

NUMÉRIQUE 28 ENSEMBLE

Comité technique
du 5 juin 2024



“**Numérique 28 Ensemble**” est le nom de la nouvelle feuille de route départementale autour du développement de l’inclusion numérique.

Elle décrit les orientations départementales en faveur de l’inclusion numérique, et les chantiers qui en découlent, sur une période allant de 2024 à 2027.

Un objectif, élargir l’accès au numérique pour tous les citoyens et renforcer les compétences numériques afin que personne ne soit laissé pour compte.

Elle doit notamment territorialiser les objectifs nationaux suivants :

- 8 millions de personnes éloignées du numérique accompagnées à ses usages ;
- 20 000 aidants numériques formés ;
- 2 millions d’équipements informatiques reconditionnés accessibles aux ménages modestes ;
- 25 000 lieux d’inclusion numérique.

Un **plan d’actions** identifiant les lieux, les acteurs, les ressources, les coûts et les financements possibles pour l’atteinte des objectifs fixés.

La réussite de cette politique publique repose plus que jamais sur la **mobilisation de l’ensemble des parties prenantes** pour une meilleure coordination locale et une mutualisation plus efficiente des moyens.

Cette feuille de route est **coportée par l’État**, préfecture, **et le conseil départemental**, avec l’appui du HubLo.

Réalisation d'un diagnostic territorial partagé

L'État, préfecture, et le conseil départemental ont rencontré en 2023 les **EPCI**, les **acteurs publics de l'État** et autres **entités locales** pour établir le diagnostic territorial de l'inclusion numérique.

Les premiers besoins en **ingénierie** (financière et/ou technique) ont été identifiés pour la mobilisation de fonds.

Groupes de travail thématiques

Pendant le premier semestre de 2024, les acteurs de l'inclusion numérique ont été invités à se réunir en atelier pour coconstruire le plan d'actions et ont défini 5 thématiques prioritaires : éducation/jeunesse, emploi/insertion, insertion sociale/précarité, santé, autonomie/dépendance.

Comités techniques

Le **comité technique** conduit les travaux devant conduire à l'élaboration d'un plan d'actions. Il a également pour objectif de promouvoir la démarche auprès de partenaires potentiellement concernés.

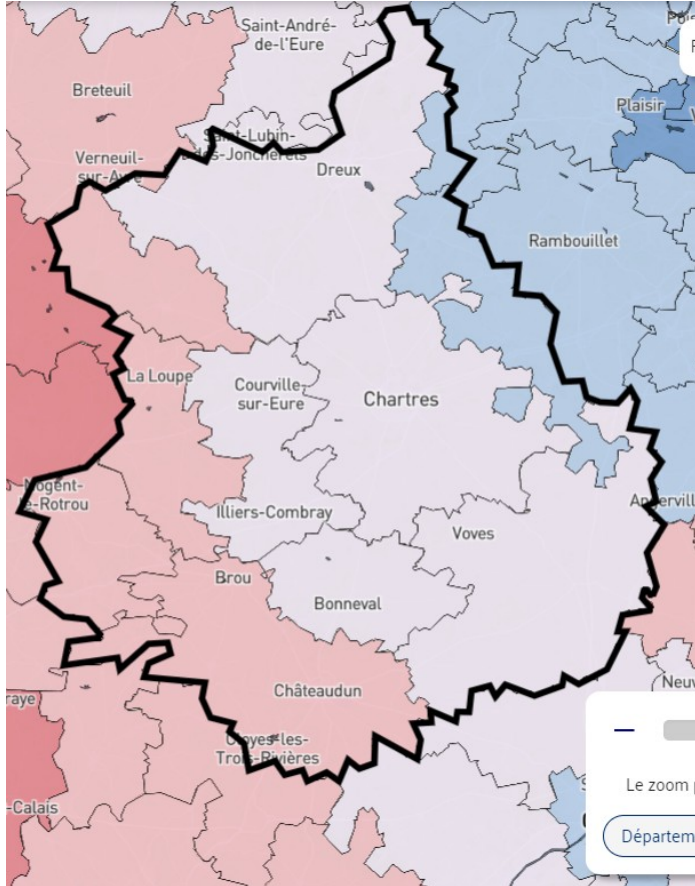
COPIL départemental

Le **comité de pilotage** valide le diagnostic territorial et les orientations stratégiques et suit la mise en œuvre (pilotage par objectifs) de la feuille de route.

État des lieux de la médiation numérique en Eure-et-Loir

Indice de fragilité numérique

<https://www.fragilite-numerique.fr>



Risque faible 1 5 10 Risque fort



Indice de fragilité numérique

Taux de non-couverture Très Haut Débit	4.4
Taux de non-couverture 4G	5.6
Taux de pauvreté	5.2
Part des 65 ans et plus	5.2
Part des pas ou peu diplômés	6.3

Contexte du territoire

Distance aux bibliothèques	4.9
Distance aux services publics	6.7
Part des ménages d'une personne	5.2
Part des ménages monoparentaux	5.6
Freins à la mobilité	5.2
Taux de chômage	5.8
Part des étrangers	6.0
Recours aux prestations sociales	4.8
Part des Allocataires Adultes handicapés (AAH)	4.3

5.3 Indre-et-Loire

5.3 Loiret

5.3 Eure-et-Loir

6.4 Loir-et-Cher

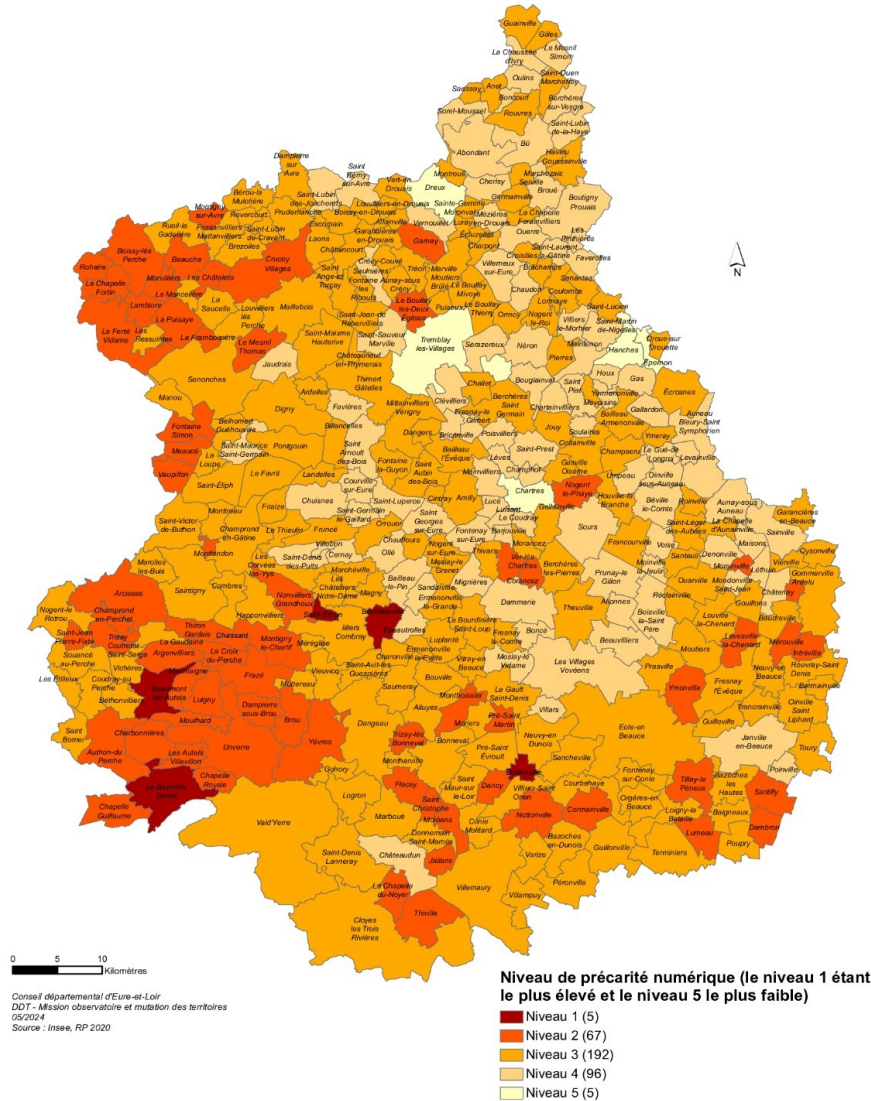
6.1 Cher.

6.8 Indre

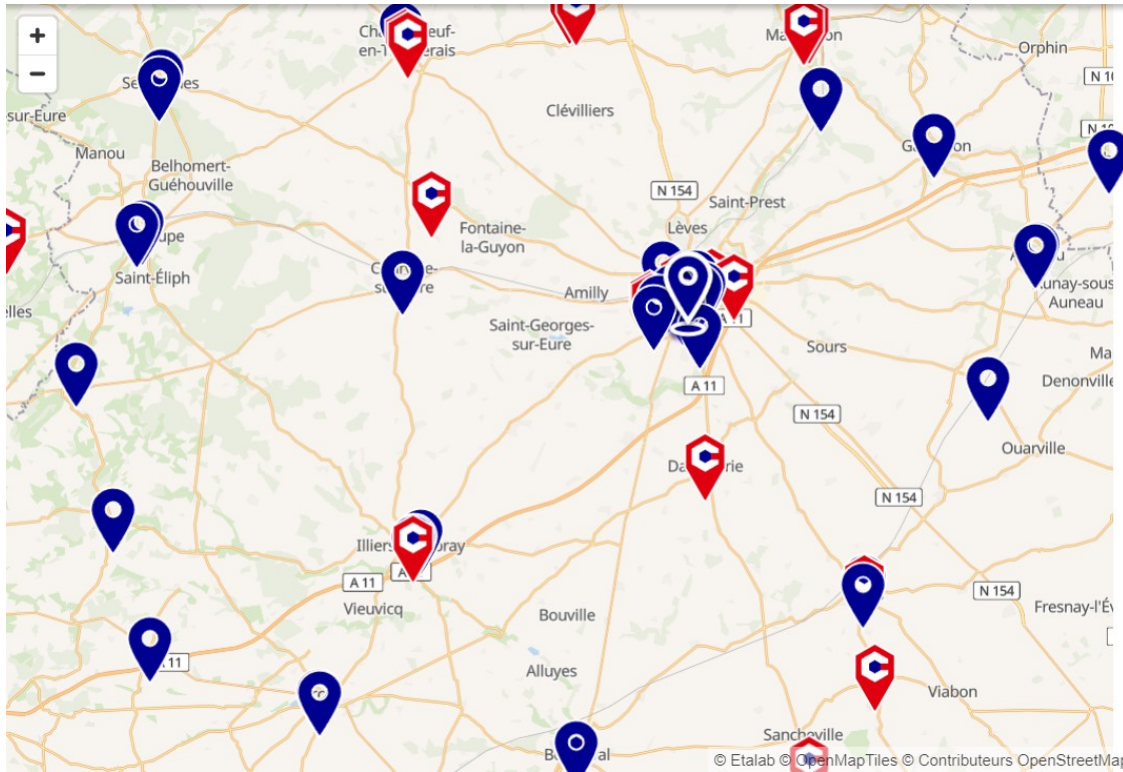
Indice de fragilité numérique

Précarité numérique des communes

Agrégation des données démographiques, du niveau de diplôme et de l'offre en services publics, considérant l'absence d'un service public comme un facteur aggravant pour les personnes en situation d'illectronisme



La cartographie en ligne des lieux d'inclusion numérique



Carte Lieux d'inclusion - ANCT

<https://cartographie.societenumerique.gouv.fr/>

126 lieux d'inclusion numérique identifiés à ce jour dont :

- 47 lieux accueillant des Conseillers numériques,
- 24 Espaces France Services,
- 59 points d'accueil Aidants Connect,
- 3 structures en QPV,
- 40 structures en ZRR.

117 Aidants numériques identifiés :

- 20 conseillers numériques en poste,
- 97 Aidants habilités à Aidant connect



France
services

24

France services

dans le département d' **Eure-et-Loir (28)**

au 8 décembre 2023

- Commune dotée en France services*
- Autoroute
- Autre route principale
- ◇ Préfecture
- ◇ Sous-préfecture

*les bus ne sont pas représentés sur la carte

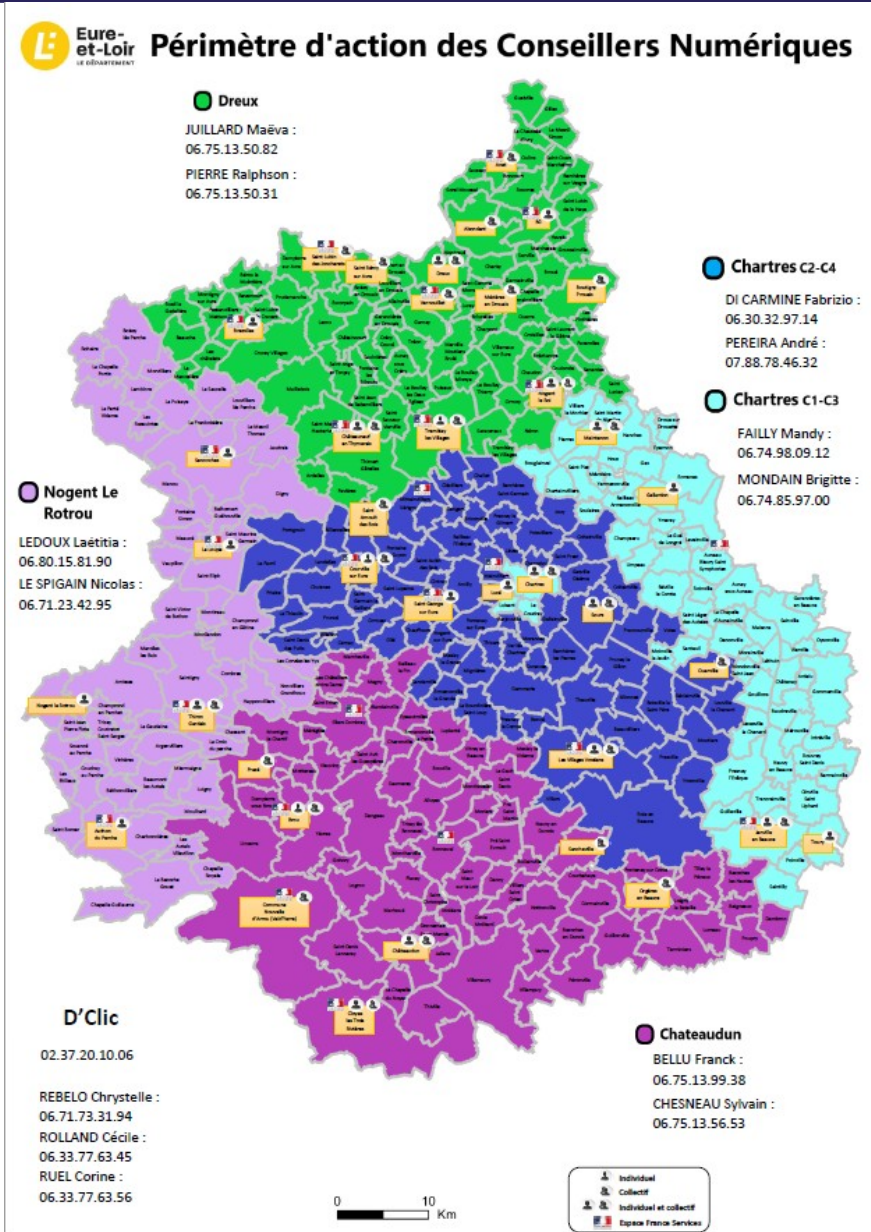
Retrouvez les informations sur la France services
la plus proche de chez vous en vous rendant sur

france-services.gouv.fr

Sources : ANCT 12/2023 ; IGN ©Admin Express COG 2023 ©BDCARTO -
Réalisation : Cartographie PADT ANCT 12/2023



Carte de déploiement des conseillers numériques du conseil départemental



Accompagnements réalisés sur l'année 2023

Conseillers numériques :

- 7 123 accompagnements réalisés
- 4 059 usagers accompagnés
- 564 ateliers réalisés

Espace France Services :

- 48 317 accompagnements réalisés
- 4 713 usagers accompagnés
- 10,4 accompagnements par jour et par structure en moyenne
- 78,21 % des accompagnements finalisés en un seul RDV
- 95 % de satisfaction des usagers

Aidants connect :

- 1 582 accompagnements réalisés
- 429 usagers accompagnés



* Données recueillies sur l'espace France Numérique Ensemble de l'ANCT :
<https://inclusion-numerique.anct.gouv.fr/donnees/departements/28>

Préfiguration du plan d'actions

Numérique 28 Ensemble

La pyramide des besoins numériques

Pyramide

des besoins numériques
de l'utilisateur



Préfiguration du plan d'actions

Suite aux concertations thématiques menées avec l'ensemble des partenaires, il est proposé de retenir les grands axes stratégiques qui structureront le plan d'actions :

- 1 – Structurer, coordonner, animer, l'inclusion numérique et développer l'aller-vers**
- 2 - Favoriser et renforcer les compétences numériques tout au long de la vie**
- 3 - Prévenir les risques et sécuriser l'usage numérique (équipements et pratiques)**
- 4 – Promouvoir un numérique capacitant**
- 5 – Structurer une filière de reconditionnement et faciliter l'accès à l'outillage numérique et l'entretien des outils numériques**

1 – Coordonner, animer, structurer la médiation numérique et développer l'aller-vers

Éléments de diagnostic 1/2

Même si l'arrivée des conseillers numériques a été une étape déterminante dans l'identification du métier de médiateur numérique, la structuration de cet écosystème reste encore lacunaire sur deux champs : **la répartition des acteurs de l'inclusion numérique sur le territoire** d'une part, et **l'animation / formation de cette filière professionnelle** d'autre part.

La répartition territoriale des conseillers numériques peut être présentée de façon cartographique assez simplement. Elle se traduit d'abord par la présence des Conseillers numériques sur le territoire, à savoir dans les Espaces France Services, certains bureaux de Poste, permanences communales, associations locales. Mais même si ces cartes pourraient laisser croire que la couverture territoriale est aujourd'hui satisfaisante, il convient toutefois d'admettre qu'**une présence ponctuelle n'est pas suffisante pour répondre aux besoins d'un bassin de vie au quotidien**. Ce sont donc aussi les acteurs locaux eux-mêmes qu'il convient de fédérer.

1 – Coordonner, animer, structurer la médiation numérique et développer l'aller-vers

Éléments de diagnostic 2/2

Les acteurs de la médiation numérique sont divers, nombreux et jusque-là peu connectés entre eux. Il peut s'agir de **professionnels dont c'est la fonction première** (conseillers numériques, conseillers France Services, etc), ou **de personnes dont les fonctions ont été progressivement affectées par le numérique sans que pour autant ils se qualifient, se considèrent ou se reconnaissent collectivement comme acteurs de la médiation numérique** : agents de mairie, agents de services publics à vocation sociale ou d'insertion, enseignants, professionnels de la petite enfance, etc.

Dans la mesure où les usages numériques pénètrent l'ensemble du champ de l'action publique et où ces enjeux sont à la fois citoyens et civiques, c'est l'ensemble de ces acteurs qu'il convient de réunir pour en faire une communauté susceptible de partager de mêmes constats, voire de mêmes outils.

Si la première vague d'exercice des conseillers numériques a eu le mérite de constituer ce maillage professionnel, il reste d'une part à **structurer et à outiller ces acteurs**, et d'autre part à étendre progressivement cette approche aux autres professionnels pour les métiers desquels le numérique n'est certes pas central, mais bien une réalité dont la prégnance est croissante.

1 – Coordonner, animer, structurer la médiation numérique et développer l'aller-vers

Propositions d'actions :

* **Structuration du paysage de la médiation numérique :**

- Élaborer une **cartographie** des offres, lieux et acteurs de la médiation numérique et de la couverture du territoire par la fibre et le réseau cuivre/téléphonie, accessible et lisible par tous dans une logique de parcours usagers y compris en version non numérique (mise en place d'un numéro vert) ;
- Clarifier le niveau d'**accompagnement au numérique** dans chaque structure de médiation numérique, notamment à l'aide des dispositifs nationaux (conseillers numériques, France services et Aidants connect) en renforçant leur déploiement ;
- Favoriser l'émergence et le développement de **lieux ressources**, dans une logique de tiers-lieux ;

* **Coordonner et animer la médiation numérique :**

- Mettre en place une **plateforme commune** permettant aux acteurs de la médiation numérique de recenser leurs actions de médiation numérique ;
- Élaborer un **référentiel de l'autonomie numérique** en s'appuyant sur les parcours usagers et les différents partenaires ;
- Organiser des **événements** favorisant l'interconnaissance des acteurs de la médiation numérique, le partage des ressources, le développement d'actions communes, etc ;
- structurer un **fonds d'inclusion numérique** et coordonner les co-financements ;

* **Aller-vers :**

- Mettre en place une offre de **médiation numérique itinérante**

1 – Coordonner, animer, structurer la médiation numérique et développer l'aller-vers

Actions thématiques :

* **Éducation / jeunesse**

- Recenser les établissements scolaires disposant de matériels numériques accessibles aux élèves ;
- Élaborer des projets de territoire permettant d'organiser et de planifier les actions d'intervenants dans les établissements en lien avec les besoins identifiés ;

* **Emploi / insertion**

- Renforcer la présence territoriale de France Travail via les Espaces France Services (EFS), les tiers-lieux et le réseau de lieux d'accueil créer en partenariat avec l'AMRF, etc ;

* **Inclusion sociale / précarité**

- Mettre en place un bus départemental numérique et social ;
- Mettre en place un village de l'accès au droit itinérant (lieu réunissant les acteurs de la médiation / formation numérique, opérateurs et partenaires) ;
- Promouvoir les solutions de mobilité pour se rendre dans les structures de médiation numérique ;
- Recenser les lieux de médiation numérique disposant de matériels adaptés et/ou proposant un accompagnement adapté aux différents types de handicaps ;

* **Santé**

- Permettre un accroissement de l'offre grâce à la télésanté (ajout à l'offre physique) ;

* **Autonomie / dépendance**

- Développer des solutions itinérantes du type ASEPT (bus numérique à destination des seniors) ;
- Favoriser le recours à la télésanté pour répondre aux problématiques d'accès aux soins des personnes âgées, qu'elles soient en EHPAD ou à domicile ;

2 - Favoriser et renforcer les compétences numériques tout au long de la vie

Éléments de diagnostic

Les conseillers numériques du Département ont accompagné plus de 2 000 usagers uniques en 2023. Parmi eux, plus de **55% de seniors, venant dans près de 30% des cas pour être accompagnés dans la prise en main des outils**. Cette réalité correspond à ce qui est identifié spontanément comme le besoin le plus fréquent, le plus archétypal. Mais, **au-delà de cette réalité générationnelle**, il faut bien distinguer que les besoins de montée en compétence dans le domaine du numérique, ou « **alphabétisation numérique** » **traverse tous les âges de la vie** selon des formes variables et évolutives : prévention des écrans chez les tout-petits, usages des réseaux sociaux chez les adolescents, autonomie administrative chez les jeunes adultes, etc. En effet, outre ces besoins d'initiation, et les démarches administratives qui, elles, représentent environ 20% des sollicitations, **les conseillers numériques sont appelés, dans la moitié des cas, à intervenir sur des besoins qui relèvent d'un apprentissage** : bureautique, réseaux sociaux, cybersécurité, etc. Ici, le numérique apparaît bel et bien comme un apprentissage tout au long de la vie.

2 - Favoriser et renforcer les compétences numériques tout au long de la vie

Propositions d'actions :

*** Améliorer l'évaluation du niveau d'autonomie numérique**

- Renforcer l'évaluation de l'autonomie numérique par le recours à un outil d'évaluation commun (PIX) ;
- Développer la formation à l'utilisation de l'outil d'évaluation de l'autonomie numérique PIX ;
- Favoriser le partage entre acteurs de la médiation numérique du niveau d'autonomie numérique des usagers (par exemple, par la création d'un outil partagé) ;
- Systématiser la prescription de formation(s) numérique(s) à l'acquisition d'outils numériques en lien avec le niveau d'autonomie numérique ;

*** Renforcer la maîtrise de l'usage numérique par la formation**

- Renforcer la présence et les actions de formation des conseillers numériques sur le territoire en fonction des besoins identifiés ;
- Développer et renforcer la prescription de formation(s) numérique(s) adaptée(s) au niveau numérique et au besoin des usagers ;
- Développer et renforcer la formation des publics en adaptant le niveau aux capacités en intégrant une logique de progression (notion de parcours de formation) ;
- Développer la formation aux différents systèmes d'exploitation (linux, window, etc) pour permettre au public d'accéder à des équipements moins coûteux ;
- Développer et renforcer l'accompagnement des entreprises à l'utilisation du numérique ;

*** Renforcer les compétences des Aidants numériques**

- Déployer la formation Aidants connect et la labellisation des structures de médiation numérique ;
- Renforcer la formation numérique des professionnels en proposant une offre de formation spécifique et commune d'inclusion numérique ;

2 - Favoriser et renforcer les compétences numériques tout au long de la vie

Actions thématiques :

* **Éducation /jeunesse**

- Réaliser un état des lieux de la formation professionnelle dispensée lorsque l'établissement scolaire dispose de matériels numériques ;
- Évaluer le niveau d'autonomie numérique des enseignants (PIX) ;
- Déployer l'évaluation de l'autonomie numérique des élèves (PIX) ;
- Développer l'éducation à l'utilisation du numérique (réalisation de démarches administratives en ligne, création et gestion d'une boîte mail, utilisation d'un smartphone, gestion numérique des données personnelles, assurer sa sécurité numérique, etc) ;
- Développer des formations numériques au sein des écoles ouvertes aux parents / familles (utilisation des logiciels / outils numériques pour le suivi de la scolarité, démarches numériques liées à la scolarité, etc) ;

* **Emploi / insertion**

- Favoriser l'accès à la formation numérique des demandeurs d'emploi, ARSA, etc. ;

* **Inclusion sociale / précarité**

- Développer une offre de formation adaptée aux publics fragiles ;
- Former les acteurs de la médiation numérique au repérage des publics invisibles et des handicaps ;

* **Santé**

- Promouvoir et favoriser l'utilisation des applications santé par la formation numérique

* **Autonomie / dépendance**

- Partager les indicateurs de repérage de la perte d'autonomie aux acteurs de la médiation numérique ;
- Former aux paramétrages des outils numériques (par exemple : sensibilité de la souris pour adapter aux tremblements, etc) ;

3 - Prévenir les risques et sécuriser l'usage numérique (équipements et pratiques)

Éléments de diagnostic

Si l'adage historique dit qu'on « ne prête qu'aux riches », la froide et contemporaine réalité numérique veut qu'en fait ce soit les personnes les plus vulnérables qui soient les plus exposées au vol de leur données ou de leurs ressources. En effet, **les personnes vulnérables sont en moyenne trois fois plus « exposées » à l'administration et à de multiples démarches, et souvent peu familières des outils numériques, voire en situation d'illettrisme, donc d'illectronisme, elles sont aussi les plus sujettes à des escroqueries numériques** de toutes sortes (Pascal Plantard, anthropologue des usages des technologies numériques).

La gestion des identifiants, mots de passe et code d'accès doit donc, pour chacun, faire l'objet d'un accompagnement, d'une hygiène numérique qui protège l'individu comme le « système », au sens des réseaux numériques.

3 - Prévenir les risques et sécuriser l'usage numérique (équipements et pratiques)

Propositions d'actions :

*** Acculturer à l'hygiène informatique pour prévenir les risques cyber :**

- Création et partage de repères communs d'acculturation à l'hygiène numérique ;
- Renforcer la connaissance des risques cyber par tous (les publics, les professionnels, les entreprises, etc) ;
- Acculturer à la gestion des données personnelles ;
- Systématiser la mise en place d'un module sécurité dans chaque formation numérique ;
- Développer des actions de sensibilisation et de prévention ;
- Lever les freins au numérique par l'acculturation à la sécurité informatique ;

*** Renforcer la sécurité informatique des équipements numériques :**

- Former et monter en compétences tous les professionnels sur les risques numériques ;
- Faciliter l'accès aux solutions de sécurisation des équipements et systèmes d'informations ;
- Renforcer la sécurité des équipements et des systèmes d'information (pour les publics, les professionnels, les entreprises, etc) ;

3 - Prévenir les risques et sécuriser l'usage numérique (équipements et pratiques)

Actions thématiques :

*** Éducation / jeunesse :**

- Développer des actions de sensibilisation des parents et enfants sur les risques cyber encourus (temps passé devant les écrans, harcèlements, réseaux sociaux, semaine sans écran, etc) ;
- Sensibiliser les établissements scolaires à la cybersécurité ;

*** Santé :**

- Assurer et renforcer la protection des données de santé ;
- Sensibiliser les professionnels de santé à la cybersécurité ;

Éléments de diagnostic

Santé, engagement associatif, information... **huit personnes sur dix considèrent internet important pour être intégré dans la société**

La diffusion d'internet et, plus généralement, du numérique dans tous les aspects de la vie des Français en fait un **espace incontournable d'intégration sociale**.

Le sentiment de non-maîtrise concerne un quart de la population totale (25 % ; +7 points par rapport à 2020), du mal-équipement (13 %) voire du non-équipement (10 %) ou des difficultés de connexion (9 %), peut conduire les Français à arrêter ou abandonner leur usage des outils numériques.

Le numérique capacitant, c'est celui qui permet à chacun de vivre sa vie en autonomie.

Promouvoir un numérique capacitant, c'est **permettre à chacun d'utiliser les technologies numériques pour être acteur de sa vie** (gestion de sa santé, contribution à la vie associative, information par la lecture numérique, .

Source : baromètre du numérique - La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société, CREDOC, mai 2024.

4 – Promouvoir le numérique capacitant

Propositions d'actions :

*** Développer et véhiculer une vision commune d'un « numérique capacitant » :**

- Développer une vision et une approche pédagogique communes des potentialités du numérique ;
- Créer des repères pour faciliter l'appropriation des potentialités du numérique en fonction du niveau d'autonomie numérique, des âges et des besoins ;
- Dédramatiser l'utilisation du numérique et rendre les publics acteurs par une approche ludique et/ou récréative ;
- Mettre en place des campagnes de communication promouvant le numérique capacitant ;

*** Favoriser l'accompagnement à l'utilisation du numérique :**

- Promouvoir les différents dispositifs d'accompagnement numérique (conseillers numériques, France services, Aidants connect) en les rendant visibles aux usagers (affichage des logos) ;
- Permettre aux publics les plus réfractaires au numérique de tester l'utilisation d'outils numériques ;
- Assurer la communication et le relai de l'information sur les ateliers et formations numériques proposées sur le territoire ;
- Simplifier les langages numérique et administratif ;
- Développer le recours à l'intelligence artificielle pour appuyer les acteurs de l'inclusion numérique dans l'accompagnement des usagers et l'orientation vers les différents dispositifs ;

4 – Promouvoir le numérique capacitant

Actions thématiques :

*** Éducation / jeunesse :**

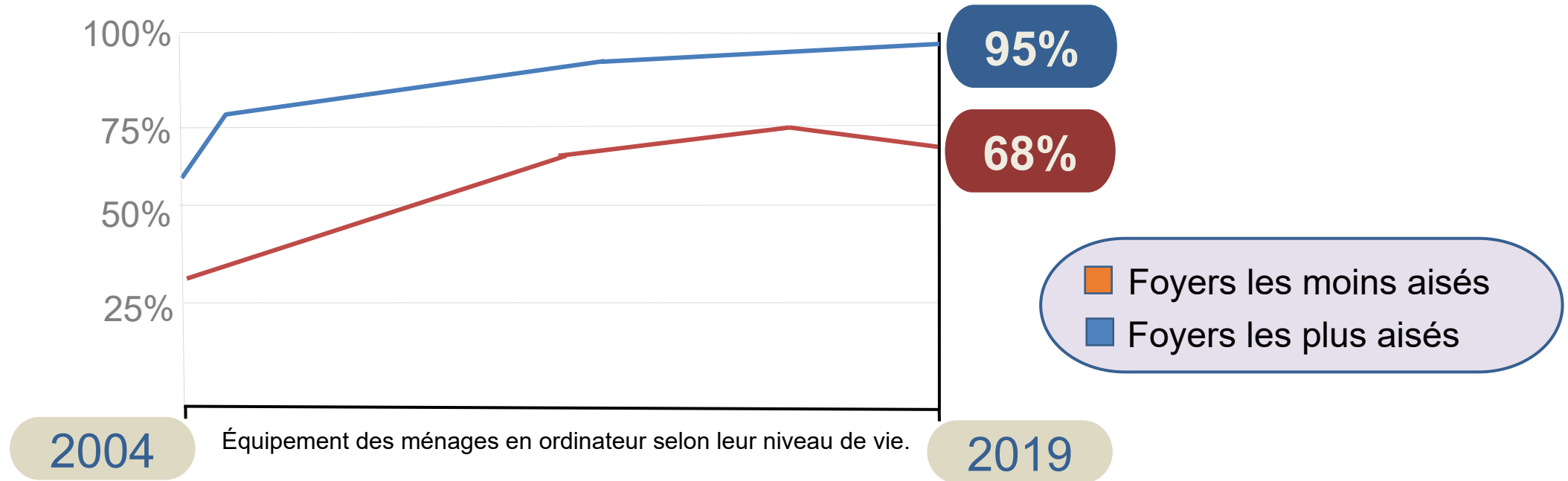
- Développer des actions de communication à des moments clés de la scolarité (par exemple : avant l'entrée en 6e, en 3e, à l'entrée au lycée, etc) ;
- Mettre en place une plateforme unique centralisant les informations relatives à la scolarité de l'enfant qui suivrait toute la scolarité ;
- Encourager la dématérialisation des documents scolaires pour faciliter l'usage du numérique (par les élèves, les parents, les enseignants) ;
- Améliorer l'utilisation des ressources numériques par les enseignants (ex : réseau canopée, etc) ;
- Outiller les parents / familles avec des supports délivrant des informations simples et claires, des repères clés sur l'utilisation du numérique en tenant compte des âges ;

*** Autonomie / dépendance :**

- Favoriser les échanges numériques intergénérationnels (par exemple : dispositif shareami, etc) ;
- Favoriser le bien vieillir par l'utilisation du numérique (par exemple : retransmission de webconférences sur le bien vieillir, etc) ;

5 – Structurer une filière de reconditionnement et faciliter l'accès à l'outillage numérique et l'entretien des

Éléments de diagnostic 1/2



Éléments de diagnostic 2/2

Le taux d'équipement des usagers est étroitement lié au niveau de vie des foyers, et ce de façon stable depuis les années 2000 malgré la démocratisation des outils. Il est donc prioritaire de créer des dispositifs permettant de faciliter l'accès à ces équipements, qu'il s'agisse du matériel comme des abonnements.

Par ailleurs, l'essentiel de la pollution induite par le numérique provient de la fabrication des matériels. Toutes les démarches de reconditionnement doivent donc être encouragées, car fondées sur un usage responsable des ressources.

Si l'accroissement de la durée de vie des appareils numériques fait partie des usages prioritaires identifiés par l'ADEME et l'Arcep ; seul l'usage réel des matériels numériques est de nature à avoir un **impact notable sur l'empreinte environnementale du numérique**.

Qui plus est, plusieurs acteurs associatifs, industriels et commerciaux sont d'ores et déjà existants en Eure-et-Loir. Il est donc envisageable de les rapprocher ou de mettre en dialogue tout ou partie de leurs activités pour engager une approche socialement utile, écologiquement responsable et économiquement vertueuse.

Propositions d'actions :

*** Structurer une filière de reconditionnement de matériels numériques :**

- Recenser l'ensemble des acteurs contribuant au recyclage et au reconditionnement d'outils numériques ;
- Organiser le don d'outils numériques ;

*** Faciliter l'accès à l'outillage numérique :**

- Rendre accessible l'acquisition d'outils numériques, notamment pour les publics les plus précaires ;
- Renforcer l'accessibilité et l'ergonomie des outils en tenant compte de l'effort numérique de l'utilisateur (évaluation des freins à l'autonomie numérique) ;
- Établir un référentiel commun des outils pertinents ;
- Graduer les outils en fonction du niveau d'autonomie numérique en lien avec les l'outil d'évaluation PIX et les parcours de formation ;

*** Faciliter l'entretien des matériels numériques :**

- Développer des ateliers de réparation et mise à niveau des outils numériques dans une logique de développement durable ;

Actions thématiques :

*** Éducation / jeunesse :**

- Favoriser la remise à niveau du réseau et des matériels numériques des établissements scolaires ;
- Assurer l'ergonomie des outils numériques proposés quel que soit l'équipement utilisé ;
- Favoriser l'harmonisation des outils numériques scolaires (Pronote, EduConnect, etc.) à l'échelle du département ;
- Communiquer auprès de chaque établissement scolaire sur les possibilités de financement d'équipements numériques (financement du conseil national de la refondation (CNR) Éducation notamment, Appels à projets, etc) ;
- Développer l'information auprès des élèves et des familles sur les différents dispositifs d'accompagnements financiers à l'acquisition d'équipements numériques (Yep's, financements de la CAF, etc);

*** Inclusion sociale / précarité :**

- Constituer un parc informatique « social » mis à disposition gratuitement ou à moindre coût, pour les publics les plus modestes, avec prescription de formations d'initiation (outillage et usage) ;
- Recenser les acteurs proposant des solutions d'adaptation du matériel et des outils numériques aux différents types de handicaps (moteur, cognitif, invisible) et promouvoir le déploiement de ces solutions auprès des acteurs de la médiation numérique