà partenaire sur les infrastructures numériques, New Deal ("équipe projet").

Un comité thématique avec une fréquence de réunion déclenchée en fonction des besoins/opportunités

Ce comité technique restreint au binôme opérationnel CD26/Pref26 pourra faire appel spécifiquement à un ou des partenaires (publics/privés) en fonction des besoins et/ou des évolutions éventuelles des AMI/Opportunités nationales/Mécénats.

2.3 Spécificité des liens entre le Coordinateur Conseiller Numérique et la gouvernance France Numérique Ensemble

Le Département, copilote de la Feuille de Route « France Numérique Ensemble », est également lauréat de l'Appel à Candidatures « Coordinateur Conseillers Numériques ».

Ce positionnement permet de disposer d'une vision globale dans l'animation du réseau de la médiation numérique, où les médiateurs numériques et Conseillers Numériques sont rassemblés dans le collectif des Eclaireurs du Numérique. Ce label créé par le Département a vocation à servir de levier pour porter à connaissance auprès des professionnels comme des usagers la question de l'inclusion numérique, favoriser les échanges entre pairs et faciliter les coopérations.

Ce choix opéré par le Département conduit également à maintenir un lien très étroit avec l'Etat et les membres à la gouvernance, afin d'uniformiser la communication et la cohérence des actions menées sur les territoires à destination des publics cibles.

La volonté d'une coordination unifiée des Conseillers Numériques, financée par l'Etat, et du réseau des Eclaireurs du Numérique, financée par le Département, est un atout précieux pour la réussite de la mise en œuvre d'une feuille de route ambitieuse et avant tout tournée vers les usagers.

3. Synthèse du diagnostic territorial

L'équipe de pilotage s'est appuyée, notamment, sur les diagnostics menés par la CAF dans le cadre des CTG (Convention Territoriale Globale), des rapports d'activités annuels remis par les structures de médiation numérique au Département et d'autres données partagées avec ses partenaires. À partir de ces éléments une première synthèse a pu être menée pour mettre en avant les typologies des besoins des publics.

3.1 Eléments de diagnostic sur les besoins des publics

Les besoins recensés et identifiés convergent tous vers un objectif commun de lutte contre la fracture numérique, rassemblés autour de 3 grands champs :

- 1- Transmettre les compétences numériques et apporter un soutien aux démarches administratives
- 2- Réduire les inégalités pour ce qui concerne les capacités de manipulation et d'accès aux technologies/matériels
- 3- Favoriser la connectivité numérique à l'ensemble du territoire

Pour mener à bien ce travail, il s'avère nécessaire d'assurer un service de proximité individuel et collectif auprès des publics concernés. La pérennisation et le maillage des structures de médiation numérique sur le territoire restent un levier essentiel pour y répondre.

3.2 Eléments de diagnostic sur l'offre d'accompagnement

Comme rappelé en introduction, le Département porte depuis plus de 10 ans une politique volontariste en matière de médiation et d'inclusion numérique. Les différents dispositifs qui se sont succédés ont permis de structurer un réseau présent sur tout le territoire au plus près des Drômois. Mais au-delà des simples structures financées par le Département, c'est tout un écosystème plus large qui est mobilisé et en capacité de proposer des accompagnements au numérique. Il représente aujourd'hui plus de 60 structures référencées, de 45 médiateurs numériques en poste dont 60% sont en CDI et plus de 75

bénévoles en appui des structures.

L'Etat est également acteur du déploiement et de la structuration du réseau avec le déploiement des Conseillers Numériques CoNUMs (pour lesquels le Département assure la coordination au 1 juillet 2024).

Cela représente près de 30 personnels, formés au métier, et dont les emplois sont en Drôme en majorité portés par des associations (parfois également porteuses d'une France services), et par des EPCI, communes, CCAS. Au-delà d'un maillage du territoire plus fin, ces professionnels permettent le déploiement de solutions d'itinérance auprès des territoires les plus éloignés de villes centres, en territoire ruraux voire très ruraux, ou enclavés.

Enfin pour compléter le paysage de l'offre d'accompagnement, le réseau drômois des France Services offrent 27 lieux d'accueil physique spécifiquement sur la question de l'orientation, l'information, et l'accompagnement aux démarches administratives des usagers. 3 France services sont des Bus itinérants qui vont vers les résidents, autant en milieu rural qu'urbain et en Quartiers Prioritaires de la politique de la Ville. Les porteurs de France services, en Drôme sont des collectivités, des associations, mais également des opérateurs (La Poste, la MSA).

Si cette offre d'accompagnement multiple est un formidable levier pour déployer des politiques publiques d'inclusion numérique et d'accès au droit, elle nécessitera néanmoins une réflexion à conduire dans le cadre de cette feuille de route sur la question du parcours usager.

3.3 Enjeux territoriaux identifiés

À la lecture des besoins exprimés par les usagers et des moyens mis en œuvre sur le territoire pour y répondre, 6 enjeux ont été identifiés et priorisés pour consolider les politiques publiques actuelles :

- **Enjeu 1 : Assurer la lisibilité et la visibilité des structures qui œuvrent dans les champs de la médiation numérique/accès au droit vers les professionnels (travailleurs sociaux, professionnels de la santé...) et les bénéficiaires ;**
- **Enjeu 2 : Maintenir des dispositifs d'accompagnement au numérique tournés vers les Drômois les plus en difficulté pour favoriser leur autonomie numérique et participer à la consolidation du modèle économique des structures de médiation numérique. Une attention particulière sera apportée aux publics prioritaires du Département (Jeunes adultes qui sortent du dispositif ASE, Allocataires du RSA, Seniors...) ;**
- **Enjeu 3 : Faciliter l'accès à la culture du numérique pour tous en décryptant les nouveaux enjeux par un discours plus intelligible et accessible à tout public -> IA, Fabrication Numérique, Numérique en santé... ;**
- **Enjeu 4 : Apporter des solutions concrètes pour pallier aux problématiques d'accès aux matériels informatiques qui peuvent créer des inégalités sociales et limiter la poursuite de l'apprentissage à domicile ;**
- **Enjeu 5 : Montée en compétence les professionnels en contact avec les usagers sur les enjeux liés au numérique pour faciliter l'orientation, apporter des premiers éléments de réponse et limiter la « crispation » et l'exaspération des ayants droit ;**
- **Enjeu 6 : Disposer d'un outil de pilotage par la donnée pour rendre les politiques publiques plus efficaces dans un contexte de restriction des ressources humaines et financières.**

4 Plan d'actions

Pour mener à bien la déclinaison opérationnelle de la feuille de route, trois typologies des besoins ont été identifiées et 13 Thématiques ont été inscrites pour répondre aux enjeux remontés durant la phase de concertation. Si elles sont principalement orientées vers les usagers, certaines ont vocation à venir outiller nos professionnels et partenaires. Le support « papier », l'accueil physique en présentiel et l'accueil téléphonique restent très importants pour accompagner les administrés face aux enjeux du numérique.

Axe 1 : Accompagner au plus près les Drômois aux enjeux du numérique d'aujourd'hui et de demain

Action 1 | Faciliter les parcours usagers

Cible : Les usagers

Priorisation : 1

Descriptif de l'action : Travailler sur un guichet unique de l'inclusion numérique et de l'accès au droit

Objectifs :

- Expérimenter un lieu hybride pour accompagner aux démarches administratives comme à l'autonomie numérique.
- Simplifier le parcours usager
- Faciliter l'orientation des publics par les professionnels
- Augmenter le nombre de personnes accompagnées.
- S'appuyer sur les données et travaux de la CAF (approche « populationnelle », lutte contre le non recours...)

Indicateurs d'évaluation :

- Nombre d'accompagnements effectués
- Nombre d'orientations effectuées

Résultats attendus :

- Augmenter le taux de satisfaction des usagers
- Augmenter le nombre d'accompagnements effectués

Action 2 | Repérer et mobiliser les publics « invisibles »

Cible : Les usagers

Priorisation : 2

Descriptif de l'action : Comment mieux repérer et accompagner les publics dits « invisibles » qui, pour diverses raisons, ne sont pas touchés par la médiation numérique/l'accès au droit.

Objectifs :

- Amplifier les Thématiques et dispositifs « hors les murs »
- Trouver des leviers pour toucher de nouveaux publics (itinérance, intervention aux pieds des immeubles...)
- S'appuyer sur les données et travaux de la CAF (approche « populationnelle », lutte contre le non recours...)

Indicateurs d'évaluation :

- Nombre d'accompagnements effectués sur les publics ciblés
- Nombre d'orientations effectuées sur les publics ciblés

Résultats attendus :

- Augmenter les taux des accompagnements vers les publics ciblés

Action 3 | Disposer d'outil de communication « papier »

Cible : Les usagers

Priorisation : 3

Descriptif de l'action : Si le numérique est un formidable levier pour faciliter le porter à connaissance et diffuser une communication auprès de bénéficiaires, il est de fait aussi excluant pour une partie de ces publics. Il s'avère alors indispensable de proposer une alternative « papier » pour proposer le même niveau d'information et toucher le plus grand nombre. Pour s'assurer de disposer des données les plus à jour possible, une déclinaison de la cartographie nationale des lieux d'inclusion numérique (portée par l'ANCT -> <https://cartographie.societenumerique.gouv.fr/>) sera proposée à l'échelle du Département. Elle permettra notamment d'imprimer à la demande pour les EPCI/Communes l'offre disponible sur leurs territoires respectifs.

Objectifs :

- Proposer des outils de communication papier pour informer les usagers sur l'offre d'inclusion numérique et d'accès au droit
- Travailler avec l'ANCT sur la déclinaison d'un référentiel Drômois de la cartographie nationale à l'échelle du Département.

Indicateurs d'évaluation :

- Nombre d'outils de communication produits
- Nombre de brochures/livrets distribués

Résultats attendus :

- Augmenter le nombre de nouveaux bénéficiaires accompagnés dans une structure de médiation numérique et/ou d'accès au droit
- Simplifier la réorientation des usagers par les prescripteurs

Action 4 | Faciliter l'accompagnement au numérique : créer un "chèque numérique Drômois »

Cible : Les usagers

Priorisation : 4

Descriptif de l'action : Capitaliser sur le bilan du « Pass Numérique » pour imaginer un nouveau dispositif d'accompagnement au numérique en prenant en compte les externalités positives et les freins rencontrés.

Objectifs :

- Apporter un financement complémentaire vers les acteurs de la médiation numérique.
- Relancer une dynamique partenariale pour créer un fond inter opérateurs (Etat, Europe via les fonds FSE, CAF, CD26, France Travail, Conférence des Financeurs, EPCI, tout partenaire soutenant la cause...)

Indicateurs d'évaluation :

- Nombre de financeurs du dispositif
- Nombre d'accompagnements/trimestre
- Test PIX entrée/sortie

Résultats attendus :

- Pérenniser le réseau de la médiation numérique
- Proposer un parcours d'accompagnement au numérique aux personnes qui en sont les plus éloignées
- Encourager les certifications PIX

Action 5 | Développer une filière de recyclage et de reconditionnement de matériels informatiques

Cible : Les usagers

Priorisation : 5

Descriptif de l'action : À travers la valorisation d'une filière existante de reconditionnement de matériel informatique permettre à des usagers de bénéficier :

- > d'un prêt de matériel informatique à cout modéré
- > d'un accompagnement pour sa prise en main
- > d'un suivi durant toute la durée de la mise à disposition

Objectifs :

- Pérenniser la filière et les acteurs qui œuvrent à son fonctionnement.
- Consolider la recherche de gisements.

- Etendre le dispositif à tout le territoire et à l'ensemble des bénéficiaires concernés par des difficultés d'accès à du matériel informatique

Indicateurs d'évaluation :

- Nombre de gisements référencés
- Nombre de conventions signées/trimestre
- Nombre de partenaires associés

Résultats attendus :

- Asseoir le modèle économique de la filière
- Permettre la poursuite de l'apprentissage au domicile
- Faciliter l'accès à du matériel informatique

Action 6 | Promouvoir l'IA Citoyenne

Cible : Les usagers, les élus, entreprises

Prérequis : public qui a déjà des connaissances/compétences en matière de numérique

Priorisation : 6

Descriptif de l'action : À travers la construction d'un dispositif porté par le CNUM, les cafés IA ont vocation à mettre à disposition des ressources pour comprendre l'IA et plus largement les technologies numériques auprès des structures locales qui animent déjà de ateliers de sensibilisation et d'acculturation au numérique.

Objectif :

- Faciliter l'appropriation collective des nouvelles technologies numériques rendues possible par l'essor de l'IA

Indicateurs d'évaluation :

- Nombre de dispositifs « café IA » déployés sur le territoire
- Nombre de Drômois/élus/entreprises sensibilisés

Résultats attendus :

- Ouvrir le débat sur l'impact de l'IA dans la société
- Dispenser une culture critique de l'IA au plus grand nombre

Action 7 | Valoriser les compétences numériques acquises par les usagers

Cible : Les usagers

Priorisation : 10

Descriptif de l'action : En complément des accompagnements au numérique proposés aux usagers, développer la mise en place de sessions de certification PIX permet de reconnaître les compétences numériques acquises et les valoriser auprès d'employeur notamment dans le cadre d'une recherche d'emploi.

Pour une catégorie de public, les Open Badges peuvent être aussi une réelle opportunité pour confirmer l'acquisition d'aptitudes, de connaissances ou de compétences qui ne sont pas reconnues par un diplôme ou une certification formelle. Et notamment pour la reconnaissance des savoir-faire et expériences transversales, les « soft skills ».

Objectif :

- Encourager les bénéficiaires qui ont suivi des parcours d'accompagnement au numérique à s'inscrire dans une démarche de certification PIX.
- Développer les « Open Badges » et des partenariats pour la reconnaissance de ces derniers.

Indicateur d'évaluation :

- Nombre de certifications PIX passées
- Nombre d'Open Badges créés/remis
- Nombre de partenariats noués

Résultats attendus :

- Valoriser les compétences numériques acquises
- Améliorer l'employabilité
- Augmenter l'estime de soi
- Simplifier le retour à l'emploi
-

Action 8 | Expérimenter une offre sociale de l'Internet

Cible : Les usagers

Priorisation : 12

Descriptif de l'action : Le tarif social de l'Internet doit permettre de garantir l'accès pour tous à Internet, accès essentiel dans une société numérisée et reconnu comme un droit fondamental par le conseil constitutionnel. Au même titre que de ne pas être autonome vis à vis du numérique et de disposer de matériel informatique performant, ne pas accéder à Internet constitue un important facteur d'exclusion puisqu'il est un des principaux vecteurs de l'information et de la connaissance.

Objectif :

- Proposer une offre d'accès Internet en adéquation avec les ressources des bénéficiaires visés

Indicateurs d'évaluation :

- Nombre d'abonnements souscrits

Résultats attendus :

- Hausse du nombre d'abonnés chez les publics cibles
- Hausse du nombre d'accompagnements effectués par des professionnels de médiation numérique vers les publics cibles



Axe 2 : Outiller les acteurs de la médiation numérique et les partenaires

Action 10 | Faire de la donnée un levier des politiques publiques d'inclusion numérique, appuyé sur un observatoire de l'inclusion numérique

Cible : Les partenaires/CD/CT/Etat

Priorisation : 7

Descriptif de l'action : Pour pouvoir piloter plus efficacement les politiques locales et nationales d'inclusion numérique, le territoire doit pouvoir se doter d'un outil pour collecter et analyser les données produites par l'ensemble des partenaires et des professionnels de la médiation numérique. Les orientations de demain passent par l'interprétation des données remontées aujourd'hui.

Objectifs :

- Pérenniser et structurer l'écosystème de l'inclusion numérique.
- Faciliter le pilotage des politiques publiques et éclairer le choix des élus.
- Alimenter une base nationale pour partager une vision commune.

Indicateurs d'évaluation :

- Nombre de jeux de données différents
- Nombre de tableaux de bord élaborés
- Qualité de la donnée

Résultats attendus :

- Disposer d'un outil d'aide à la décision pour piloter plus finement la FDR FNE et plus généralement la politique départementale de médiation numérique
- Être en capacité d'éclairer les choix politiques
- Alimenter une base nationale pour partager une vision commune

Action 9 | Simplifier l'accès aux différents financements

Cible : Les professionnels/partenaires

Priorisation : 11

Descriptif de l'action : Faciliter l'accès aux financements publics/privés

Objectifs :

- Accompagner les structures de médiation numérique/CT et plus largement nos partenaires à accéder aux AAP/règlements Européens et nationaux.
- Assurer un rôle de veille pour informer les acteurs et partenaires des AAP/règlements disponibles.
- Faciliter le lien avec les fondations des entreprises privées pour avoir connaissance des AAP/règlements en cours et à venir.
- S'appuyer sur le Pôle Europe et la Mission Développement Numérique pour proposer une aide à la structuration des dossiers en facilitant la mutualisation, le portage éventuel et la prise en charge du « risque » par le Département, tout en maximisant les chances de réussite.

Indicateurs d'évaluation :

- Nombre de candidatures à des AAP/règlements
- Nombre de réunions d'information proposées aux partenaires

Résultats attendus :

- Favoriser les réponses aux AAP/règlements Européens/nationaux
- Positionner le réseau de la médiation numérique sur des AAP d'envergure Européenne
- Augmenter le nombre de dossiers lauréats d'AAP/règlements Européens/nationaux

Axe 3 : Former les professionnels à l'inclusion numérique

Action 11 | Favoriser l'interconnaissance entre les acteurs de l'inclusion numérique et les professionnels d'autres filières (santé, social...)

Cible : Les partenaires

Priorisation : 8

Descriptif de l'action : Proposer des temps de rencontres et d'échanges autour des enjeux liés à l'inclusion numérique et l'accès au droit en croisant les filières professionnelles.

Objectifs :

- Faciliter l'interconnaissance entre les acteurs de la médiation numérique et les différentes filières professionnelles en contact avec les usagers (social, santé...).
- Porter à connaissance le réseau des Eclaireurs du Numérique/FS auprès des partenaires et des Drômois.

Indicateurs d'évaluation :

- Nombre d'événements organisés sur le territoire
- Nombre de publics touchés

Résultats attendus :

- Donner de la visibilité au réseau de l'inclusion numérique et l'accès au droit
- Faciliter les orientations des publics vers les bonnes structures
- Encourager la mise en réseau des acteurs à l'échelle d'un bassin de vie

Action 12 | Développer une culture de l'inclusion numérique auprès des professionnels en contact avec les publics (santé, social, éducation...)

Cible : Les partenaires + les élus locaux

Priorisation : 9

Descriptif de l'action : Si le numérique n'a jamais été réellement intégré dans les parcours de formation initiale ou continue des travailleurs sociaux, il y a un enjeu à répondre aux besoins exprimés par bon nombre de professionnels au-delà du social et notamment :

> Pour les outiller dans la détection des problèmes numériques des publics accompagnés

> Pour établir une base de connaissances commune de services web et outils numériques qui peuvent être mobilisés dans l'accompagnement des publics.

> Pour favoriser la création de ponts avec les professionnels de la médiation numérique et proposer des solutions pérennes d'accompagnement des publics fragiles

Objectif :

- Montée en compétence les personnes (agents de mairie, CCAS...) en contact avec les usagers sur les problématiques liées au numérique pour qu'elles puissent apporter un premier niveau d'information et réorienter correctement les bénéficiaires.

Indicateurs d'évaluation :

- Nombre de professionnels formés
- Nombre de prescriptions vers les structures de médiation numérique

Résultats attendus :

- Mieux appréhender la culture numérique pour adapter ses pratiques professionnelles vis à vis des besoins des personnes
- Repenser l'accompagnement des personnes aux usages du numérique
- Favoriser les coopérations avec les acteurs de l'inclusion numérique
- Limiter les « erreurs » d'orientation des bénéficiaires

Cible : Acteurs de la médiation numérique

Priorisation : 13

Descriptif de l'action : Le numérique est régulièrement « percuté » par des thématiques pour lesquelles des rapprochements n'avaient pas encore été faits. En 2023 c'est la santé qui s'est imposée comme un enjeu majeur, demain d'autres sujets viendront aussi requestionner la place du numérique dans la vie des Français. C'est pourquoi il est indispensable de proposer tout le long de la vie professionnelle d'un médiateur numérique une formation continue pour s'assurer d'un socle de compétences minimums et d'un service « de qualité » vers l'utilisateur.

Objectif :

- Proposer un parcours de formation continue aux professionnels de la médiation numérique pour mieux appréhender les enjeux du numérique d'aujourd'hui et de demain.
- Harmoniser...

Indicateurs d'évaluation :

- Nombre de professionnels formés
- Nombre de tests PIX passés et réussis

Résultats attendus :

- Permettre à 100 % des médiateurs numériques de disposer de parcours en formation continue
- Disposer d'un socle de compétences numériques commun entre tous les professionnels (Conseiller Numérique comme médiateur numérique)
- Assurer une qualité de service auprès de tous les bénéficiaires



5. Signataires de la feuille de route





ANNEXE 1 : appui de l'opérateur ORANGE membre de la Gouvernance

Réponse du 14/10/2024, dans le cadre de la concertation, suite à la présentation du projet de Feuille de route Numérique lors de la réunion de la gouvernance, le 04/09/2024 :

Mesdames, Messieurs bonsoir,

Je vous prie de bien vouloir trouver notre retour sur la feuille de route France Numérique Ensemble pour la Drôme.

Nous souhaitons faire partie des acteurs privés majeurs et nous vous proposons de vous accompagner sur les actions suivantes :

AXE 1 : Accompagner au plus près les Drômois aux enjeux du numérique d'aujourd'hui et de demain

Action 2 Priorité 2	<p>Orange a la solution pour aider à réaliser des ateliers numériques une fois que les cibles seront identifiées :</p> <ul style="list-style-type: none">- dans nos boutiques- dans des lieux identifiés par vos soins- avec ses partenaires dans le cadre de l'Orange Digital Center <p>(Fabrigo Valence, Maison Citoyenne Noël Guichard, la Maison pour Tous du Petit Charan)</p> <p>- à noter, le Patch'Work, femme entrepreneuse accompagnée par Orange sur la saison 6 de notre programme #Femmesentrepreneuses, propose un cube numérique - espace numérique et inclusif itinérant (il existe aussi au format médical)</p>
Action 3 Priorité 3	<p>Orange peut vous mettre à disposition des brochures sur les ateliers numériques et l'offre sociale internet Coup de Pouce</p>
Action 6 Priorité 6	<p>Les notions d'IA seront abordées dans certains de nos ateliers en 2025</p>
Action 7 Priorité 10	<p>3 ateliers numériques sont certifiés PIX :</p> <ul style="list-style-type: none">- éviter les arnaques en ligne- sécuriser ses données personnelles- sécuriser son smartphone
Action 8 Priorité 12	<p>Une offre sociale internet d'Orange existe : "Coup de Pouce"</p> <p>(conditions de ressources : quotient familial CAF ou MSA <=700€)</p>

AXE 2 : Outiller les acteurs de la médiation numérique et les partenaires

Action 9 Priorité 11	Mettre en visibilité les appels à projets de la Fondation Orange
Action 10 Priorité 7	Orange propose un logiciel de plateforme de données territoriales au service des élus et des territoires (Hexadone : association Banque des Territoires et Orange) https://hexadone.fr/a-propos/

AXE 3 : Former les professionnels à l'inclusion numérique

Action 11 Priorité 8	Orange souhaite faire partie du réseau public/privé si celui-ci voit le jour
Action 12 priorité 9	Les ateliers numériques d'Orange sont ouverts à toutes et tous en format présentiel ou distantiel, les populations que vous ciblez peuvent aussi bénéficier de nos ateliers de type "sécurité des données" ou "éviter les arnaques en ligne"

Madame Desmurger et moi-même nous tenons à votre disposition pour tout complément si nécessaire.

Bonne soirée.

Bien cordialement

Béatrice Fernandez



Directrice des Relations avec les Collectivités Locales

De la Drôme et de l'Ardèche

Mobile : +33 6 74 67 06 56

beatrice1.fernandez@orange.com