

Feuille de route de l'accompagnement aux usages numériques en Anjou



SOMMAIRE

I DES ENJEUX ET DES VALEURS PARTAGÉES P.4

II UN ENGAGEMENT PARTENARIAL POUR SOUTENIR L'INCLUSION NUMÉRIQUE P.8

III LA MEDNUM49, UN OUTIL AU SERVICE DES TERRITOIRES P.12

IV LA GOUVERNANCE ET LE FONCTIONNEMENT DE LA MEDNUM49 P.14

V UNE STRATÉGIE OPÉRATIONNELLE P.17

A **PILOTER ET FINANCER UNE STRATÉGIE D'ACCOMPAGNEMENT NUMÉRIQUE DÉPARTEMENTALE**

B **POURSUIVRE LA STRUCTURATION DES TERRITOIRES SUR L'ACCOMPAGNEMENT NUMÉRIQUE**

C **FORMER ET SENSIBILISER LES ACTEURS**

D **PROMOUVOIR UN NUMÉRIQUE RESPONSABLE**

E **EXPÉRIMENTER ET OUTILLER**

Annexe 1 ACCORD DE COOPÉRATION DE LA MEDNUM49 P.25

Annexe 2 LISTE DES ACTIONS DE LA FEUILLE DE ROUTE P.29

Annexe 3 SITUATION DES EPCI AU REGARD DE L'ACCOMPAGNEMENT AUX USAGES NUMÉRIQUES P.30

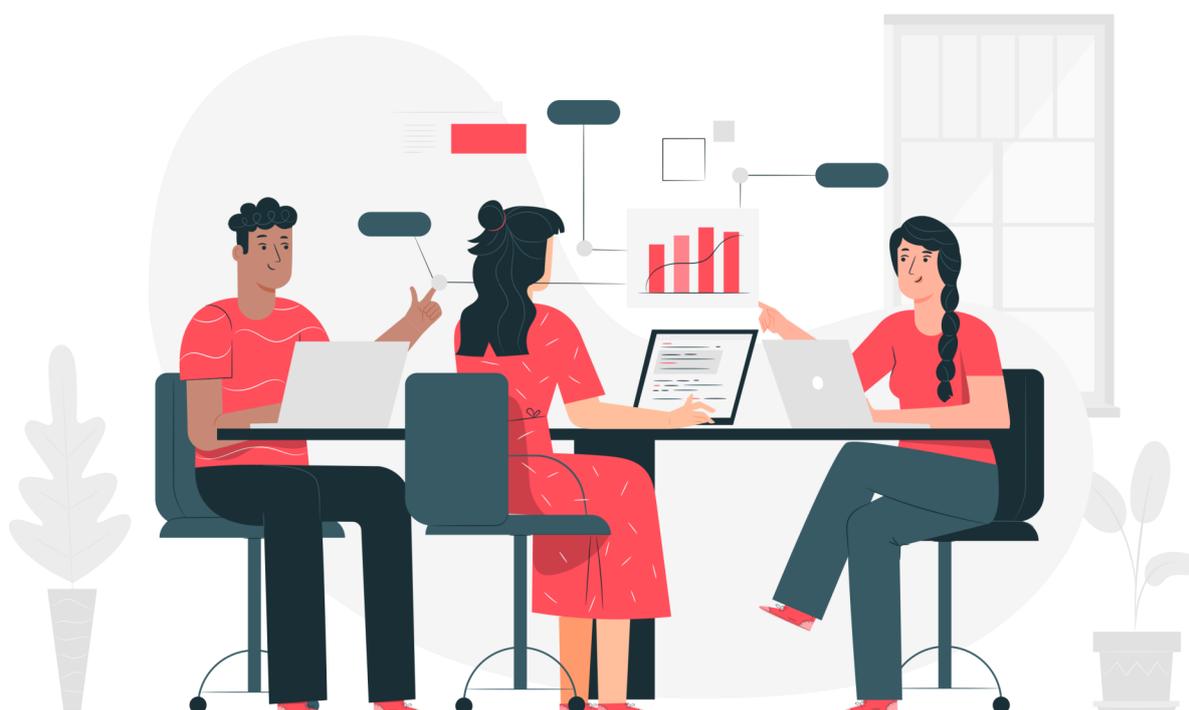
Annexe 4 LISTE DES PARTICIPANTS À LA CONSTRUCTION DE LA FEUILLE DE ROUTE P.40

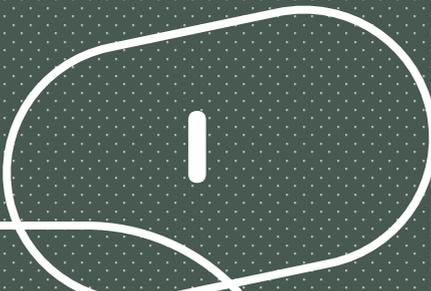
INTRODUCTION

Dans un contexte de dématérialisation des démarches administratives, du développement des services en ligne, les acteurs du Maine-et-Loire ont souhaité s'organiser pour accompagner au mieux l'ensemble des habitants du territoire dans leurs usages numériques.

C'est de ce constat et de cette volonté commune qu'est née la Mednum49 : le réseau des partenaires qui œuvre depuis près de 4 années dans l'accompagnement aux usages numériques en Anjou.

La pluralité des acteurs (administrations, collectivités, opérateurs, associations...) qui constituent la Mednum49 est le garant d'une approche globale, collective et coordonnée.

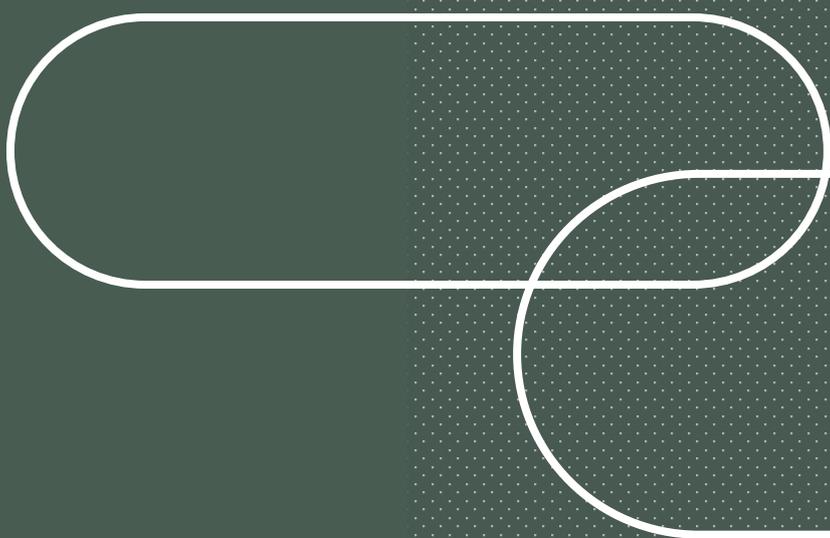




DES ENJEUX ET DES VALEURS PARTAGÉS

Les partenaires, chacun dans son domaine de compétence, œuvrent pour le meilleur accompagnement de son public. Cette feuille de route est l'expression d'une volonté de se coordonner, de mettre en place des formations et des outils mutualisés pour rendre l'action plus efficace. C'est également une façon de porter un message commun vis-à-vis des territoires, des acteurs de la médiation numérique et enfin des usagers.

Cette feuille de route est le fruit d'une co-construction avec l'ensemble des partenaires concernés par l'accompagnement aux usages numériques (liste des participants en annexe 2). Il s'agit, par ce projet commun, de répondre aux enjeux du numérique sur le territoire de Maine-et-Loire.



Un enjeu territorial ●

Le numérique bouleverse notre rapport au territoire car il permet d'accéder à des services et des activités très éloignés de notre espace de vie. Le télétravail, la formation ou le loisir à distance, la consommation et les services en ligne sont autant de possibilités qui modifient les pratiques, les usages et notre lien avec le territoire.

Dans ce contexte, l'accès facilité au numérique est un facteur d'attractivité du territoire car il propose de nouveaux usages qui peuvent favoriser le maintien de la population et l'accueil de nouveaux habitants. Mais il y a un enjeu à développer ses nouveaux usages en veillant à favoriser l'ancrage territorial.

Si le numérique permet d'accéder aux services à distance, c'est en proximité que chacun doit pouvoir bénéficier d'un accompagnement à la hauteur de ses besoins. Les lieux de médiation numérique peuvent être nombreux et divers (France services, CCAS, Maisons des solidarités, Mairies, Centres sociaux...). L'enjeu réside dans un maillage entre les différentes structures qui sous-entend à la fois une bonne couverture mais aussi une interconnaissance et une bonne complémentarité de l'offre de services.

Tous les habitants du Maine-et-Loire doivent pouvoir bénéficier de l'offre, du service et de l'accompagnement qui leur est nécessaire. Cependant les moyens à déployer peuvent être différents d'un territoire à l'autre en fonction des besoins des usagers et de l'écosystème numérique local. Il s'agit bien de veiller à une équité territoriale et à tenir compte des dynamiques à l'œuvre.

Un enjeu de lutte contre l'exclusion et les inégalités ●

Face à un contexte de dématérialisation constante de l'ensemble des démarches du quotidien, chaque individu est un exclu potentiel. Les difficultés rencontrées dans l'usage du numérique peuvent entraîner des non-recours aux droits qui touchent les personnes les plus fragiles. Mais l'évolution régulière du matériel et des applications, le dysfonctionnement des plateformes, les problèmes de cyber sécurité peuvent concerner tout un chacun.

Une vigilance toute particulière doit être portée aux personnes dites « invisibles » qui ne sont pas toujours repérées et approchées et qui donc peuvent se retrouver rapidement en situation d'exclusion.

L'accès au numérique a un coût (matériel, connexion...) non négligeable qui est également à prendre en compte dans la mise en œuvre d'une politique d'accompagnement.

L'accompagnement numérique est une préoccupation appelée à durer. Il est porté par des hommes et des femmes qui sont au cœur des dispositifs. Il s'agit donc de remettre de l'humain dans le numérique et de consolider les actions dans le temps.

Le numérique est potentiellement un outil facteur de lien social qui permet l'éducation, le partage des savoirs, la mutualisation de compétences et de matériel et peut participer à la lutte contre l'exclusion et les inégalités. Il y a un enjeu à conforter et à développer ces lieux de partage collectif.

Un enjeu de qualification et d'enrichissement des individus

L'outil numérique est un vecteur formidable car il permet d'appréhender des disciplines multiples (culture, art, fabrication, information...). Nous devons être vigilants à ce qu'il reste un outil et ne devienne pas une fin en soi.

La démarche de la médiation numérique propose le plus souvent une pédagogie active : « on apprend en faisant » dans l'esprit de l'éducation populaire. Elle est le plus souvent basée sur la transmission par la rencontre et l'échange et donc source d'enrichissement mutuel.

Pour les « accompagnants », les enjeux de qualification et d'enrichissement portent avant tout sur :

- La posture et la pédagogie (que ce soit en individuel ou en collectif)
- Les connaissances et compétences numériques (Protection des données Parentalité numérique, Cybersécurité....)
- Les ressources mobilisables (réseaux, outils...)
- Le cadre de l'intervention, les circuits d'orientation (Qui fait quoi ?)

Pour les individus, l'enjeu réside dans une montée en compétence (certifiante ou pas) qui permet d'accéder à une culture, une ouverture sur le monde.

Enfin, au-delà de l'autonomie dans les usages numériques, de l'acquisition de connaissances, de la montée en compétence il s'agit de développer également la capacité à prendre du recul, à comprendre et à mesurer l'impact du numérique dans nos quotidiens.

Un enjeu de citoyenneté

Dans une société toujours plus numérisée, « l'e-citoyenneté » apparaît comme essentielle pour permettre à chacun de poursuivre sa participation au vivre ensemble.

La citoyenneté numérique s'entend comme la capacité de chaque individu à agir, à s'engager de façon sécurisée et responsable dans les environnements numériques.

Cette « e-citoyenneté » nécessite aujourd'hui des compétences indispensables à l'utilisation des outils. L'apprentissage de ces compétences numériques, tout au long de la vie, reposent sur la mobilisation des acteurs de l'éducation. Elles permettront à chaque individu de développer son esprit critique et de pouvoir agir dans ce monde numérique.

Cette citoyenneté repose également sur une identité numérique individuelle maîtrisée et sécurisée comme préalable à un engagement numérique responsable

Par ailleurs, la transition numérique des associations est également un enjeu dans la mesure où elles représentent un lieu privilégié de l'exercice de la citoyenneté.

Un enjeu environnemental

Longtemps ignorée, la question de l'impact du numérique sur l'environnement est de plus en plus prégnante.

Les lois récentes sur le sujet - REEN en novembre 2021 et AGEC en février 2022 – attestent de cette prise de conscience. De l'achat responsable de matériel numérique au développement de filière de recyclage, l'ensemble des usages numériques sont à passer au crible de ces exigences environnementales. A cet égard, au même titre que le monde économique, les acteurs institutionnels sont impliqués et se doivent de déployer des stratégies numériques responsables.

Un enjeu de pérennisation

L'action est à mener et articuler à différentes échelles selon les compétences de chaque niveau (Etat, Région, Département, Intercommunalités, Commune). La pérennité de l'action passe par une implication et un portage politique fort. La co-construction avec l'ensemble des acteurs concernés est également le garant de sa réussite.

La question de la pérennité des actions, des moyens, de la coordination se pose tant au niveau départemental que local. Au regard des évolutions permanentes des usages numériques, le besoin en médiation sera toujours nécessaire quels que soient les publics. De nouveaux modèles de financement de la médiation sont donc à développer.





UN ENGAGEMENT PARTENARIAL POUR SOUTENIR L'INCLUSION NUMÉRIQUE

Comme pour la feuille de route précédente, des acteurs départementaux ont souhaité marquer leur engagement en participant financièrement à la coordination de la Mednum49. L'accord de coopération en annexe 1 du document précise les missions sur lesquelles porte l'engagement financier et les modalités de cette mutualisation de moyens.

Engagé auprès de l'Etat sur un schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public, **le Département déploie depuis plusieurs années des actions et des moyens en faveur de l'accompagnement aux usages numériques.**

Tout d'abord, le Département assure la coordination de la feuille de route partenariale autour des usages numériques. Cette coordination permet de faire culture commune autour de la question du numérique et de déployer des actions concertées pour tous les publics et au plus près des territoires.

De plus, il porte une attention particulière pour les publics les plus fragiles en favorisant des actions d'inclusion numérique vis-à-vis des seniors, des personnes en insertion et accueillies en maison des solidarités, des gens du voyage.

Enfin dans un autre domaine, l'action du BiblioPôle concourt également à la médiation numérique par l'organisation d'événements thématiques, par la formation des bénévoles et professionnels et la mise à disposition d'outils d'animations et de ressources numériques.

On ne peut se satisfaire d'un accès à des réseaux très haut débit si en parallèle les usagers sont en difficulté dans leurs usages numériques.

L'action publique s'est jusqu'à présent massivement focalisée sur les infrastructures et la connectivité, débouchant en Maine-et-Loire sur un projet de déploiement 100% fibre optique en cinq ans porté par **Anjou numérique, Syndicat Mixte Ouvert** (SMO) associant le Département, la Région et les EPCI du Maine-et-Loire (hors Angers Loire Métropole).

Parallèlement à ce déploiement, **Anjou Numérique accompagne, depuis 2021, les collectivités membres dans la construction de leur offre d'inclusion numérique** en s'adressant particulièrement aux territoires peu ou pas pourvus.

En lien étroit avec les autres acteurs de la Mednum49 et en s'appuyant sur une équipe de 8 conseillers numériques territorialisée, le syndicat propose des méthodes et outils afin de structurer, coordonner et animer les actions de médiation numérique dans les territoires.

Pour ce faire et sur chaque EPCI du Maine-et-Loire (hors Angers Loire Métropole), les équipes du syndicat ont réalisé un diagnostic et validé une feuille de route avec les élus et partenaires locaux. La déclinaison de ces feuilles de route se fera jusqu'en 2024 en recherchant la mobilisation d'acteurs locaux pour pérenniser les actions développées.

L'État déploie depuis quelques années déjà une politique publique sur le numérique qui vise à ce que l'ensemble des territoires soient en capacité de se saisir des opportunités de la révolution numérique.

En 2020, à la faveur du plan « France Relance », 250 millions d'euros ont été mobilisés, permettant notamment de constituer le réseau des Conseillers Numériques. Dans ce cadre, 34 postes de conseillers numériques ont été déployés en Maine-et-Loire venant renforcer le réseau de médiateurs pré-existants.

Une nouvelle feuille de route 2023-2027 « France Numérique Ensemble », a été validée par l'État, ses opérateurs, les collectivités territoriales et les acteurs de la société civile et structurée autour de 4 axes et 16 engagements.

Au niveau local, l'État est engagé auprès des acteurs de la Mednum49 et participe aux actions de sa feuille de route qui répondent pleinement aux objectifs nationaux.

Afin de favoriser l'accès des habitants aux droits et aux services et de répondre aux préoccupations des familles, la Caisse d'allocations familiales de Maine-et-Loire s'engage en faveur de l'inclusion numérique.

La Caf développe des offres de services globales selon une approche de « parcours » conjuguant prestations et action sociale, tout en associant les partenaires locaux. L'engagement de la Caf prend des formes multiples :

- Repérage des publics éloignés du numérique et démarche d'aller-vers,
- Accompagnement des allocataires à la réalisation des démarches en ligne,
- Orientation des allocataires vers les acteurs de la médiation numérique en proximité,
- Insertion dans les réseaux locaux d'inclusion numérique,
- Soutien des partenaires développant des solutions en matière d'éducation aux usages du numérique et de prévention des risques qui y sont associés à destination des familles et des jeunes

Afin de mutualiser les actions et les ressources au bénéfice d'un parcours plus aisé pour les usagers, la Caf de Maine-et-Loire s'inscrit pleinement dans la démarche de coopération entre partenaires du département et poursuit sa contribution au développement d'actions innovantes sur les territoires, notamment via les Conventions territoriales globales (CTG) qui intègrent des objectifs d'accès aux droits et d'inclusion numérique.

La MSA engagée pour l'inclusion numérique pour tous les territoires ruraux et ses habitants.

Dans le contexte économique et social actuel, le sentiment de fracture territoriale s'accroît, la MSA s'engage pour améliorer l'avenir et la cohésion sociale dans les territoires ruraux : cette cohésion passe par l'accompagnement aux usages du numérique.

Avec une relation de service complète et adaptée, la MSA49 propose une offre numérique en faveur de ses adhérents (dématérialisation des démarches administratives, gestion de deux Frances Services...). Elle s'engage à assurer une équité et une égalité d'accès aux droits à tous en se concentrant sur les publics ayant le plus besoin d'être accompagnés.

La MSA49 participe également au développement social des territoires ruraux et à l'émancipation de ses habitants. Ainsi, elle met en place, avec ses partenaires, de nombreuses actions et services répondant aux besoins des populations. Elle s'investit en matière d'innovation sociale pour expérimenter des réponses face aux nouveaux enjeux de société tel le numérique.

La Carsat (Caisse d'Assurance Retraite et de Santé au Travail) Pays de la Loire déploie depuis plusieurs années une politique de simplification des démarches administratives et d'amélioration de l'accessibilité de ses services.

Pour favoriser cette politique, est mis à disposition des assurés un panel de services en ligne disponible depuis l'espace personnel du site lassuranceretraite.fr, dont la demande de retraite en ligne. De plus, les services proposés par la Carsat sont accessibles au sein des Maisons France Services. Par ailleurs, plusieurs forums sont organisés chaque année sur le territoire régional pour aller à la rencontre des assurés et pour promouvoir les services en

ligne.

Cependant, consciente que le recours au numérique n'est pas aisé pour tous, la Carsat accompagne les retraités éloignés des nouvelles technologies tant pour la dimension d'accès aux droits que celle du maintien du lien social.

Ainsi, l'Action Sociale Retraite soutient, au travers de sa participation aux réseaux départementaux et d'appels à projets, des actions favorisant l'acculturation des seniors et leur inclusion numérique dans un objectif d'autonomisation. Une vigilance est notamment portée sur la connaissance des spécificités d'apprentissage et d'accompagnement des personnes âgées par les porteurs de projets locaux.

L'assurance Maladie s'est engagée depuis quelques années dans une démarche d'inclusion numérique et prévoit d'accompagner vers l'autonomie les personnes en difficulté, d'outiller les aidants et de soutenir le déploiement d'actions locales efficaces et cohérentes.

Dans ce cadre, la Caisse Primaire d'Assurance Maladie de Maine-et-Loire poursuit son virage numérique et accélère le déploiement de projets structurants qui renouvellent l'offre de service à disposition notamment des assurés (RDV numériques physiques et téléphoniques, ateliers numériques, webinaires en partenariat...).

La CPAM 49 renouvelle son engagement auprès de la Mednum49 et souhaite développer sa collaboration avec les partenaires territoriaux engagés dans l'accompagnement des citoyens aux usages numériques.

Cyb@njou est animé par la Fédération des centres sociaux du Maine-et-Loire et de la Mayenne et regroupe acteurs privés et publics de terrain de la médiation numérique.

Il a pour vocation la mise en réseau des professionnels du territoire pour leur permettre de se former, d'échanger, de disposer de ressources complémentaires à l'exercice de leurs missions et la mise en œuvre de projets mutualisés. Ce réseau est ouvert à tout type de structure qui dispose d'un.e ou plusieurs professionnels.le.s dédié.e.s à l'accompagnement aux usages numériques.

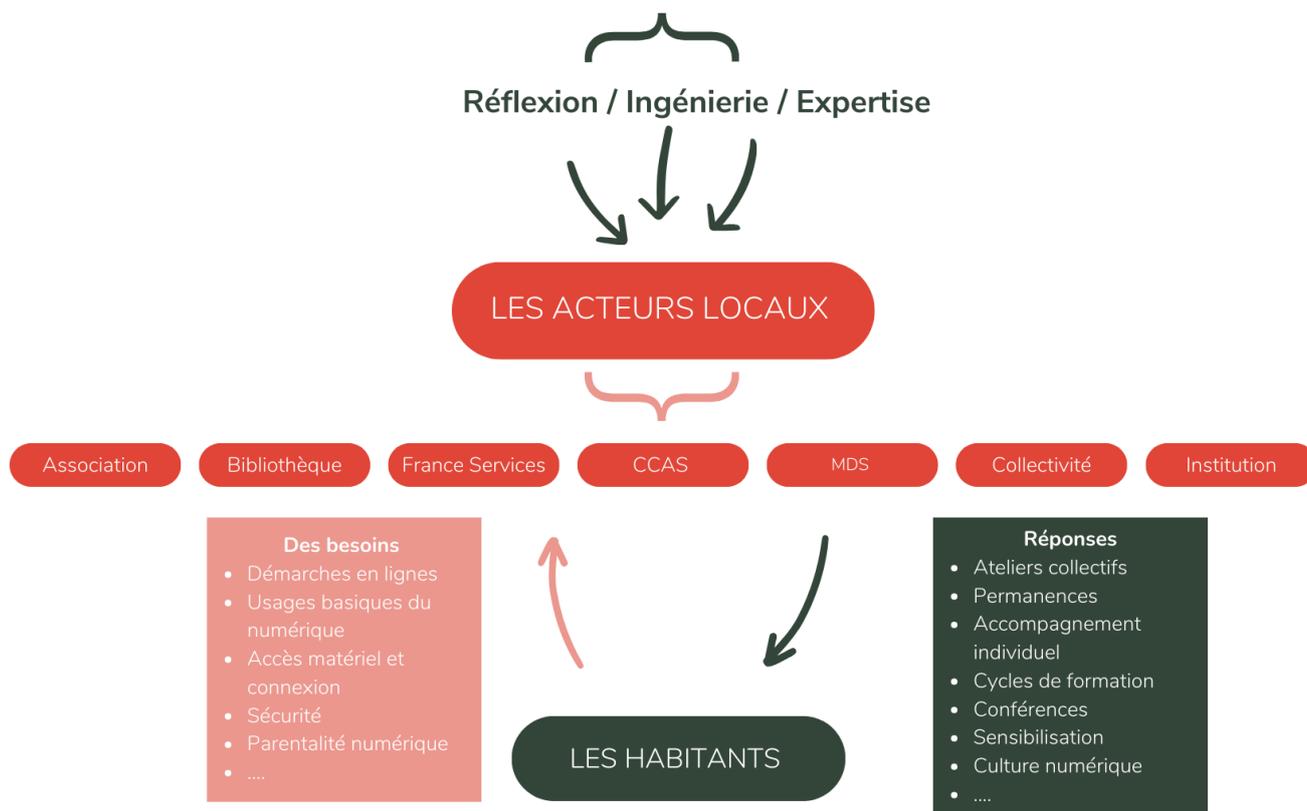
C'est parce que la fédération des centres sociaux est consciente des enjeux traversés par le numérique (démocratie/citoyenneté, exclusion, égalité des chances...) que le projet fédéral intègre la question des usages du numérique. Elle participe à la construction d'une éducation populaire numérique au service de l'animation de la vie sociale, des territoires.

Au regard de son rôle de coordination et de pilotage d'actions structurantes, la fédération s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour mener à bien ces différentes actions coconstruites au sein de la feuille de route, en concertation avec les acteurs de la Mednum49. Au-delà des actions déjà identifiées, il s'agit de nourrir la réflexion pour faire





LA MEDNUM49 , UN OUTIL
AU SERVICE DES
TERRITOIRES



La Mednum49 a pour finalité d'accompagner les habitants du Maine-et-Loire dans l'usage du numérique tant dans la perspective d'un meilleur accès aux droits mais aussi dans un souci d'émancipation de la population et d'une plus grande autonomie dans l'usage du numérique.

Pour ce faire, la Mednum49 agit auprès des acteurs locaux. En effet, de nombreux acteurs interviennent auprès des habitants et accompagnent, chacun dans leur domaine de compétence, la population dans l'usage du numérique. On distingue plusieurs niveaux d'accompagnement. Les professionnels de MDS, d'un CCAS, de la CAF, de la MSA soutiennent leurs usagers, essentiellement sur les démarches liées à l'accès aux aides sociales. Les agents des collectivités ou des France services accompagnent dans les démarches administratives avec un bouquet de services bien définis dans les France services. Les animateurs des associations et médiathèques interviennent sur des thématiques plus spécifiques (parentalité numérique, culture, fabrication numérique...). Enfin les conseillers et médiateurs numériques agissent pour une montée en compétence sur les usages numériques de base et peuvent compléter l'offre locale sur des thématiques diverses.

Quelle que soit leur mission, le lieu d'exercice de celle-ci, ces différents acteurs participent de cet accompagnement aux usages numériques et ont besoin d'être mis en réseau, d'être outillés pour une action efficace sur le terrain.

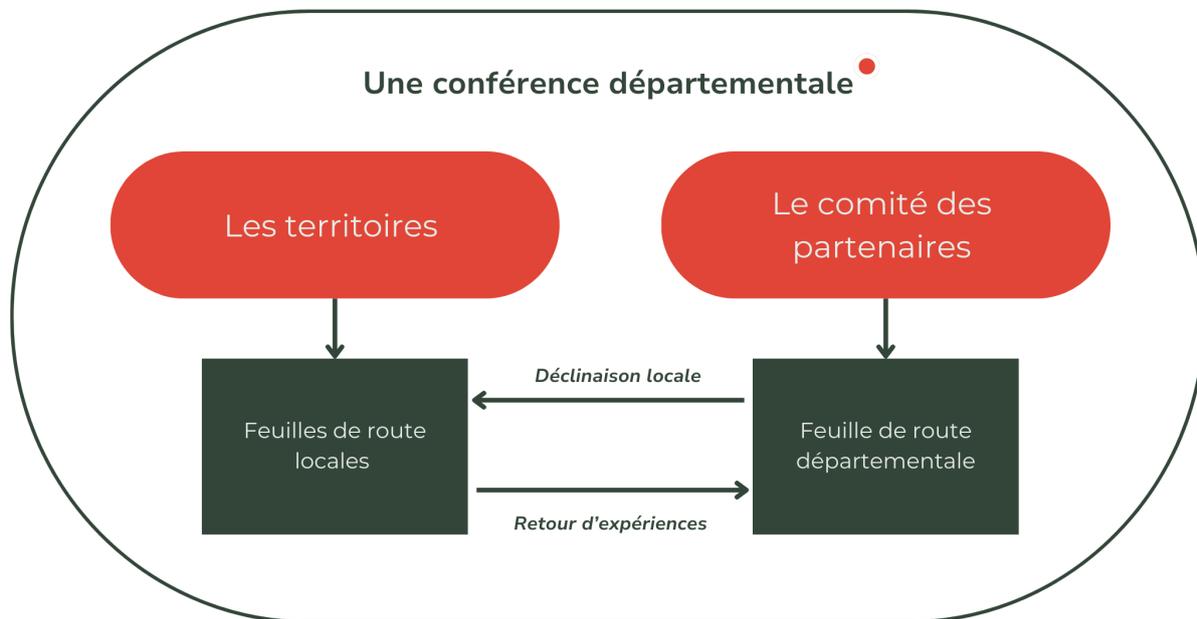
La Mednum49 intervient donc dans ce sens. Elle a été créée pour mutualiser les forces et les compétences des différents acteurs dans une idée d'optimiser les ressources publiques (financement, humaines). Elle déploie depuis plus de quatre années une stratégie avec une nouvelle feuille de route opérationnelle (2023-2025) comportant 5 axes et 32 actions et groupes de travail. Cette feuille de route implique les différents membres de la Mednum49 et se veut souple et adaptée aux situations locales.

IV

LA GOUVERNANCE ET LE
FONCTIONNEMENT DE LA
MEDNUM49

1. Les territoires

La question de l'inclusion numérique n'est pas traitée de façon homogène sur les territoires de l'Anjou. En effet, dans certains cas, des stratégies se dessinent à l'échelle des intercommunalités (CC Loire Layon Aubance, CC Vallées du Haut Anjou) ou à celle de communes (Angers, Montrevault-sur-Evre, Baugé-en-Anjou...) ou enfin à l'échelle de bassins regroupant plusieurs communes. L'annexe n°4 présente par territoire quelques éléments de diagnostic, les axes des plans d'actions et les principales actions mises en œuvre.



2. Le comité des partenaires

Le comité de partenaires regroupe plusieurs acteurs départementaux qui participent chacun à leur manière au fonctionnement de la Mednum49 (coordination, animation, financement, porteur d'actions).



3. Les différentes instances

La gouvernance de la Mednum49 s'articule autour de trois instances :

Le comité de pilotage se réunit une fois par an et valide la feuille de route et son avancement en même temps que la conférence départementale.

Il est composé des signataires de la feuille de route et des représentants des territoires.

Le comité de partenaires se réunit trois fois par an et partage sur les actions en cours et propose des évolutions autour de la feuille de route.

Il est composé des techniciens des structures partenaires impliquées dans l'accompagnement aux usages (cf ci-dessus).

Le groupe animation & coordination se réunit autant que de besoin et prépare les instances, événements et s'assure de la mise en œuvre des actions de la feuille de route.

Il est composé des techniciens du Département, de la Préfecture, d'Anjou numérique et de Cyb@njou.

UNE STRATÉGIE OPÉRATIONNELLE

Fort de trois années de travail en partenariat, les différents acteurs engagés ont construit une feuille de route qui se veut opérationnelle. En effet, les trois années écoulées ont permis de bâtir les bases et les outils pour le déploiement des actions au plus près des territoires et des usagers.

Les actions décrites ci-après vont dans ce sens. Cette feuille de route se veut évolutive et les différentes actions déclinées pourront être amendées, complétées autant que de besoin.

Trois niveaux ont été distingués :

- Les actions de rang 1 sont considérées comme structurantes et le plus souvent associant un large partenariat
- Les actions de rang 2 viennent enrichir et compléter les actions structurantes avec des outils, dispositifs ou expérimentations à développer
- Enfin, certaines thématiques nécessitent des investigations complémentaires avant d'être opérationnelles ; c'est sous forme de groupe de travail qu'elles apparaissent dans la feuille de route.

La diversité des porteurs d'action et la conception partenariale de celles-ci est le témoin d'un fort engagement de tous et le garant d'une efficacité pour la mise en œuvre du projet.

La feuille de route s'articule autour de cinq axes stratégiques :

A PILOTER ET FINANCER UNE STRATÉGIE D'ACCOMPAGNEMENT

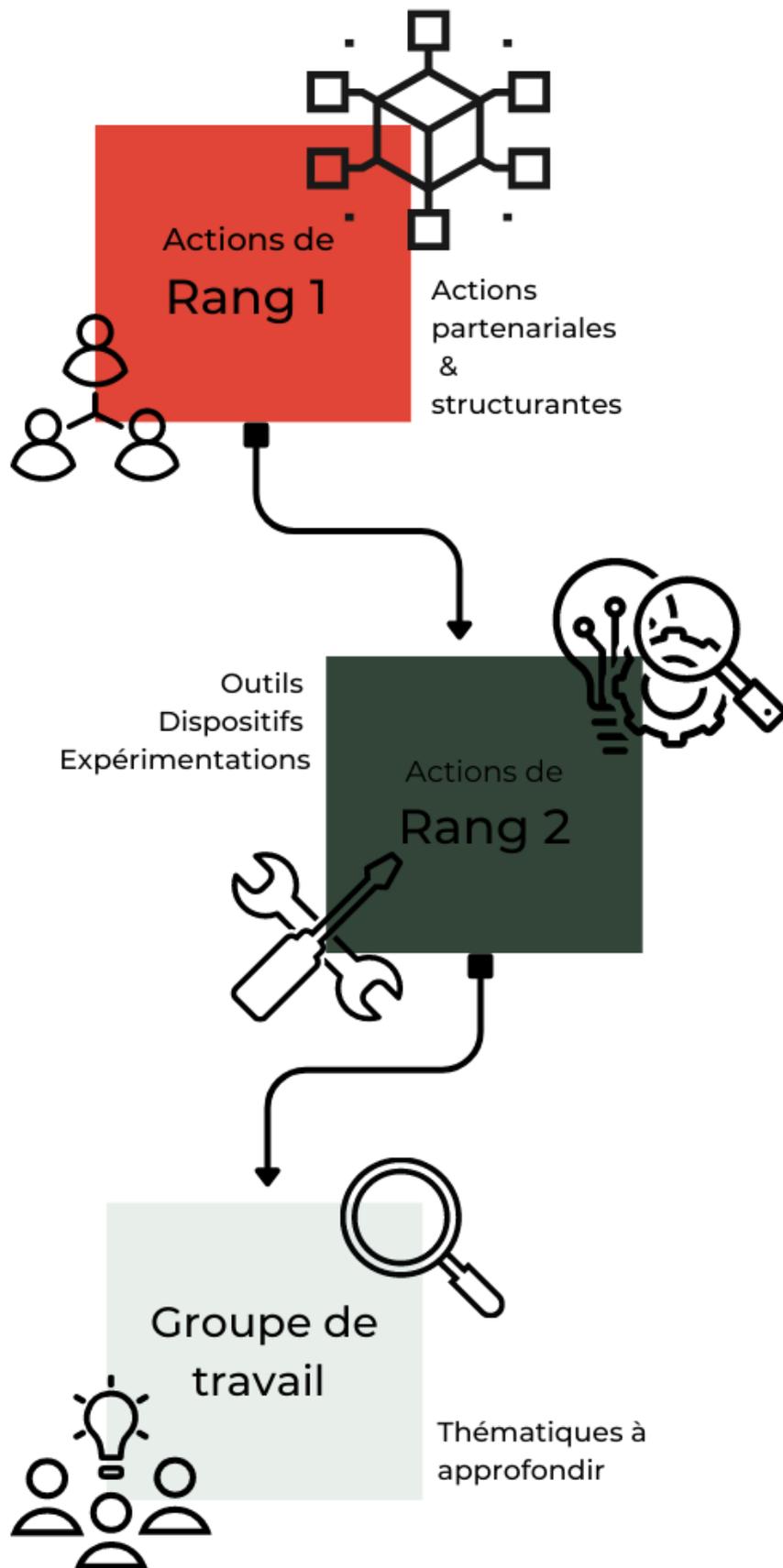
B POURSUIVRE LA STRUCTURATION DES TERRITOIRES SUR L'ACCOMPAGNEMENT NUMÉRIQUE

C FORMER ET SENSIBILISER LES ACTEURS

D PROMOUVOIR UN NUMÉRIQUE RESPONSABLE

E EXPÉRIMENTER ET OUTILLER

Le schéma ci-dessous présente l'ossature générale de la feuille de route.



A - PILOTER ET FINANCER UNE STRATÉGIE D'ACCOMPAGNEMENT NUMÉRIQUE

La coordination des acteurs de l'accompagnement numérique au sein de la Mednum49 est la garantie d'une dynamique collective, cohérente et évolutive ancrée sur les territoires. De façon complémentaire, la mise en réseau des médiateurs animé par Cyb@njou est au service du développement des actions proposées dans les territoires.

Par ailleurs, le financement de la médiation numérique demeure fragile et doit s'inscrire dans la durée. La coordination des acteurs pour le financement et les investigations sur de nouveaux modèles économiques sont nécessaires.

Enfin, la mobilisation de tous les acteurs, la diffusion des actions sur le territoire départemental et surtout la sensibilisation de tous les publics aux enjeux du numérique passent par une stratégie de communication qui est à construire.

Stratégie

A.1.1 - Coordination de la Mednum49 – Département de Maine-et-Loire (Service ingénierie territoriale)

A.1.2 - Animation du réseau des médiateurs numériques – Cyb@njou

A.1.2.a - Cartographie des compétences du réseau

A.1.2.b - Coordination des services civiques numériques

A.1.2.c- Les bénévoles acteurs de l'accompagnement numérique sur nos territoire ?

Financement

A.2 - Comité des financeurs « Accompagnement aux usages numériques » - CAF49

Groupe de travail : Recherche de financement et ingénierie financière pour les territoires – Cyb@njou / Anjou Numérique

Communication / Evénements

A.3.1 - Stratégie de communication départementale et locale – Fédération des centres sociaux Maine-et-Loire et Mayenne

A.3.2 - Ma vie en numérique - Département de Maine-et-Loire (Service ingénierie territoriale)

A.3.3 - La fabrique du numérique - Département de Maine-et-Loire (BiblioPôle)

A.3.4 - Numérique en commun[s] – Cyb@njou

B - POURSUIVRE LA STRUCTURATION DES TERRITOIRES SUR L'ACCOMPAGNEMENT NUMÉRIQUE

Les intervenants dans l'accompagnement numérique sur les territoires sont nombreux et variés. Les structures concernées vont des collectivités aux associations en passant par des administrations diverses. Les missions sont également multiples mais s'articulent autour de quelques métiers : agent d'accueil, conseillers France Services, conseiller ou médiateur numérique.

L'enjeu réside dans un maillage complet sur le territoire départemental et au plus près des habitants. C'est le sens des schémas locaux d'inclusion numérique qui ont pour vocation de mettre en réseau sur un bassin de vie l'ensemble des acteurs pour faciliter le parcours d'accompagnement des usagers.

Le développement d'un outil cartographique va également dans ce sens en identifiant les lieux et les actions en matière d'accompagnement aux usages numériques.

Afin de couvrir l'ensemble de la population, des actions sont à organiser pour accompagner certains publics. C'est le sens des actions spécifiques menées en médiathèques, en Maison des solidarités ou encore à destination des gens du voyage.

B.1 - Maillage des territoires peu ou pas pourvus – Anjou numérique

B.2 - Réseaux locaux d'inclusion numérique - Anjou numérique

B.3 - Convergence des dispositifs France Services et Conseiller numérique - Cyb@njou / Préfecture

B.4 - Outil de recensement de l'offre d'accompagnement aux usages numériques - Département de Maine-et-Loire (BiblioPôle)

B.5 - GTN49, groupe de Travail Numérique des bibliothécaires de Maine-et-Loire - Département de Maine-et-Loire (BiblioPôle)

B.6 - L'accompagnement aux usages numériques pour les gens du voyage - Département de Maine-et-Loire (DAST, Direction stratégie, organisation et projet)

B.7 - La parentalité à l'ère du numérique - Anjou numérique

Groupe de travail : Quel niveau d'engagement des MDS dans l'accompagnement aux usages numériques des publics accueillis ?

Groupe de travail : Réflexion sur le maillage du territoire d'Angers Loire Métropole - Préfecture

C – FORMER ET SENSIBILISER LES ACTEURS

La première feuille de route avait été l'occasion de construire des formations adaptées à différents publics (travailleurs sociaux, médiateurs, aidants numériques).

Ces initiatives restent d'actualité et sont intégrées comme préalable à la mise en œuvre d'actions sur le terrain. La promotion et le développement d'actions de formation à destination des décideurs locaux, des jeunes et d'un large public demeure un sujet transversal essentiel au déploiement de la stratégie.

C.1 - Formation des décideurs – Anjou numérique

C.2 – Sensibilisation et formations numériques pour les bibliothèques et leurs usagers - Département de Maine-et-Loire (BiblioPôle)

C.3 - Les Promeneurs du net 49 en Maine-et-Loire – Les Francas

C.4 - Formation « Le numérique et l'accompagnement des publics »

Groupe de travail : Construction d'une nouvelle offre d'accompagnement pour les publics précaires

D – PROMOUVOIR UN NUMÉRIQUE RESPONSABLE

La promotion d'un numérique responsable implique des actions qui touchent en amont la question de l'accès au matériel, ensuite les usages numériques eux-mêmes et leur impact environnemental et en aval le recyclage et le reconditionnement. Un numérique responsable, c'est également un numérique accessible à tous quels que soient ses moyens.

L'enjeu est donc de permettre de répondre aux besoins des publics fragiles en termes d'outillage numérique (ordinateurs, téléphonie et connectivité) à l'échelle départementale et de faciliter la compréhension des offres existantes à l'échelle d'un territoire pour les publics et les accompagnateurs (travailleurs sociaux, médiateurs numériques...).

D.1 - Accès à un matériel et une connexion solidaires – Anjou numérique

Groupe de travail : Quel potentiel de la filière « reconditionnement du matériel informatique » en Maine-et-Loire ? - IRESA

Groupe de travail : Promouvoir un numérique responsable – formation à la sobriété numérique - Fédération des centres sociaux Maine-et-Loire / Mayenne

E – EXPÉRIMENTER ET OUTILLER

Cette feuille de route a vocation à outiller les territoires et les acteurs afin d'apporter la réponse la plus appropriée aux besoins en accompagnement numérique des habitants. La mise en place d'outils requiert une phase d'expérimentation qui permet de tester sur un territoire donné une dynamique, une méthode et des supports avant de capitaliser et diffuser plus largement.

Enfin, les outils pédagogiques et d'animation développés localement font de la Mednum49 un centre de ressource pour l'ensemble des partenaires de la médiation numérique.

Expérimentations

E.1 - « Le Service Public Numérique de Proximité » - Anjou numérique

Groupe de travail : Accompagnement à domicile - Anjou numérique

Outils

E.2.1 - Les ressources pédagogiques - Cyb@njou

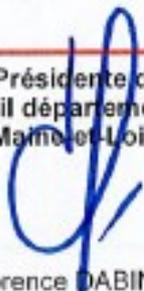
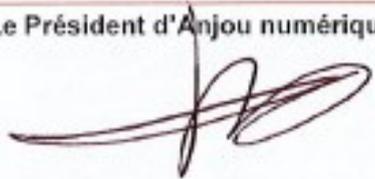
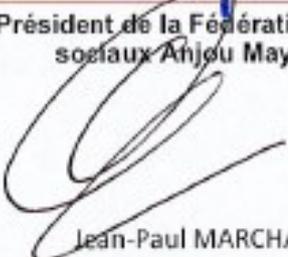
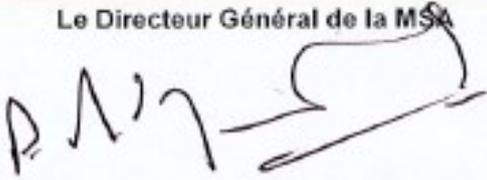
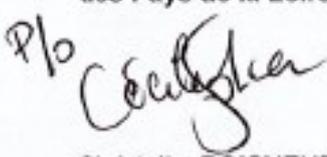
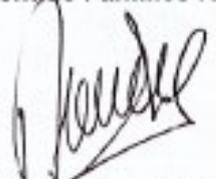
E.2.2 - Offre de ressources numériques et outils d'animation – Département de Maine-et-Loire (BiblioPôle)

E.2.3 - La POP ID, une animation itinérante au service de la médiation numérique – Fédération des centres sociaux Maine-et-Loire / Mayenne

E.2.4 - Déploiement des outils PIX

E.2.5 - Déploiement du coffre fort numérique

LES SIGNATAIRES DE LA FEUILLE DE ROUTE

<p>Le Préfet de Maine-et-Loire</p>  <p>Philippe CHOPIN</p>	<p>La Présidente du Conseil départemental de Maine-et-Loire</p>  <p>Florence DABIN</p>
<p>Le Président d'Anjou numérique</p>  <p>Philippe CHALOPIN</p>	<p>Vice-Président de la Fédération des centres sociaux Anjou Mayenne</p>  <p>Jean-Paul MARCHAND</p>
<p>Le Directeur Général de la MSA</p>  <p>Frédéric RAMBAUD</p>	<p>La Directrice de la Caf de Maine-et-Loire</p>  <p>Cécile BONAMY</p>
<p>P. La Directrice de la CPAM</p>  <p>Bénédicte SAMSON</p>	<p>La Directrice de la CARSAT des Pays de la Loire</p> <p>Plo</p>  <p>Christelle POISNEUF</p>
<p>La Présidente de l'UDCCAS</p>  <p>Christelle LARDEUX-COIFFARD</p>	<p>La co-Présidente de l'IRESA</p> <p>P.O.</p>  <p>Nathalie AUGER</p>
<p>Le Président de Familles rurales</p>  <p>Patrick BARRAULT</p>	<p>La Présidente de l'UDAF</p>  <p>Marie-Josée DOUCET</p>
<p>Le Président des Francas</p>  <p>Robin GACHET</p>	<p>Le Président de CONUMM</p>  <p>Emmanuel LEMOINE</p>

VI

ANNEXES

Annexe 1

ACCORD DE COOPÉRATION DE LA MEDNUM49

Annexe 2

LISTE DES ACTIONS DE LA FEUILLE DE ROUTE

Annexe 3

FICHE TERRITOIRE

Annexe 4

**LISTE DES PARTICIPANTS À LA CONSTRUCTION
DE LA FEUILLE DE ROUTE**

1

ANNEXE

**ACCORD DE COOPÉRATION
DE LA MEDNUM49**

ANNEXE 1 : ACCORD DE COOPÉRATION DE LA MEDNUM49

PRÉAMBULE

La mise en œuvre de la feuille de route s'appuie sur cet accord de coopération.

Il fait suite à un précédent signé pour la période 2020 – 2022 qui a permis de construire les bases d'un partenariat départemental autour de l'accompagnement aux usages numériques.

Ce nouvel accord est l'engagement des partenaires financeurs de la Mednum49 pour mener à bien la feuille de route co-construite.

ARTICLE 1 : OBJET DE LA COOPÉRATION

Le présent protocole vise à :

Structurer et coordonner l'accompagnement aux usages numériques sur le territoire départemental ;

Pérenniser les actions d'accompagnement et de médiation numérique ;

Diffuser et développer l'accompagnement et la médiation numérique sur l'ensemble du territoire départemental ;

Mutualiser des outils au service des publics, des professionnels et des territoires ;

Former les acteurs du territoire aux enjeux de l'usage du numérique.

ARTICLE 2 : L'ENGAGEMENT DES INSTITUTIONS

Les parties s'engagent mutuellement dans un protocole de partenariat qui s'appuie sur 3 principes :

Participer au plan d'actions décrit dans la feuille de route par de la coordination, du portage d'actions, de l'animation de groupe de travail ou toute autre action en lien avec l'accompagnement aux usages numériques ;

Soutenir la structuration départementale de la médiation portée par la fédération des centres sociaux dans un cadre triennal révisable annuellement tel que présenté ci après ;

Partager des outils et communiquer de manière coordonnée sur les actions mises en œuvre.

ARTICLE 3 : MODALITÉS DE L'ENGAGEMENT

Chaque signataire dispose de son propre processus de décision interne pour engager des actions spécifiques ayant trait à l'accompagnement aux usages numériques et pour valider la contribution financière apportée à la structuration départementale. Il revient à chaque structure de conventionner individuellement avec la fédération des centres sociaux selon ses propres modalités.

ARTICLE 4 : ORGANISATION, SUIVI ET MISE EN ŒUVRE DU PROJET

La gouvernance de la Mednum49 s'articule autour de trois instances :

Le comité de pilotage se réunit une fois par an et valide la feuille de route et son avancement en même temps que la conférence départementale.

Il est composé des signataires de la feuille de route et des représentants des territoires.

Le comité de partenaires se réunit trois fois par an et partage sur les actions en cours et propose des évolutions autour de la feuille de route.

Il est composé des techniciens des structures partenaires impliquées dans l'accompagnement aux usages (cf ci-dessus).

Le groupe animation & coordination se réunit autant que de besoin et prépare les instances, événements et s'assure de la mise en œuvre des actions de la feuille de route.

Il est composé des techniciens du Département, de la Préfecture, d'Anjou numérique et de Cyb@njou.

ARTICLE 5 : COMMUNICATION

Les signataires s'engagent à valoriser les actions menées dans le cadre du protocole de coopération.

Les signataires veillent à une communication partenariale des actions menées.

Des outils de communication seront mis en place pour valoriser les actions engagées dans le cadre de la feuille de route.

ARTICLE 6 : DURÉE

Cet accord est établi pour une durée de trois ans et pourra le cas échéant être renouvelé après examen d'un bilan des actions.

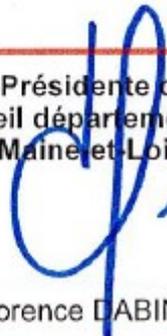
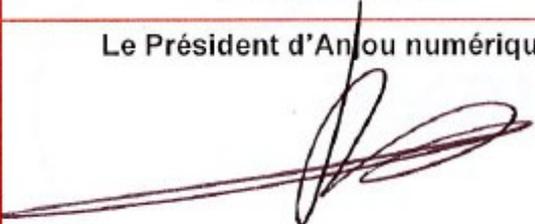
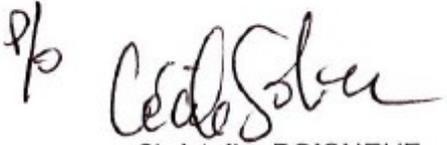
ARTICLE 7 : AVENANT ET RÉSILIATION

Toute modification des conditions ou des modalités d'exécution du présent accord, définie d'un commun accord entre les parties fait l'objet d'un avenant.

Les partenaires signataires pourront se désengager du pacte, sans remettre en cause l'existence et la continuité de celui-ci, sous réserve d'un préavis à donner avant le 30 septembre de l'année n-1 adressé par lettre recommandée avec accusé de réception à l'ensemble des signataires.

L'entrée d'un nouveau partenaire devra faire l'objet d'une décision arrêtée par l'instance de pilotage du projet.

LES SIGNATAIRES DE L'ACCORD DE COOPÉRATION

<p>Le Préfet de Maine-et-Loire</p>  <p>Philippe CHOPIN</p>	<p>La Présidente du Conseil départemental de Maine-et-Loire</p>  <p>Florence DABIN</p>
<p>Le Président d'Anjou numérique</p>  <p>Philippe CHALOPIN</p>	<p>Vice-Président de la Fédération des centres sociaux Anjou Mayenne</p>  <p>Jean-Paul MARCHAND</p>
<p>Le Directeur Général de la MSA</p>  <p>Frédéric RAMBAUD</p>	<p>La Directrice de la Caf de Maine-et-Loire</p>  <p>Cécile BONAMY</p>
<p>La Directrice de la CPAM</p>  <p>Bénédicte SAMSON</p>	<p>Le Directrice de la CARSAT des Pays de la Loire</p>  <p>Christelle POISNEUF</p>

2

ANNEXE

LISTE DES ACTIONS DE LA FEUILLE DE ROUTE

CETTE ANNEXE EST UN DOCUMENT COMPLÉMENTAIRE À LA FEUILLE DE ROUTE.

[TÉLÉCHARGER L'ANNEXE](#)

ANNEXE

SITUATION DES EPCI AU REGARD DE L'ACCOMPAGNEMENT AUX USAGES NUMÉRIQUES

ANGERS LOIRE MÉTROPOLE

ANJOU BLEU COMMUNAUTÉ

ANJOU LOIR ET SARTHE

BAUGEOIS VALLÉE

CHOLET AGGLOMÉRATION

LOIRE LAYON AUBANCE

MAUGES COMMUNAUTÉ

SAUMUR VAL DE LOIRE

VALLÉE DU HAUT ANJOU

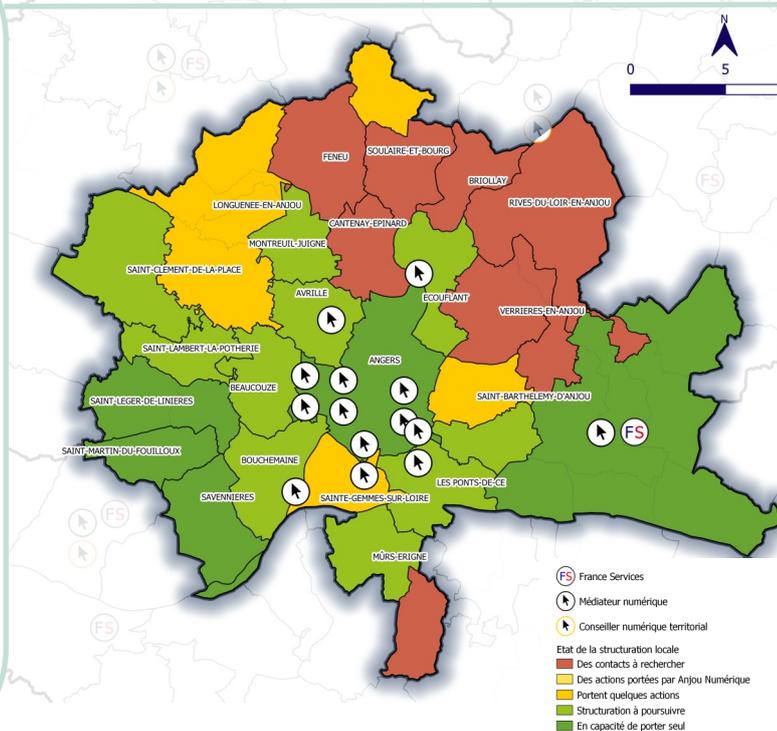
● ANGERS LOIRE MÉTROPOLE

Éléments généraux : Le territoire d'ALM compte 29 communes et 303 500hab.

Il est composé de la ville d'Angers, chef-lieu du département (155 900hab.), de communes périurbaines (89 600hab.) et des communes rurales (58 000hab.).

La commune nouvelle Loire-Authion en grande partie rurale est la deuxième commune de l'agglomération en terme de population (16 300hab.).

ALM n'est pas adhérent à Anjou numérique, un diagnostic complet n'a donc pas été réalisé à cette échelle. Les éléments présentés ci-dessous sont donc partiels.



● Éléments de diagnostic :

La situation est très contrastée d'une commune à l'autre de l'agglomération. Trois territoires se distinguent par un niveau de structuration de l'accompagnement aux usages numériques avancé. Il s'agit de la ville d'Angers qui déploie une stratégie en ce sens, de la commune Loire-Authion qui porte une France services et qui bénéficie de la dynamique portée par le centre socio-culturel l'AICLA engagé depuis plusieurs années dans ce domaine (atelier numérique, fablab...). Enfin quelques communes situées à l'ouest de l'agglomération sont couvertes par les actions menées par le centre social de Saint-Georges-sur-Loire (cf CCLLA).

D'autres communes ou groupement de communes, parfois mobilisées grâce à leur convention territoriale globale – CTG avec la CAF, se lancent dans la structuration de la médiation numérique locale avec notamment la mobilisation de postes de conseillers ou de médiateurs numériques.

Quelques communes mènent des actions isolées en faveur de la médiation numérique (ateliers, accompagnement individuel...).

Enfin 10 communes (31 600hab. au total), essentiellement situées au nord-est de l'agglomération se trouvent dépourvues d'une offre de service en médiation numérique.

● Dynamique locale : offre et inscription politique

Globalement la dynamique locale est relativement récente, excepté pour Loire-Authion. Il n'existe pas d'instance de coordination à l'échelle de l'agglomération. Les logiques de regroupement de communes à l'œuvre sont une des réponses pour pallier une approche plus globale. De fait une part non négligeable de la population n'est pas concernée par une offre de service locale.

● Quelques actions

- La ville d'Angers développe depuis 2020 une stratégie « Relation numérique à l'angevin ». Dans ce cadre la ville a mis à disposition un guide des services numériques d'Angers qui identifie tous les acteurs qui interviennent dans le champ de l'accompagnement numérique (mise à disposition de matériel, accompagnement individuel, accompagnement collectif). De plus elle a mis en place un conseil local du numérique. Sa mission : porter un regard citoyen sur les actions menées par la Ville en matière de services numériques et être force de proposition.
- L'AICLA a créé un service VLAN (Vallée Loire-Authion Numérique) installé dans un Cybcentre - le BricoLAB - qui permet de proposer un programme d'activités global autour du numérique.

ANJOU BLEU COMMUNAUTÉ

Éléments généraux : 34615 habitants en 2020

Le territoire est découpé en trois bassins, regroupé autour des trois grandes communes de l'EPCI. Des habitudes de travail en commun existe déjà au sein de ces polarités, notamment via les CTG.

Le Segréen : Segré-en-Anjou-Bleu, Bourg L'Eveque et Bouillé-Ménard.

Le Pouancéen : Ombrée d'Anjou, Carbay, Armaillé.

Le Candéen : Angrie, Candé, Challain-la-Potherie, Chazé-sur-Argos, Loiré, regroupées au sein d'un syndicat intercommunal (SIC)



Élément de diagnostic

L'EPCI Anjou Bleu Communauté (ABC) ne porte pas la compétence numérique. Deux maisons France Services sont présentes sur le territoire : Candé et Ombrée d'Anjou.

Historiquement, il n'y avait pas de médiateur numérique sur le territoire. En 2021, Anjou Numérique a mis à disposition un conseiller numérique sur l'ensemble de l'EPCI. Un second conseiller numérique porté par l'association Envol basé à Segré-en-Anjou-Bleu est arrivé sur le territoire en 2022.

Sur les 3 polarités, le Candéen est le territoire le plus avancé grâce aux actions développés par l'Espace Socio culturel. Des actions d'inclusion numérique sont inscrites dans le projet de l'Espace Socioculturel depuis plusieurs années. Les polarités du Pouancéen et du Segréen sont au début de leur projet territorial d'inclusion numérique.

Offre locale

Sur le Pouancéen, une offre d'accompagnement numérique a vu le jour en 2022. Cette offre s'appuie sur plusieurs partenaires (ASEPT, Envol, Familles Rurales et Anjou Numérique). Elle permet aujourd'hui d'accueillir des publics variés (séniors, jeunes, associations...) sur des actions individuelles ou collectives.

Sur le Candéen, une offre régulière existe également (ateliers thématiques, permanences). L'arrivée du conseiller numérique d'Anjou Numérique a permis d'étoffer l'offre et de la déployer dans les différentes communes du territoire.

Sur le Segréen, Seul le CCAS de Segré propose quelques ateliers pour les séniors chaque année. Envol et Anjou Numérique assurent des permanences sur les communes de Bourg L'Evêque et Bouillé-Ménard.

Dynamique locale :

Sur le Pouancéen, une commission numérique a été créée il y'a un an, elle regroupe des élus et des professionnels. L'objectif est de s'appuyer sur la prochaine CTG (convention territoriale globale) pour construire un véritable projet d'inclusion numérique.

Sur le Candéen, la réflexion se poursuit au sein de l'Espace Socioculturel avec le souhait d'aller prochainement vers la création d'un réseau local d'inclusion numérique.

Sur le Segréen, la CTG pourrait constituer un point d'appui pour débiter un travail sur cette thématique.

Exemple d'action

- Ateliers ASEPT à Ombrée d'Anjou : mis en place depuis 2022, plus de 40 personnes ont participé à ces ateliers d'initiation tablette.
- En 2022, une quinzaine « jeunesse et numérique » a permis de fédérer de nombreux acteurs sur ce sujet et de proposer des actions de prévention en direction des jeunes et des parents.

ANJOU LOIR ET SARTHE

Éléments généraux : 17 communes totalisant 27998 habitants

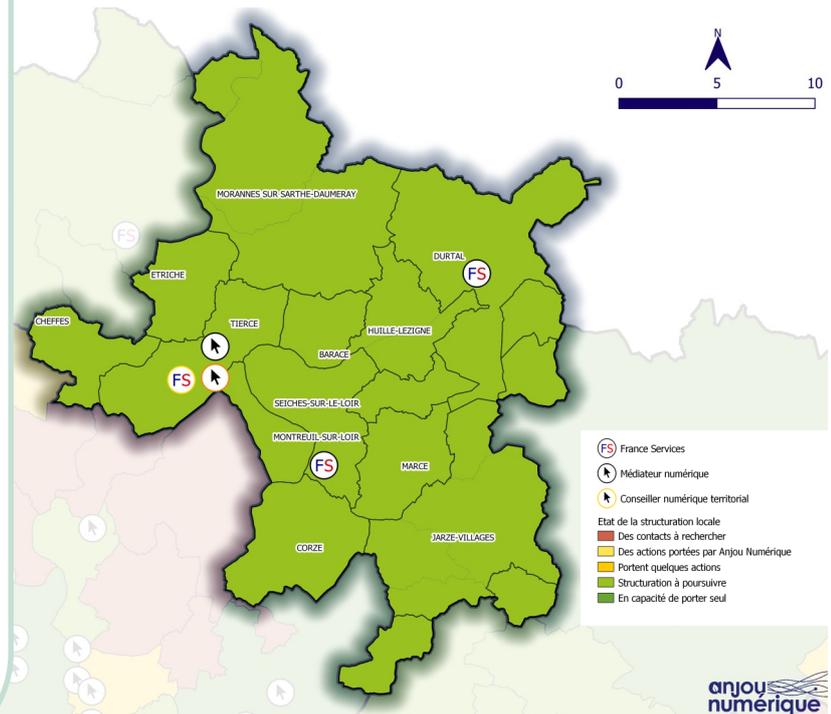
Subdivision et logique de découpage :
Le territoire est subdivisé en 5 bassins

3 polarités:

- Durtal
- Seiches s/ Le Loir
- Tiercé

2 sous-polarités:

- Jarzé-Villages
- Morannes-sur-Sarthe-Daumeray



Élément de diagnostic

L'EPCI porte une France Services située à Durtal et une antenne à Seiches-sur-le-Loir. Depuis, l'été 2023 un camping-car itinérant France Services se déplace sur l'ensemble du territoire. Il s'agit du premier France Services Itinérant sur le Maine-et-Loire.

En 2022, l'EPCI a recruté une conseillère numérique avec un rayonnement sur l'ensemble d'ALS et Anjou Numérique a mis à disposition une conseillère numérique en soutien à l'échelle de l'EPCI.

Offre locale

Les actions numériques sont essentiellement portées par les 2 conseillères numériques sous la forme de permanences individuelles, d'ateliers numériques thématiques et d'animations partenariales, sur les 5 bassins de vie.

3 associations gérées par des bénévoles proposent des cours numériques à Corzé, Montreuil-sur-Loir et Cheffes.

Une expérimentation de structuration de l'offre locale est actuellement en cours sur Jarzé-Villages avec la création d'un réseau local de l'inclusion numérique.

Dynamique locale

La compétence numérique est portée par la Commission Action Sociale et Solidarités de la Communauté de Communes. Elle est mise en œuvre par le service Proximité Sociale et Accès aux Droits auquel les postes de conseillères numériques sont rattachés. Suite au diagnostic réalisé en 2021, une première feuille de route numérique a été validée. Celle-ci est actuellement en cours de réécriture.

Exemple d'action

- Programmation "Je vous invite à" avec des ateliers numériques s'adressant au public sénior et déployés sur l'ensemble de la communauté de communes.
- L'Espace Jeunes de Jarzé-Villages organise depuis 2022, un événement intergénérationnel autour des loisirs numériques.

BAUGEOIS VALLÉE

Eléments généraux : 35 300 habitants, 7 communes

Subdivision et logique de découpage :

Le territoire est subdivisé en 3 bassins
Baugé-en-Anjou

Noyant-Villages et la Pélerine

L'entente –Vallée : Beaufort-en-Anjou, Mazé-Millon, La Ménière et Les Bois d'Anjou



Elément de diagnostic

Le territoire accueille 3 France Services, une par bassin (Baugé-en-Anjou, Noyant-Villages, Beaufort-en-Anjou)

Le territoire compte plusieurs professionnels : Un médiateur identifié et reconnu depuis plus de 20 ans à l'Espace de Vie Sociale associatif "Espace Baugéois ». Une coordinatrice numérique au sein de la commune de Baugé-en-Anjou.

Une conseillère numérique au centre social "Toile de Graines" à Beaufort-en-Anjou.

A Noyant, les actions de médiation numérique sont assurées par des bénévoles de Familles Rurales, appuyés par un conseiller d'Anjou Numérique.

Offre locale

Dans le cadre d'une stratégie numérique communale dédiée et un réseau local d'inclusion numérique structuré, la commune de Baugé-en-Anjou propose une offre complète d'accompagnement numérique.

Sur L'Entente-Vallée, le centre-social "Toile de Graines" est reconnu comme acteur central et propose déjà une offre régulière. Un travail de structuration en cours permettra un développement des actions et un meilleur rayonnement sur l'ensemble du bassin.

Sur Noyant-Villages, les actions se sont multipliées ces derniers mois (permanence à la France Services, action parentalité et numérique, atelier collectif...). Le maintien d'une offre locale se poursuit dans le cadre d'un travail de création du réseau local d'inclusion numérique accompagné par Anjou Numérique.

Dynamique locale

La communauté de communes ne constitue pas l'échelle de réflexion ou de structuration de la médiation numérique. Elle souhaite cependant garder une instance annuelle à l'échelle communautaire pour partager et échanger sur les projets de chacun.

Le portage politique se fait à l'échelle de chaque bassin. La commune de Baugé-en-Anjou porte une stratégie numérique communale forte avec de nombreux projets en cours ou à venir (accueil numérique de proximité, maison du citoyen connecté). Sur l'entente-Vallée, les collectivités et acteurs locaux se retrouvent au sein d'une commission du Centre Social pour travailler leur projet local d'inclusion numérique en lien avec la CTG du territoire.

A Noyant-Villages, la réflexion politique sur l'accompagnement numérique reste limitée à un petit groupe de travail composé d'élus et de techniciens.

Exemple d'action

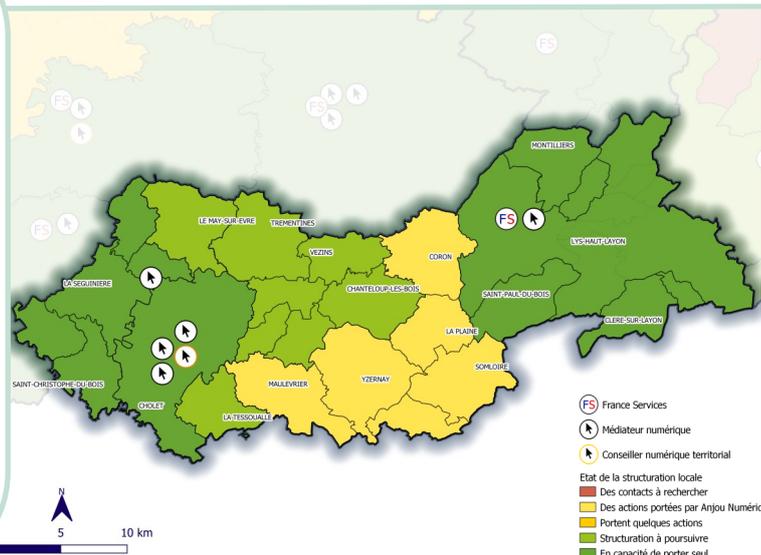
- La France Services du Centre Social « Toile de graine » organisent des permanences dans les mairies des communes de l'Entente-Vallée.
- Le développement d'accueils numériques de proximité, projets expérimentés à Baugé-en-Anjou et Noyant-Villages, autour de la place des mairies déléguées dans le réseau d'accompagnement numérique local.

CHOLET AGGLOMÉRATION

Éléments généraux : 105 000 habitants (dont une commune centrale de 54 000 habitants, quatre QPV)

Subdivision et logique de découpage :

6 polarités : "Vihierois"; "Bocage"; "territoire du Centre Social Chloro'Fil" ; "Cholet" ; "territoire du Centre Social Ocsigène", la commune du May sur Evre.



Éléments de diagnostic :

Une seule France Services sur le territoire portée par le Centre Socioculturel "Le Coin de la Rue" à Lys-Haut-Layon.

Deux conseillers numériques sur les territoires de deux centres sociaux ruraux : CS Le Coin de la Rue et CS Ocsigène. Cholet ville compte trois conseillers numériques répartis dans quatre centres sociaux (K'léidoscope, Pasteur, Planty et Horizon) ainsi que deux médiateurs numériques et culturels au sein de la médiathèque Elie Chamard.

Les huit centres sociaux (Le Coin de la Rue, Chloro'Fil, Ocsigène, K'léidoscope, Planty, Pasteur, Horizon, Le Verger) du territoire sont les principaux acteurs du numérique sur le territoire.

Le diagnostic établi en mai 2022 par le syndicat Anjou Numérique fait état de la disparité de l'offre de services entre les différentes polarités.

Offre locale

Il existe des propositions d'animation dans chaque territoire, souvent pérennes (ateliers...), parfois ponctuelles (temps d'info, conférences...). Elles sont portées, pour la plupart, par les centres sociaux du territoire. Pour le territoire du Bocage, seule polarité ne disposant pas de structure d'animation de la vie sociale, les actions sont portées par Anjou Numérique.

Dynamique locale :

A ce jour, le territoire du Vihierois et le territoire du CS Ocsigène ont entamé un travail autour de la structuration de leur offre.

A l'échelle de l'EPCI et dans la cadre de la Convention Territoriale Globale, un groupe de travail comprenant des élus municipaux/communautaires et des professionnels s'est créé afin d'écrire une feuille de route intercommunale. Le groupe est co-porté et co-animé par la coordinatrice CTG et Anjou Numérique.

Exemple d'action :

- Un projet parentalité partagé sur trois communes : première dynamique collective sur une partie du territoire du Bocage.
- Une offre d'ateliers portée par des bénévoles et des permanences hebdomadaires du conseiller numérique dans les mairies sur le périmètre du CS Ocsigène

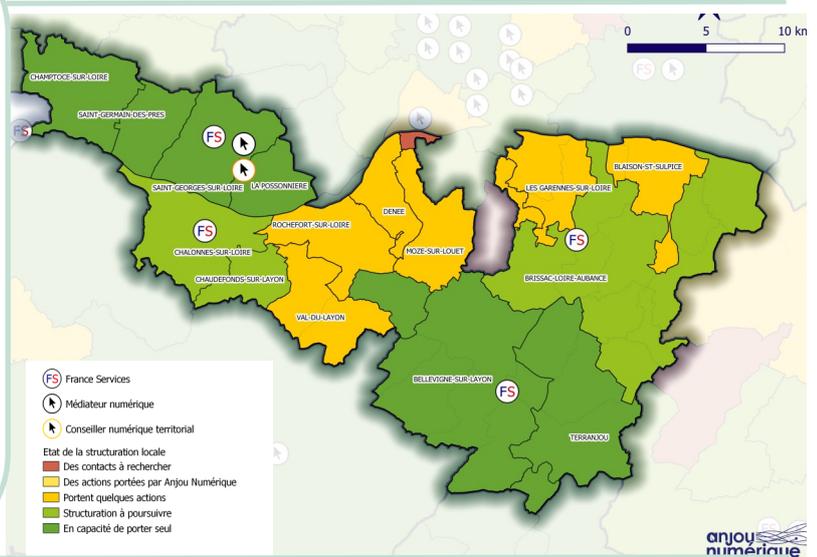
LOIRE LAYON AUBANCE

Éléments généraux :

La Communauté de Communes Loire Layon Aubance regroupe une population totale de 56 685 hab (Insee, 2023).

Territoire rural et périurbain faisant partie du Pôle Métropolitain Loire Angers.

Subdivision et logique de découpage :
Le territoire est découpé en 4 micro-territoires.



Élément de diagnostic

Le territoire compte 4 France Services réparties sur chaque micro-territoire. La gestion des France Services est communale ou associative. La communauté de communes assure la coordination des 4 France Services dans le cadre d'un comité de pilotage annuel.

Les Centres Sociaux de St Georges-sur-Loire et Bellevigne-en-Layon ont accueilli un conseiller numérique de 2021 à 2023. Ces postes n'ont pas été reconduits en juin 2023 faute de financements locaux. L'accompagnement d'Anjou Numérique à travers un poste de Conseiller Numérique se poursuit jusqu'en 2027.

Un diagnostic sur l'accompagnement aux usages numériques a été réalisé en mars 2022 auprès des collectivités et acteurs locaux. Il a permis de faire émerger des axes d'amélioration inscrits dans une feuille de route communautaire

- Favoriser l'accompagnement face à la dématérialisation,
- Diversifier les actions pour mobiliser d'autres publics (jeunes, actifs, familles...),
- Coordonner les acteurs de l'inclusion numérique
- Développer une offre homogène sur l'ensemble du territoire communautaire

Offre locale

Sur les micro-territoires de St Georges-sur-Loire et des coteaux du Layon, l'offre proposée par les centres sociaux était complète et structurée jusqu'au départ des conseillers numériques. Sur Brissac-Loire-Aubance et les communes du bord de Loire, plusieurs acteurs portent des actions en cours de structuration par la conseillère d'Anjou Numérique. Le micro-territoire central se décompose en 2 pôles, la commune de Chalonnes regroupant de nombreuses actions portées par une dizaine d'acteurs regroupés au sein d'un réseau local d'inclusion numérique. Sur les 4 communes centrales, les actions ont été initiées par la conseillère d'Anjou Numérique et des partenaires extérieurs. Aujourd'hui un collectif de bénévoles prend le relais et assure des permanences régulières dans les 4 communes.

Dynamique locale :

Un groupe de travail communautaire travaille depuis 2023 sur une nouvelle feuille de route avec l'ambition de rapprocher les dispositifs France services et conseillers numériques. Les élus ont la volonté de pérenniser 2 postes de conseillers numériques à l'échelle du territoire. Le déploiement de ce nouveau projet, en lien avec la CTG, se fera à l'échelle des micro-territoire à partir des France Services.

Exemple d'action :

- Permanences délocalisées du conseiller numérique des Coteaux du Layon dans les lieux de vie du territoire (bibliothèques, associations locales...)
- Organisation d'un forum de l'inclusion numérique à Chalonnes regroupant l'ensemble des acteurs du réseau local.

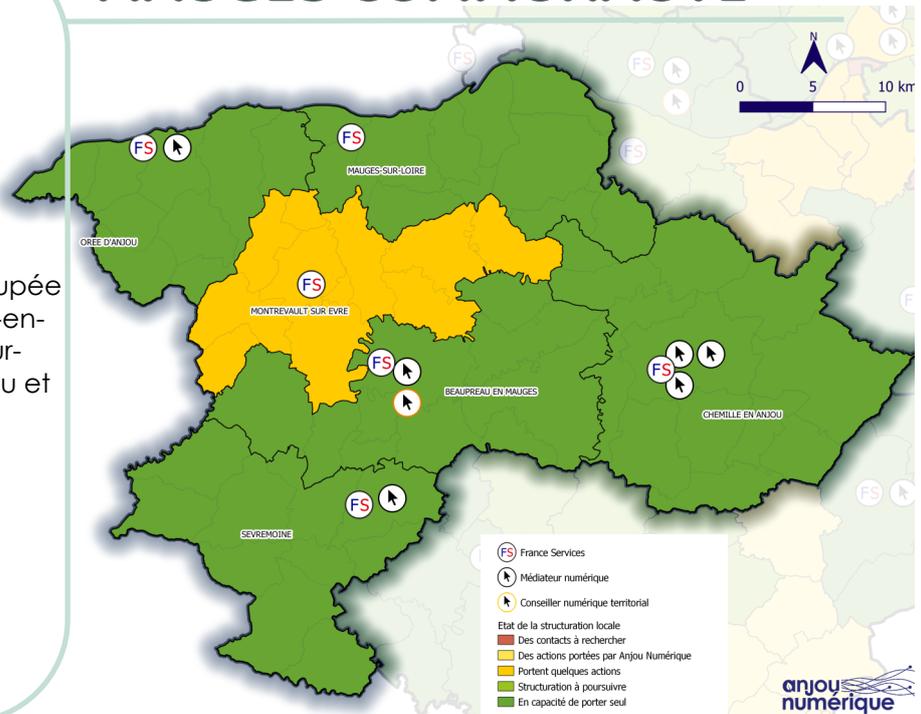
MAUGES COMMUNAUTÉ

Éléments généraux :

La CA Mauges Communauté a une population de 120 454 habitants (2020).

Subdivision et logique de découpage :

La CA Mauges Communauté est découpée en 6 communes nouvelles : Beaupréau-en-Mauges, Chemillé-en-Anjou, Mauges-sur-Loire, Montrevault-sur-Evre, Orée-d'Anjou et Sèvremoine.



Élément de diagnostic :

Historiquement le territoire des Mauges est mobilisé sur l'inclusion numérique notamment grâce aux actions portées par les Centres Sociaux.

Les 6 communes bénéficient d'une France Services, 3 sont portées par les Centres Sociaux (Chemillé-en-Anjou, Beaupréau-en-Mauges, Orée-d'Anjou) et les 3 autres par les collectivités.

Plusieurs territoires avaient déjà des médiateurs numériques depuis de nombreuses années (Chemillé, Beaupréau).

3 centres sociaux accueillent un conseiller numérique (Chemillé-en-Anjou, Beaupréau-en-Mauges, Orée-d'Anjou) ainsi que la commune de Sèvremoine. Sur les communes de Montrevault-sur-Evre et Mauges-sur-Loire, un conseiller numérique est partiellement mis à disposition par Anjou Numérique.

Offre locale

Toutes les communes à part Montrevault-sur-Evre possèdent déjà une offre complète en direction d'un large public. Le Centre Social de Chemillé-en-Anjou fait figure de « laboratoire » départemental de l'inclusion numérique avec de nombreux projets novateurs (fablab, accès aux droits, mobilisation de bénévoles...).

La commune de Montrevault-sur-Evre avec le soutien d'Anjou Numérique commence à développer une offre d'accompagnement individuelle et collective.

Dynamique locale :

Chaque commune possède son ou ses propres groupes de travail au sein des Centres Sociaux ou des collectivités. Les actions sont inscrites dans les projets des Centres Sociaux ou dans les projets communaux. Plusieurs communes sont inscrites dans des expérimentations départementales (Accueil numérique dans les mairies déléguées, territoire zéro non recours...). L'échelle communautaire restant un espace d'échange pour les élus et les professionnels.

Exemple d'action :

- Le boc@l à Chemillé, un espace dédié au bricolage traditionnel et numérique permettant la découverte et la création avec les outils numériques.
- La création des accueils numériques de proximité dans les mairies-déléguées de Montrevault-sur-Evre.

SAUMUR VAL DE LOIRE

Éléments généraux : 98 377 habitants (2020)

Subdivision et logique de découpage : 45 communes répartis en 7 bassins.

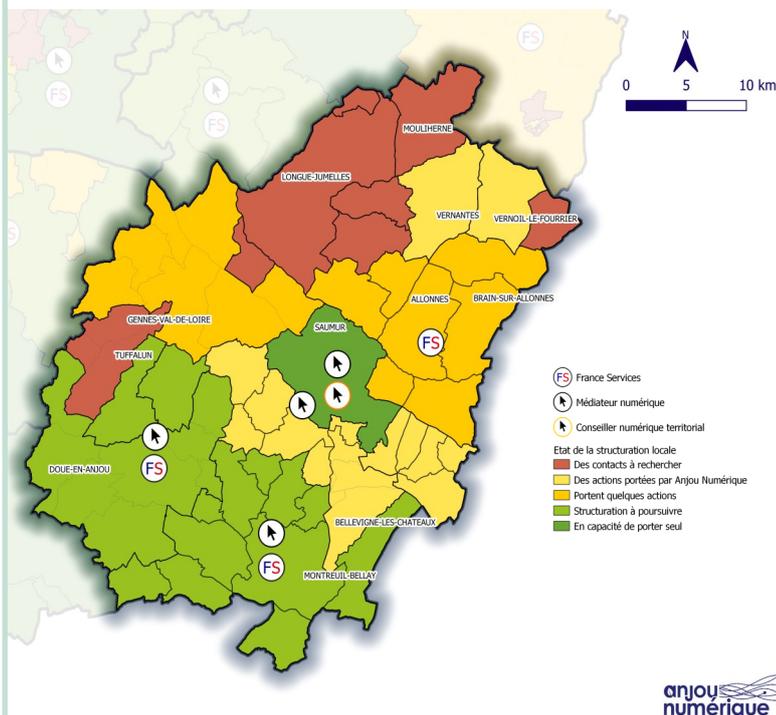
Douessin : Doué-en-Anjou, Louresse-Rocheminier, Tuffalun, Dénézé-sous-Doué

Montreuillais : Montreuil-Bellay, Antoigné, Epieds, Vaudelnay, Le Puy-Notre-Dame, St-Macaire-du-Bois, Brossay, Cizay-la-Madelaine, Courchamps, Le Coudray-Macouard, St-Just-sur-Dive

Longuéen : St-Clément-des-Levées, Longué-Jumelles, Blou, St-Philbert-du-Peuple, Vernantes, Vernoi-le-fourrier, Courléon, Moulherne, La Lande-Chasle

Allonnais : Allonnes, Brain-sur-Allonnes, Villebernier, Varennes-sur-Loire, Vivy, Neuillé, La Breille-les-Pins

Gennois : Gennes-Val-de-Loire / **Saumur :** Ville de Saumur / **Périphérie saumuroise :** Verrie, Rou-Marson, Les Ulmes, Distré, Artannes-sur-Thouet, Varrains, Bellevigne-les-Châteaux, Souzay-Champigny, Parnay, Turquant, Montsoreau, Fontevraud-l'Abbaye



Élément de diagnostic

Dans l'EPCI de Saumur Val de Loire, quatre France Services sont à la disposition des résidents (Doué-en-Anjou, Montreuil Bellay, Gennes-Val-de-Loire et Allonnes).

Les structures d'animation de la vie sociale du territoire sont particulièrement investies dans le déploiement d'action de médiations numériques (Centre social de Montreuil-Bellay, de Doué-en-Anjou, MJC de Saumur, Espace de Vie Social la Scoope, L'Afriej). Ces structures portent soit un poste de conseiller numérique (CS de Montreuillais et du Douessin) soit un poste de médiateur (Scoop, MJC, Afriej).

A Longué-Jumelles, un médiateur numérique associé au service de lecture publique anime le cybercentre.

Cette offre locale est complétée par l'intervention régulière des deux conseillers numériques d'Anjou Numérique intervenant dans les territoires moins pourvus (Gennes, Allonnes, périphérie Saumurois)

Offre locale

Les structures d'animation de la vie sociale proposent sur leur périmètre d'intervention une offre régulière et structurée d'actions individuelles ou collectives. L'offre est plus isolée sur le reste du territoire. Les projections vers une offre régulière et coordonnée est en cours sur le Gennois et l'Allonnais, le Longuéen et la couronne Saumuroise reste à structurer.

Dynamique locale

La réflexion et les actions sur l'inclusion numérique sont traitées à l'échelle de chaque polarité. L'agglomération assure pour le moment un rôle limité de concertation via son service de lecture publique et dans le cadre de la CTG Saumur Loire Développement.

Exemple d'action

- Un FabLab porté par la Scoope à Saumur permet la découverte et l'utilisation d'outils de fabrication numérique (imprimante 3D, découpe laser et vinyle, brodeuse numérique...)
- Sur Gennes, en 2023, un projet de prévention autour des écrans mobilise un collectif d'une quinzaine d'acteurs (Maison de santé, écoles, collège, structures enfance/jeunesse, travailleurs sociaux...) et propose trente-cinq actions pour différents publics.

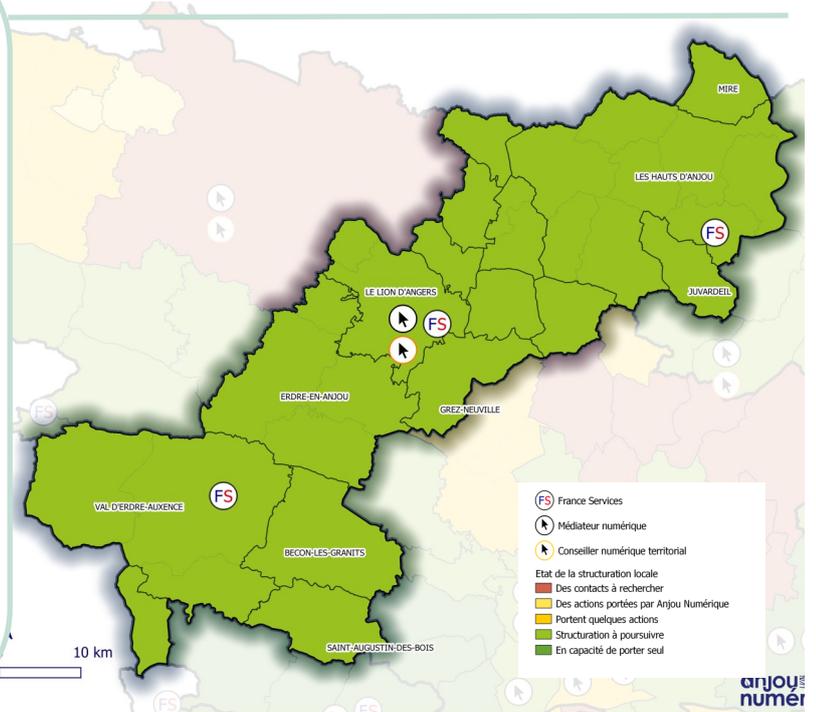
VALLÉES DU HAUT ANJOU

Éléments généraux : 36542 habitants (2020) pour 16 communes.

Le territoire est découpé en trois bassins, regroupé autour des trois pôles de l'EPCI.

L'Ouest Anjou : Bécon-les-Granits, Saint-Augustin-des-Bois, Saint-Sigismond, Val-d'Erdre-Auxence.

Le pays Lionnais : Le Lion d'Angers, Erdre-en-Anjou, Grez-Neuville, Montreuil-sur-Maine, Chambellay, Chenillé-Champteussé, Thorigné-d'Anjou, La Jaille-Yvon et Sceaux d'Anjou.



Élément de diagnostic

L'EPCI porte la compétence numérique à travers la *commission Culture, Lecture Publique, Digitalisation et Communication* mais aussi à travers ses services à la population (CIAS, Enfance-Jeunesse et Numérique scolaire).

Historiquement il n'y a plus de médiateur numérique sur le territoire depuis la fermeture du Cybercentre de Champigné en 2021. En 2022, Anjou Numérique a mis à disposition un conseiller numérique à l'échelle de l'EPCI.

Trois France Services sont présentes sur le territoire. 2 gérées directement par la communauté de communes (Le Louroux-Béconnais et Châteauneuf-sur-Sarthe) et une prise en charge par la MSA (le Lion-d'Angers)

Offre locale

Aujourd'hui deux actions régulières sont portées par le CIAS et le Conseiller d'Anjou Numérique :

- les ateliers numériques Innov'num à destination des seniors et déployés sur l'ensemble de la communauté de communes.
- les permanences thématiques déployées dans les trois France Services (150 personnes inscrites sur 1 an).

En 2023, un temps fort sur le numérique « Automne du numérique » comprenant 9 actions a été mis en place à l'initiative de la direction des services à la population avec le soutien du conseiller d'Anjou Numérique.

Dynamique locale

La commission Culture, Lecture Publique, Digitalisation et Communication porte historiquement la compétence numérique sur l'EPCI et bénéficie du soutien du conseiller d'Anjou Numérique.

L'EPCI possédait déjà une feuille de route numérique nommée "InnovNum", cette feuille est en cours d'évolution depuis l'arrivée du conseiller numérique.

Par ailleurs, certaines communes se sont emparées du sujet et portent des actions spécifiques en direction de leurs habitants (permanences et ateliers sur Erdre-en-Anjou, Entraide numérique à Sceaux-d'Anjou)

Exemple d'action

- Des permanences hebdomadaires dans les trois France Services du territoire
- Des ateliers « innovnum seniors » réguliers et répartis sur l'ensemble du territoire

ANNEXE

**LISTE DES PARTICIPANTS À
LA CONSTRUCTION DE LA
FEUILLE DE ROUTE**

Nom	Prénom	Structure
AUDOUIN	Christophe	La Poste
BAPTISTE	Lucie	Fédération des centres sociaux 49/53
BARBOT	Grégoire	CONUMM
BERNARD	Sandrine	Département de Maine-et-Loire - Bibliopôle
BESSE	Benoit	DSDEN 49 - SDJES
BOMARD	Olivier	Centre social du Douessin
BOUE	Benjamin	Département de Maine-et-Loire - Bibliopôle
BRAULT	Thomas	Les Francas
CARO	Sébastien	CPAM
CHARTIER	Zoé	Familles rurales
CHEVALIER	Jean	Département de Maine-et-Loire - DESOP
CLAUDE	Marie-Odile	Préfecture de Maine-et-Loire
DOUBLEAU	Emmanuelle	Médiathèque Mûrs-Erigné
ENZA	Virginie	UDCCAS
GILLES	Nathalie	CAF
GIRAUDEAU	Mathilde	ASEPT PDL
GODREAU	Yvan	Cyb@njou
GUEDJALI	Hervé	Fédération des centres sociaux 49/53
HAYTON	Hélène	Département de Maine-et-Loire - DHL
HEMERY	Cécile	Département de Maine-et-Loire - DAST
HERAIL	Laura	Cyb@njou - Fédération des Centres Sociaux 49/53
HIVERT	Mélanie	MSA
JANITOR	Hélène	Département de Maine-et-Loire - DAST
JOUIN	Amandine	Réseau CANOPÉ
LAGARDE	Carine	Département de Maine-et-Loire - DESOP
LAMY	Marie	Anjou numérique
LUCAS	Christine	Département de Maine-et-Loire - DITE
MALLET	Vincent	Département de Maine-et-Loire - DI
MARQUIS	Richard	Anjou numérique
MILLET	Nadia	Réseau CANOPÉ
MOISSON	Alexandre	Familles rurales
PERRAUD	Fanny	UDAF
PINEAU	Fabienne	Pôle emploi
PINEAU	Annie	Ville d'Angers
BORBELY	Judith	IRESA
MALLARD	Camille	CARSAT
ROUSSEAU	Gwenaël	CPAM
SERGENT	Alexandra	CAF
TAUPIN	Jean-Luc	Département de Maine-et-Loire - DI
TUSSEAU	Sébastien	Département de Maine-et-Loire - DHL

MEDNUM

49

AU SERVICE DES TERRITOIRES
POUR LA MÉDIATION NUMÉRIQUE



SES MEMBRES

DEPARTEMENT DE MAINE-ET-LOIRE
anjou

anjou
numérique

PRÉFET
DE MAINE-ET-LOIRE
Liberté
Égalité
Fraternité

ALLOCATIONS
FAMILIALES
Caf
de Maine-
et-Loire

ASSURANCE
Maladie
MAINE-ET-LOIRE

msa santé
famille
retraite
services

Carsat Retraite
& Santé
au travail
Pays de la Loire

Centre
Sociétés
Fédération
Maine & Loire
Mayenne

CYB@NJOU
MÉDIATION NUMÉRIQUE
ÉDUCATION POPULAIRE

udccas
Maine-et-Loire

Udaf
Maine-et-Loire
UNIS POUR LES FAMILLES

les francas
L'éducation en mouvement!

Familles
rurales
Vivre mieux!

UESA
Inter Réseau de l'Économie
Sociale et Solidaire en Alpes

CO.N.U.M.M.
MÉDIATIONS NUMÉRIQUES