

2024 - 2027

FEUILLE DE ROUTE DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE DES DEUX-SÈVRES

amnyos groupe

PIM Public Impact Management

FRANCE NUMÉRIQUE ENSEMBLE

PRÉFET DES DEUX-SÈVRES
Liberté
Égalité
Fraternité

DEUX SÈVRES LE DÉPARTEMENT 79

SOMMAIRE

1. INTRODUCTION 4

1.1. CONTEXTE NATIONAL 4

1.2. CONTEXTE DÉPARTEMENTAL ET ÉLABORATION DE LA FEUILLE DE ROUTE 5

2. DIAGNOSTIC DES ENJEUX DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE SUR LE TERRITOIRE DES DEUX-SÈVRES 6

2.1. Éléments de diagnostic sur les besoins des publics 6

2.2. Eléments de diagnostic sur l'offre d'accompagnement : Un maillage de l'offre à compléter et à structurer 7

2.3. Résumé du diagnostic par EPCI 8

3. FEUILLE DE ROUTE DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE POUR LES DEUX-SÈVRES

3.1. Animation et gouvernance de l'inclusion numérique dans les Deux-Sèvres 11

3.2. Priorités d'action 12

3.3. Plan d'action 13

Action 1.1 : Faire converger les dispositifs France Services et Conseillers numériques et mieux les intégrer au maillage du territoire 13

Action 1.2 : Mettre en oeuvre un dispositif de communication auprès des publics du territoire - usagers comme professionnels 16

Action 1.3 : Généraliser la démarche de diagnostic de la fragilité des publics accompagnés 19

Action 1.4 : Créer et animer un réseau des acteurs de l'inclusion numérique sur le territoire 20

Action 2.1 : Former les professionnels du territoire au sujet et aux solutions de l'inclusion numérique 22

Action 2.2 : Faire de l'inclusion numérique un critère d'accessibilité et changer le discours sur cette politique 24

Action 2.3 : Analyser en continu les besoins de la population en matière d'inclusion numérique 25

Action 3.1 : Mobiliser l'offre d'accompagnement au plus près des publics et des lieux de vie 27

Action 3.2 : Porter une politique de connexion solidaire et d'accès au matériel pour la population 29

Action 3.3 : Maintenir un travail de veille sur les leviers de développement de l'offre d'inclusion numérique 31

Action 3.4 : Utiliser le numérique comme levier d'autonomisation des publics et d'accès à la culture 32

1• INTRODUCTION

1.1. CONTEXTE NATIONAL

Cinq ans après le lancement de la première stratégie nationale pour un numérique inclusif (SNNI) et à l'issue d'une vaste concertation partenariale menée dans le cadre du Conseil National de la Refondation numérique, l'Etat, les collectivités territoriales et les acteurs de la société civile ont souhaité réaffirmer leur engagement en faveur de l'inclusion numérique du plus grand nombre. Prenant la suite de la SNNI, **la feuille de route nationale France Numérique Ensemble** est structurée autour de 4 axes et 16 engagements :

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

Cette feuille de route doit permettre, d'ici à 2027, en complément des objectifs fixés dans le cadre de la politique prioritaire du Gouvernement « Devenir la première puissance numérique européenne » et de son chantier « Favoriser l'inclusion numérique pour tous par la formation et les conseillers numériques », d'atteindre les objectifs suivants : 8 millions de personnes accompagnées, 25 000 lieux d'inclusion numérique, 20 000 aidants numériques formés et 2 millions d'équipements informatiques reconditionnés accessibles aux ménages les plus modestes.

Dans le cadre de l'axe 1, les Préfectures de département ont été chargées de coordonner la construction de gouvernances territoriales autour de l'inclusion numérique et de rédiger des feuilles de route locales qui déclinent les engagements nationaux. La feuille de route ici présentée est le fruit d'un travail collaboratif associant la Préfecture des Deux-Sèvres, le Département des Deux-Sèvres ainsi que les collectivités et partenaires du territoire autour d'une démarche qui vise à apporter des solutions aux personnes en difficulté avec le numérique et à les amener vers l'autonomie.

1.2. CONTEXTE DÉPARTEMENTAL ET ÉLABORATION DE LA FEUILLE DE ROUTE

Depuis plusieurs années, le Département des Deux-Sèvres s'engage pour l'équipement de son territoire en matière de réseaux numériques, notamment via l'implication dans le Syndicat Mixte Deux-Sèvres Numérique et la formalisation d'un **Schéma Départemental d'Aménagement Numérique (SDAN), fixant pour ambition la généralisation du Très Haut Débit sur l'ensemble du territoire d'ici 2025**, objectif en passe d'être atteint. Afin de prolonger la dynamique territoriale ainsi créée, **le Département, aux côtés de la Préfecture, souhaite désormais investir l'enjeu des usages du numérique et de l'accès au numérique par ses habitants.** Cet engagement doit s'incarner dans la Feuille de route Deux-Sèvres Inclusion Numérique (DSIN).

Sur le territoire des Deux-Sèvres, la stratégie nationale France Numérique Ensemble est déclinée à l'échelle départementale via un comité de pilotage porté par le Conseil Départemental et la Préfecture des Deux-Sèvres. Ce comité de pilotage réunit une représentation des collectivités sur les 8 intercommunalités du département et 7 partenaires de la politique d'inclusion numérique (Fédération des Centres Socioculturels des Deux-Sèvres, les Ateliers du Bocage, Délégation territoriale de la Croix-Rouge, CAF des Deux-Sèvres, association la Bêta-Pi, Orange, Animation départementale France Services)

La démarche de construction de la feuille de route Deux-Sèvres Inclusion Numérique s'est déployée sur l'année 2024 à travers :

- **Une phase de diagnostic, via l'analyse quantitative des besoins mais également la mobilisation de l'ensemble des parties prenantes de l'inclusion numérique sur le territoire départemental**
    - 20 entretiens conduits auprès des partenaires de l'inclusion numérique (Conseil Départemental, services de l'Etat, Réseau pour l'emploi, CAF, MSA, Education nationale, Syndicat mixte Deux-Sèvres Numérique, structures porteuses de conseillers numériques, opérateurs associatifs et privés) ;
    - 23 entretiens réalisés à l'échelle des 8 EPCI, avec les services des intercommunalités ainsi que les principaux opérateurs et porteurs de projet de l'inclusion numérique sur chaque territoire) ;
    - 3 ateliers de travail pour identifier les enjeux prioritaires du territoire et des professionnels (conseillers numériques et professionnels d'accueil au contact des publics en particulier).
- **Une phase d'élaboration du plan d'action constituant la feuille de route, en particulier à travers 8 ateliers de co-construction**
    - 4 ateliers avec une approche thématiques : Démarches dématérialisées, Découverte et culture numérique, Usages numériques de base, Sensibilisation et cybersécurité.
    - 4 ateliers avec une approche territoriale : Centre-est (CC Parthenay-Gâtine et CC Airvaudais-Val du Thouet), Nord (CC Thouarsais et CA 4 Bocage Bressuirais), Sud-Niortais (CA Niortais et CC Val-De-Gâtine), Sud-est (CC Mellois-En-Poitou et CC Haut Val de Sèvres).
    - Une visite des Ateliers du Bocage a également été organisée, réunissant les représentants des différents territoires (conseillers numériques, responsables DSI, chargés de coordination territoriale…) et du Département afin de partager l'expérience et les modalités de mise en oeuvre de leur activité de traitement et réemploi de matériel.

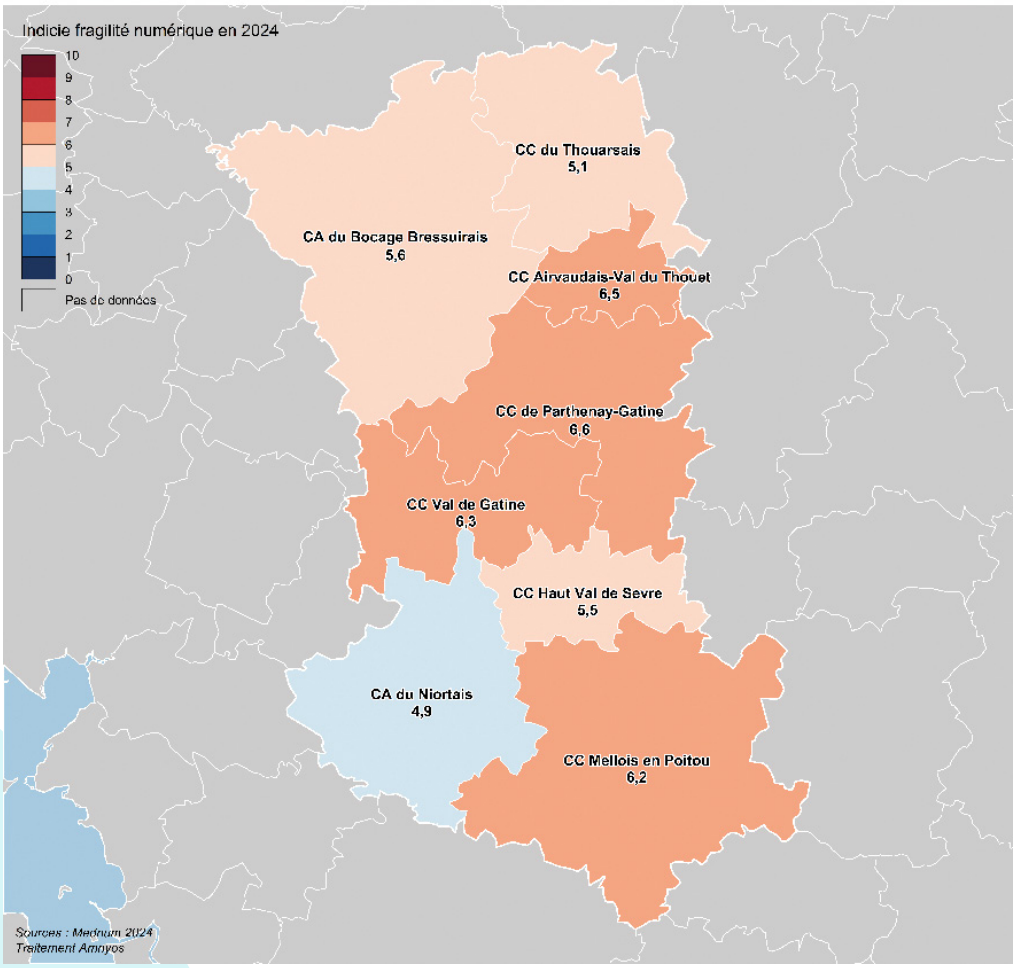
2. DIAGNOSTIC DES ENJEUX DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE SUR LE TERRITOIRE DES DEUX-SÈVRES

Le document de diagnostic complet, établi en novembre 2024, est accessible sur deux-sevres.fr

2.1. ELÉMENTS DE DIAGNOSTIC SUR LES BESOINS DES PUBLICS

En comparaison des départements limitrophes, les Deux-Sèvres se situent à un niveau légèrement haut en matière d'indice de fragilité numérique[1]. Parmi les facteurs de fragilité constituant cet indice, la population des Deux-Sèvres est particulièrement concernée par la part des 75 ans et plus dans la population, la part des 15-25 ans peu ou pas diplômés et les facteurs liés à la mobilité. **À l'échelle intercommunale, les EPCI situés à l'est et au centre du département sont relativement plus fragiles.** Cela s'explique notamment par un cumul de fragilités sociodémographiques (part importante de personnes peu diplômées dans la population, taux de pauvreté, notamment des séniors, part des familles monoparentales de moins de 25 ans…) ainsi que des problématiques accrues de mobilité et de distance aux services publics.

Indice de fragilité numérique par EPCI en 2024



1 - L'indice de fragilité numérique, outil national permettant de géolocaliser les territoires où une partie significative de la population risque d'être en situation d'exclusion numérique, est accessible via le lien suivant : https://fragilite-numerique.fr/

Les professionnels de l'inclusion numérique identifient des **difficultés de mobilisation de certains publics sur l'offre déployée**, en particulier les jeunes, les parents d'élèves, les personnes en emploi ainsi que les étrangers et demandeurs d'asile). **Une partie des publics nécessite en outre un accompagnement plus conséquent au regard de leur éloignement parfois structurel des usages numériques** (publics en insertion socioprofessionnelle, personnes en situation de handicap, allophones…).

2.2. ÉLÉMENTS DE DIAGNOSTIC SUR L'OFFRE D'ACCOMPAGNEMENT : UN MAILLAGE DE L'OFFRE À COMPLÉTER ET À STRUCTURER

Les acteurs de terrain (EPCI comme partenaires institutionnels) estiment que **le besoin est ample et encore loin d'être totalement couvert. Par ailleurs, un renforcement de la mise en réseau pour clarifier les missions des différents acteurs** (Conseillers numériques et France Services notamment) apparaît nécessaire.

Sur l'accompagnement aux démarches : Le réseau France Service dispose d'un maillage relativement fin et dont l'offre d'action se développe, mais des limites demeurent au vu des enjeux de mobilité sur le territoire. Les acteurs identifient **un besoin de sensibilisation des accueillants, de diagnostic partagé** pour assurer une redirection cohérente des usagers.

Sur la formation aux usages de base : Le territoire départemental est plutôt bien doté en nombre de conseillers numériques, mais le dispositif demeure temporaire et sujet à des variations de ressources dans le temps. Par ailleurs **l'action des conseillers numériques est fortement localisée**, impliquant des pratiques et une mise en réseau très hétérogènes. Une réserve d'offre de formation existe également à travers les associations du département, voire via les opérateurs de téléphonie.

Sur la culture/sensibilisation au numérique : Des initiatives hétérogènes entres territoires qui mériteraient d'être partagées : initiatives au sein des collège, des Microfolies, des bibliothèques, tiers-lieux et Fab-labs.

Sur l'accès au matériel : Le **besoin en matière de connexion et de matériel en libre-service est plutôt couvert,** mais **l'accès au matériel et sa maintenance à un prix abordable restent peu développé,** malgré la présence d'un acteur local, les Ateliers du Bocage, reconnu au niveau national.

Résumé du diagnostic par EPCI

	CC Mellois-en-Poitou	CC Haut Val de Sèvre	CA Niortais	CC Val de Gâtine	CC de Parthenay-Gâtine	CC Airvaudais-Val du Thouet	CA du Bocage Bressuirais	CC du Thouarsais
Nombre d'habitants	47 600	30 802	121 198	21 476	37 372	6 897	73 725	35 657
Nombre de communes	62	19	40	31	38	9	33	24
Indice de fragilité numérique (14 indicateurs)	6,2	5,5	4,9	6,3	6,6	6,5	5,6	5,1
Indice de rupture face au numérique	Territoire aux fragilités fortes ou modérées	Territoire dont les habitants présentent peu de risques de rupture vis-à-vis du numérique	Territoire dont les habitants présentent peu de risques de rupture vis-à-vis du numérique	Territoire dont les habitants présentent peu de risques de rupture vis-à-vis du numérique	Territoire aux fragilités fortes ou modérées	Territoire aux fragilités fortes ou modérées	Territoire aux fragilités fortes ou modérées	Territoire aux fragilités fortes ou modérées
Pilotage de la politique	EPCI	Ambition d'un pilotage à l'échelle de l'EPCI	Communes, mais ambition d'un pilotage à l'échelle de l'EPCI	Communes, mais ambition d'un pilotage à l'échelle de l'EPCI dans le projet de territoire 2022 - 2027	EPCI	EPCI	Communes	EPCI
Coordination à l'échelle de l'EPCI ?	**Oui**, piloté par la BetaPi, sur demande de la CC	Non	Non	Non	**Oui**, piloté par 1 CN de la CC	Non	Non	Non

Sensibilisation des agents d'accueils aux enjeu d'inclusion numérique (secrétaire de mairie notamment)	**Oui partiellement**, forte intégration du Conseiller Numérique dans les processus de la commune et ses différents services (FS et CCAS...)	**Oui pour les agents de la CC**, non pour les agents communaux	**Non**	**Non**	**Oui partiellement**, le réseau Gâtine Connect a invité le réseau des «accueillants» (secrétaire de mairie, CCAS...) à participer à des réunions du réseau	**Oui, partiellement**, à l'échelle de la CC	**Non**	**Non**
Nombre de Conseiller Numérique (CN), total de 14 CN sur le territoire	**2, dont 1 en CDI**	**1, en CDI**	**2 + 1 médiatrice numérique (Adulte Relais)** et accès aux droits dédiés aux 3 QPV	**1**	**3, dont 1 en CDI**	**2**	**1 en CDI**	**2, dont 1 en CDI**
Intervention d'au moins 1 CN sur l'ensemble de l'EPCI ?	**Oui**	**Oui partiellement sur certaines communes**	**Non** (CN sur Échiré intervient sur quelques communes aux alentours)	**Non** (les permanences du CN sont ouvertes à tous, les déplacements à domicile sont uniquement sur St-Pardoux-Soutiers)	**Oui**	**Oui**	**Non**	**Oui**
Accompagnement aux démarches	**Oui, offre répartie sur le territoire**	**Oui, offre répartie sur le territoire**	**Oui, offre répartie sur le territoire**	**Non**, un manque de lieu d'accueil à chaque extrémité (Est et Ouest) de l'EPCI	**Oui** partiellement, le sud de l'EPCI reste éloigné d'une France Service ou d'une AMS du Département	**Oui**, offre répartie sur le territoire	**Oui**, offre répartie sur le territoire	**Oui partiellement**, le nord de l'EPCI reste éloigné d'une France Service ou d'une AMS du Département
France Services ?	**6**	**1**	**5**	**1**	**3**	**2**	**7**	**1**

Formation aux usages de bases	Oui offre suffisante, mais à mieux mailler	Oui offre suffisante, mais à mieux mailler	Oui, offre répartie sur le territoire	Non, aucune offre de formation aux usages de bases n'existe en dehors de la commune de St-Pardoux-Soutiers	Oui, offre répartie sur le territoire	Oui, offre répartie sur le territoire	Non, offre à créer au sud de l'EPCI	Oui, offre répartie sur le territoire
Découverte, sensibilisation, perfectionnement avec le numérique	2Oui mais à développer (initiatives diverses)	Oui mais à développer (initiatives diverses)	Oui mais à développer (initiatives diverses)	Non, offre à mettre davantage en valeur	Oui mais à développer (initiatives diverses)	Oui mais à développer (initiatives diverses)	Non, offre à créer	Non, offre à créer
Mise à disposition de matériel (ordinateur et connexion internet)	Oui, offre répartie sur le territoire	Oui, offre répartie sur le territoire	Oui, offre répartie sur le territoire	Oui, offre répartie sur le territoire	Oui, offre répartie sur le territoire	Oui, offre répartie sur le territoire	Oui, offre répartie sur le territoire	Oui, offre répartie sur le territoire
Oui partiellement, avec présence de Bidouille et informatique	Oui, offre répartie sur le territoire	Non, à développer	Oui partiellement, avec la présence de l'Atelier du Bocage	Non, à développer	Oui, offre répartie sur le territoire	Non, à développer	Oui partiellement, avec la présence de l'Atelier du Bocage	Non, à développer

2. FEUILLE DE ROUTE DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE POUR LES DEUX-SÈVRES

3.1. ANIMATION ET GOUVERNANCE DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE DANS LES DEUX-SÈVRES

Le Département des Deux-Sèvres a affirmé sa volonté d'intégrer le sujet de l'inclusion numérique à son rôle de chef de file de l'action sociale. A ce titre, il **souhaite agir en support de l'animation de l'inclusion numérique sur son territoire**, dans une logique de subsidiarité.

En effet, l'inclusion numérique constitue une politique ancrée sur une partie du territoire, avec **des intercommunalités disposant d'ores et déjà d'un réseau d'acteurs** permettant un partage de pratiques et d'outils à l'échelle EPCI (CC Parthenay-Gâtine, CC du Mellois) **ou souhaitant s'engager dans une démarche similaire** (CA du Niortais notamment), tandis que d'autres territoires sont à un stade de démarrage de leur action sur ce champ.

Dans cette logique, **le Conseil Départemental a notamment recruté une coordinatrice départementale des conseillers numériques** en 2024, dont la fonction sera plus spécifiquement de mettre en commun les éléments d'offre d'actions initiées sur le département, tout en appuyant les territoires ne disposant pas de réseau dans la structuration de ce dernier. **Elle sera en particulier chargée, en lien avec les services de l'Etat chargés de l'animation des France Services, d'animer le volet opérationnel de la feuille de route Deux-Sèvres Inclusion Numérique auprès des professionnels et des collectivités du territoire.**

Par ailleurs, le **comité de pilotage France Numérique Ensemble** est déjà opérant sur le territoire, et devra prolonger son travail d'impulsion politique afin d'intégrer plus largement les questions d'inclusion numérique aux politiques structurantes sur les Deux-Sèvres et ses infra-territoires. **Ce comité constituera l'instance de référence du suivi et du pilotage stratégique de la feuille de route Deux-Sèvres Inclusion Numérique.**

3.2. PRIORITÉS D'ACTION

Des enjeux saillants issus du diagnostic…	**… auxquels répondent des axes de travail structurants pour la future Feuille de route.**
Un besoin d'interconnaissance des acteurs du territoire	**AXE STRATÉGIQUE 1 : structurer le réseau des acteurs de l'inclusion numérique à l'échelle locale et départementale**
↗ Une couverture relativement satisfaisante de l'offre sur le territoire ↗ Un fonctionnement souvent isolé des porteurs d'action (Conseillers numériques notamment) ↗ Un besoin de partage de pratiques sur le territoire et mise en commun de ressource	↗ Animation d'un réseau local : un double niveau à développer : pilotage stratégique de la politique et animation opérationnelle des professionnels. ↗ Formation et repérage : intégrer l'inclusion numérique dans les politiques publiques et les pratiques d'accompagnement des publics.
Une présence de l'inclusion numérique dans des politiques publiques déjà à l'oeuvre au niveau départemental	**AXE STRATÉGIQUE 2 : faciliter l'action des acteurs en intégrant l'inclusion numérique dans les dispositifs de droit commun**
↗ Un enjeu d'inclusion numérique qui ne constitue pas un besoin ponctuel mais une implication systématique de toute offre de service	↗ Les acteurs départementaux (Département et d'autres acteurs comme la CAF, France Travail par exemple) facilitent l'action des acteurs locaux. ↗ Le Département agit sur ce champ en tant que facilitateur, en cohérence avec le niveau d'animation et de portage de chaque territoire et des acteurs de référence départementaux. ↗ Appui aux acteurs mobilisés sur le champ de l'inclusion numérique pour le montage d'offres.
Une offre développée sur des périmètres (géographiques et thématiques) variables	**AXE STRATÉGIQUE 3 : accompagner le développement de l'offre sur le territoire**
↗ Enjeu de mise en cohérence de l'offre ↗ Développer le maillage territorial de l'offre d'actions ↗ Une partie des publics difficilement mobilisables ↗ Disposer d'un niveau de service minimum sur l'ensemble du territoire, notamment en termes de formation	↗ Proposer des processus d'intervention autour du parcours des publics accompagnés, à partir des **4 besoins identifiés**. o Accès aux démarches administratives o Formation aux usages de base o Sensibilisation, découverte avec le numérique o Accès aux matériels ↗ Disposer d'un acteur « relais » de référence sur les territoires non pourvus en matière d'inclusion numérique.

3.3. PLAN D'ACTION

Action 1.1 : Faire converger les dispositifs France Services et Conseillers numériques et mieux les intégrer au maillage du territoire

Axes stratégiques	**Axe stratégique 1 : structurer le réseau des acteurs de l'inclusion numérique à l'échelle locale et départementale**
Intitulé de l'action	**Faire converger les dispositifs France Services et Conseillers numériques et mieux les intégrer au maillage du territoire**
Objectifs de l'action	**Harmoniser la couverture FS et CN pour toutes les communes des EPCI** Opérer à l'échelle de l'intercommunalité pour couvrir toutes les communes. Renforcer l'aller vers et la visibilité sur les dispositifs. **Proposer des permanences France Service dans les lieux d'accueil** Renforcer les liens entre France Service et les publics. Aller-vers pour faire venir les publics. Améliorer la visibilité du service. **Favoriser la création de lieux d'entrée unique regroupant plusieurs professionnels du territoire** Créer des guichets uniques où plusieurs professionnels du territoire (services sociaux, conseillers numériques, etc.) sont regroupés pour faciliter l'orientation des usagers vers les services adaptés. Éviter de « perdre » l'usager en le redirigeant vers un acteur géographiquement éloigné ou inadapté. **Organiser des rencontres régulières pour les conseillers numériques** Favoriser l'échange d'expériences, la montée en compétences et la cohésion entre les conseillers numériques du département pour améliorer l'accompagnement des publics éloignés du numérique. **Organiser des rencontres annuelles entre Conseillers numériques et Conseillers France service** Créer du lien pour mieux travailler sur un même territoire et orienter l'usager.Travailler et penser ensemble des solutions à des problématiques communes.
Modalités de mise en œuvre	**Harmoniser la couverture FS et CN pour toutes les communes des EPCI** Valoriser l'intérêt des dispositifs Conseiller Numérique pour disposer d'une volonté politique commune et partagée à l'échelle de l'intercommunalité sur l'inclusion numérique.Appuyer le portage intercommunal des Conseillers numériques et des France Services. **Proposer des permanences France Service dans les lieux d'accueil** Initier le déploiement via des permanences ponctuelles pour rendre l'offre FS visible, par exemple, lors de Journées portes ouvertes.

	Favoriser la création de lieux d'entrée unique regroupant plusieurs professionnels du territoire Faciliter le travail entre les acteurs territoriaux pour coordonner leurs services dans un même lieu. S'assurer que les usagers reçoivent une orientation efficace et immédiate, évitant ainsi toute dispersion des demandes.S'appuyer sur des critères d'attribution d'aide à l'investissement du Conseil Départemental pour soutenir la création de ces guichets uniques. **Organiser des rencontres régulières pour les conseillers numériques** Mettre en place des rencontres trimestrielles entre les conseillers numériques pour partager les bonnes pratiques, les outils et les retours d'expérience.Organiser des ateliers de formation continue sur des sujets spécifiques (cybersécurité, inclusion sociale, nouveaux outils numériques). **Organiser des rencontres annuelles Conseillers numériques/ Conseillers France service** Une fois par an, organiser une rencontre départementale avec actualités et ateliers de travail. Inciter au travail en commun par territoires.
Initiatives inspirantes et/ou les bonnes pratiques pouvant s'y rattacher	**Mutualisation des ressources :** Exemple du test dans le Mellois avec permanences du Conseiller numérique dans les France Services et inversement.Pôle de Bressuire prévu pour 2026-2027 avec la mise en place d'un guichet unique. Exemple de MES Services à Saint-Maixent **Rencontres des conseillers numériques :** Formations inter-conseillers numériques organisées dans d'autres départementsActions des Hubs d'inclusion numérique à l'échelle des Régions.
Publics visés	Tous publics Publics présentant des problématiques de mobilité Conseillers numériques, conseillers France Service, médiateurs numériques
Indicateur de réussite Il permet d'apprécier si l'objectif est atteint ou pas. C'est un constat une fois que l'action est terminée	Nombre de communes ou les conseillers numérique peuvent intervenir/ taux de couverture par EPCI Organisation de rencontres entre France services et CN Nombre de médiateurs et CN formésPérennisation des CN
Gouvernance : Qui pilote ? Quifait ? Qui doit être associé ?	Conseil Départemental, via la Conseillère numérique coordinatrice Préfecture des Deux-Sèvres EPCI
Les ressources mobilisables	Financements départementaux via des critères d'aide à l'investissement. Partenariats avec les professionnels du territoire pour animer ces guichets (services sociaux, conseillers numériques, etc.).Animatrice France service.

Les freins à lever / Conditions de réussite	Mise en place effective des guichets en fonction des priorités d'investissement Volonté politique commune Mutualisation des financements **Freins :** Problème de confiance des publics en eux et envers l'administration, mobilité psychologique au-delà de la mobilité physique (facteurs de non-recours). Une France Services n'ayant que 2 conseillers ne peuvent pas se déplacer hors de leurs locaux (cahier des charges FS). Manque de disponibilité des conseillers numériques (perçu comme du temps pris sur le temps d'accompagnement auprès des usagers). Difficulté à harmoniser les attentes des participants.

Action 1.2 : Mettre en oeuvre un dispositif de communication

Axes stratégiques	**Axe stratégique 1 : structurer le réseau des acteurs de l'inclusion numérique à l'échelle locale et départementale**
Intitulé de l'action	**Mettre en oeuvre un dispositif de communication auprès des publics du territoire - usagers comme professionnels**
Objectifs de l'action	**Créer des kits de communication pour les professionnels** Rendre visible l'action de chacun pour mieux orienter les usagers. **Créer des kits et outils de communication auprès des publics** Identifier et utiliser les leviers de communication existants auprès des publics. Informer les citoyens sur les lieux où ils peuvent accéder à des services numériques dans tout le département. **Réaliser et maintenir à jour une cartographie des lieux de médiation numérique à l'échelle départementale. En extraire un annuaire des offres d'inclusion numérique** Offrir une cartographie actualisée des services et acteurs numériques présents sur le territoire, afin de faciliter l'accès à ces services pour les citoyens et les professionnels.
Modalités de mise en oeuvre	**Créer des kits de communication pour les professionnels** Sensibiliser sur l'utilisation des réseaux publics, et des ordinateurs mis à disposition. Partir des besoins des usagers pour établir un annuaire ou glossaire par territoire. Créer un outil facilitant le travail des professionnels pour trouver les réponses aux besoins des usagers. **Créer des kits et outils de communication auprès des publics** Créer une campagne de communication harmonisée à l'échelle départementale listant les lieux d'accès numérique (maisons France Services, espaces publics numériques, bibliothèques, etc.) : flyer, affiches, publicités, etc. Diffuser ces supports dans les mairies, centres sociaux, bibliothèques, et lors d'événements publics. Mettre en ligne une version numérique des supports sur les sites web des professionnels de l'inclusion numérique afin de toucher le réseau des aidants des éloignés du numérique. Communiquer sur les outils et ressources existantes (ex. contrôle parental, cybermalveillance.gouv.fr, campagnes de communication, CNIL, etc.). Diffuser les numéros ou adresse où porter plainte ou demander les retraits et les outils de sécurité informatique. Faire des fiches numéros d'urgence, campagne de communication, les diffuser au plus grand nombre et répertorier les bonnes pratiques (gestion des mots de passe, cybersécurité...). Affichage dans les lieux publics, se rattacher à des campagnes nationales (outils à télécharger ou solliciter).Utiliser les réseaux associatifs du territoire.Capter les publics jeunes via les réseaux sociaux. Communiquer sur la fin du cuivre.

	Réaliser et maintenir à jour une cartographie des lieux de médiation numérique à l'échelle départementale. En extraire un annuaire des offres d'inclusion numérique Constituer une base de données fiable et en assurer la portabilité.Intégrer cette cartographie dans un outil en ligne interactif et accessible à tous. Impliquer les communes et les structures locales pour remonter les informations sur les services disponibles (via un guide d'utilisation et un formulaire appropriable).
Initiatives inspirantes et/ou les bonnes pratiques pouvant s'y rattacher	**Communication auprès des professionnels :** Exemple du réseau Gâtine-Connect Lieux communs à plusieurs services favorisant les échanges **Communication auprès des publics :** Filigrane.beta.gouv.fr : permet de sécuriser les documents pour des dossiers. Affichage réalisé dans les médiathèques (usage sécurisé des postes partagés : "4 grandes étapes avant de laisser l'ordinateur") Affichages mis à disposition par la CNIL En cours, via la Beta Pi : diffusion d'un sac avec flyers et carnets de tickets, distribué via les relais Présence sur les Portes ouvertes des collèges et lycées Communication du réseau du Mellois lors de réunions de la fédération de chasseMobilisation de la CAF sur les réseaux sociaux pour les publics 15-25 ans Numériques tours, portes ouvertes des structures... **Cartographie :** Cartographie de l'association InternetEtVous79 à l'échelle de l'intercommunalité du Mellois. Annuaire des services numériques du Sicoval Cartographie nationale des Lieux d'Inclusion numérique (MedNum) Cartographie du Conseil Départemental de la Gironde
Publics visés	Tout public Professionnels de l'inclusion numérique
Indicateur de réussite Il permet d'apprécier si l'objectif est atteint ou pas. C'est un constat une fois que l'action est terminée	Nombre d'ateliers auprès des professionnels Évolution du nombre de visites sur les lieux d'accompagnement au numérique et aux ateliers Nombre de supports distribués Fréquentation des sites et outils en ligne présentés dans les supports de communicationMises à jour annuelles de la cartographie Nombre de consultations de la cartographie en ligne
Gouvernance : **Qui pilote ?** **Quifait ?** Qui doit être associé ?	**Communication :** Conseil Départemental et PréfectureEPCI **Cartographie :** CA du Niortais sur son territoireConseil Départemental sur le reste du territoire départemental

Les ressources mobilisables	**Communication :** Support de communication de l'ANCT Services de communication des collectivités et des structures du territoire Éducation : Trousse Projet : production d'outils pour les parents et professionnels sur le milieu scolaire **Cartographie :** Services DSI et SIG du Département pour le développement de l'outil en ligne. Les acteurs de l'inclusion numérique pour fournir des informations actualisées. Les outils et bases de données de cartographiques existantes dans le champ du social notamment (outil DORA par exemple)
Les freins à lever / Conditions de réussite	Maintiens à jour des outils. Expliquer les finalités de la formation des professionnels auprès des Elus (une intervention avait été faite lors de la conférence des maires...) **Freins :** Difficultés dans la communication des publics : savoir quoi demander, quels besoins, comment les formuler... Manque de visibilité des supports de communication dans certaines zones rurales Difficulté à maintenir à jour la liste des lieux d'accès numérique

Action 1.3 : Généraliser la démarche de diagnostic de la fragilité des publics accompagnése

Axes stratégiques	**Axe stratégique 1 : structurer le réseau des acteurs de l'inclusion numérique à l'échelle locale et départementale**
Intitulé de l'action	**Généraliser la démarche de diagnostic de la fragilité des publics accompagnés**
Objectifs de l'action	**Améliorer le repérage des usagers à risque d'éloignement avec le numérique** Outiller, mutualiser des outils pour les conseiller·es numériques, promeneurs du Net et autres professionnel·les au contact des publics sur les thématiques numériques **Sensibiliser les décideurs en faisant remonter les besoins de la population**
Modalités de mise en œuvre	**Généraliser l'utilisation de l'outil de diagnostic PIX pour les médiateurs numériques du territoireDéfinir des réponses à l'usager harmonisées entre professionnels**
Initiatives inspirantes et/ou les bonnes pratiques pouvant s'y rattacher	PIX Territoire à destination des collectivités pour évaluer les compétences numériques. PIX Travail utilisé par France Travail réalisé par les personnes accompagnées (se réalise en 30 min en autonomie). PIX Collège utilisé pour évaluer les compétences numériques des collégiens. Outil de diagnostic de compétence numérique interne à la CAF (définition de 9 profils types), adressé lors d'un accueil physique de la personne (se réalise en moins de 10 min)
Publics visés	Professionnels de l'accueil des publicsProfessionnels de l'inclusion numérique
Indicateur de réussite Il permet d'apprécier si l'objectif est atteint ou pas. C'est un constat une fois que l'action est terminée	Nombre de diagnostics réalisés Nombre d'orientations vers les structures dédiées à l'accompagnement à l'usage du numérique Taux de progression des usagers suivis
Gouvernance : Qui pilote ? Qui fait ? Qui doit être associé ?	Conseil Départemental (sur ses publics prioritaires)Préfecture des Deux-Sèvres EPCI Groupe projet avec MSA, Carsat, FT, CAF...?
Les ressources mobilisables	Outils d'évaluation numérique existants (PIX, CléA) Professionnel de l'inclusion numérique intervenant à l'échelle départementale, notamment les branches de la Sécurité sociale.
Les freins à lever / Conditions de réussite	Les modalités d'utilisation des outils de diagnostic sont à définir afin de ne pas donner l'impression d'une stigmatisation (notation) de la personne.

Action 1.4 : Créer et animer un réseau des acteurs de l'inclusion numérique sur le territoire

Axes stratégiques	**Axe stratégique 1 : structurer le réseau des acteurs de l'inclusion numérique à l'échelle locale et départementale**
Intitulé de l'action	**Créer et animer un réseau des acteurs de l'inclusion numérique sur le territoire**
Objectifs de l'action	**Créer et animer un réseau des acteurs de l'inclusion numérique à l'échelle départementale** Favoriser l'interconnaissance des professionnels, la veille de chacun.Mieux articuler les actions des uns des autres afin d'éviter les doublons. Mieux connaître les publics de chacun. Échanges de pratiques et des actualités. **Créer et animer un réseau des acteurs de l'inclusion numérique à l'échelle locale** Partager la connaissance de l'offre de services et ressources entre professionnels. Partager la vision des besoins des usagers pour les rediriger vers le service le plus opportun. Faire réseau, créer des partenariats, échanger les bonnes pratiques, initier des projets ensemble. Coordonner et communiquer les actions **Créer un lien entre le comité des DSI et le Département** Assurer une communication fluide et un partage d'informations entre les DSI des collectivités locales et le Département, pour garantir une meilleure coordination des projets numériques.
Modalités de mise en œuvre	**Réseau à l'échelle départementale :** Récurrence : 1 à 2 fois par an, à travers le département. Animation : animation par la conseillère numérique coordinatrice. Contenu : thématique dédiée en lien avec l'inclusion numérique, mise en lumière d'initiatives inspirantes. Exemple : l'inclusion numérique et l'accès à la santé ; mise à jour de la cartographie départementale ; inclusion numérique pour les scolaires, etc. **Réseau à l'échelle locale :** **<u>Pour les territoires sans réseau déjà existant</u> :** - Inclure l'inclusion numérique dans les comités ou réunions partenariales déjà existantes (exemples CTG, comités sociaux. - Désigner un acteur « animateur » et « référent » à l'échelle du territoire afin de maintenir un dynamisme sur le développement de la politique. - Rester « souple » dans la formalisation du réseau (signature d'une charte par exemple). - Récurrence : 1 fois / trimestre la première année de la mise en place puis 2 fois / an par la suite. **<u>Pour les territoires ayant déjà un réseau formalisé</u> :** - Concernant le réseau Gâtine connect : rester ouvert aux acteurs extérieurs à l'EPCI Parthenay-Gâtine ; délocaliser les rendez-vous des acteurs sur des communes plus excentrées de l'EPCI. - Concernant le réseau du Mellois : poursuivre l'animation du réseau. - Concernant l'EPCI Communauté d'Agglomération du Niortais : pilotage par l'EPCI. - Développement de partenariats sur des projets, selon des publics et périmètres ciblés.

	Lien entre le comité des DSI et le Département : Organisation de réunions régulières entre le comité des DSI (Direction des Systèmes d'Information) des EPCI et le Département pour échanger sur les projets en cours et à venir. Mise en place d'une plateforme de partage d'informations.
Initiatives inspirantes et/ou les bonnes pratiques pouvant s'y rattacher	**Réseau départemental :** Initiatives sur d'autres Départements de la Nouvelle-Aquitaine **Réseaux existants à l'échelle EPCI :** Gâtine Connect et Collectif numérique en Mellois **Autres exemples de rencontres d'interconnaissance :** QPV Capucins : thème accès aux droits : rencontre des acteurs pour que chacun se connaitre, connaisse son périmètre d'action sans avoir l'impression d'être en concurrenceRéférente famille CSC Thouars a commencé un référencement des acteurs du numérique problème n'a pas été réalimentéRéunion de coordination sociale (possibilité d'avoir une réunion dédiée au numérique).Mutualisation des outils : Mallettes d'animation (ex : mallette robotique à faire circuler entre les structures). HVDS : CIAS réunit les acteurs 1 fois par trimestre, coordination sociale sur Airvaudais-Val-de-Thouet : notamment en s'appuyant sur des temps de coordination existants.S'appuyer sur la Médiathèque Départementale pour l'expérience de formation et création/partage d'outils, la logistique et l'ingénierie de montage de projets/financements.Bêta Pi propose des ateliers (robotique notamment)
Publics visés	DSI et référents numériques des EPCI et du Département
Indicateur de réussite Il permet d'apprécier si l'objectif est atteint ou pas. C'est un constat une fois que l'action est terminée	Organisation de temps de rencontres (entre les partenaires départementaux/locaux, entre les DSI et le Département)Nombres de temps de rencontre organisés.Représentation des différents partenaires des territoires. Développement de nouveaux projets partenariaux sur les territoires. Mise en place de la plateforme de communication DSI.
Gouvernance : Qui pilote ? Qui fait ? Qui doit être associé ?	Conseil Départemental et Préfecture EPCI volontaires et référents des réseaux locaux de l'inclusion numérique
Les ressources mobilisables	CD : Conseillère numérique coordinatrice, responsables des antennes médicosociales, DSI Professionnels de l'inclusion numérique : Conseillers Numériques France Services Réseau pour l'emploiP romeneurs du Net Micro Folies Réseau des bibliothèquesMicro Folies et porteurs de projets culturels DSI des EPCI Outils de gestion de projet collaboratifs
Publics visés	Dégager du temps du temps pour le pilote du réseauRendre ce réseau attractif sans empiler les dispositifs **Freins :** Manque de disponibilité des DSI pour participer régulièrement aux échanges.Difficulté à coordonner les projets en fonction des priorités locales et départementales.

Action 2.1 : Former les professionnels du territoire au sujet et aux solutions de l'inclusion numérique

Axes stratégiques	**Axe stratégique 2 : faciliter l'action des acteurs en intégrant l'inclusion numérique dans les dispositifs de droits communs**
Intitulé de l'action	**Former les professionnels du territoire au sujet et aux solutions de l'inclusion numérique**
Objectifs de l'action	**Informer les professionnels qui interviennent auprès des publics sur l'offre d'inclusion numérique** Créer une culture commune de l'inclusion numérique. Disposer d'un panel des «points d'entrée ». Repérer les publics en situation d'illectronisme ou de difficulté vis à vis du numérique et l'amener vers les structures d'accompagnement. Avoir la capacité d'orienter. **Améliorer la couverture des formations et/ou sensibilisations à l'inclusion numérique sur le territoire à destination des « accueillants »**
Modalités de mise en oeuvre	**Informer les professionnels qui interviennent auprès des publics sur l'offre d'inclusion numérique** Identification des besoins des professionnels, des pratiques d'accompagnement existantes. Animation de temps d'information auprès des professionnels. Diffusion des outils de communication sur l'offre de service entre les professionnels au contact des publics. Disposer de relais d'informations sur les territoires. Contacter toutes les mairies du département pour organiser des micro-rencontres communales afin de sensibiliser les élus et secrétaires de mairie aux enjeux de l'inclusion numérique. Produire un outil de sensibilisation au repérage des situations, appropriable et concisImmersions et rencontres entre France Services / Conseillers numériques / professionnels de l'accompagnement. **Améliorer la couverture des formations et/ou sensibilisations à l'inclusion numérique sur le territoire à destination des « accueillants »** Participer à des forums de l'accès aux droits pour se faire connaître et informer les professionnels sur les offres de formations numériques disponibles.Développer la formation professionnelle pour former les équipes au contact des publics (communauté éducative, promeneurs du Net, CSC, etc.) .
Initiatives inspirantes et/ou les bonnes pratiques pouvant s'y rattacher	**Information des professionnels :** Un travail déjà conduit ponctuellement par les Conseillers Numériques et les professionnels France service. Pack numérique La Bêta-Pi pour les volontaires en service civique. Soliguide, en cours de déploiement sur le 79. Publics jeunes : Réseau des Promeneurs du Net (Missions Locales, animateurs CSC dont un Conseiller Numérique...) déjà existant. Déploiement en cours de la Boussole des Jeunes (plusieurs thématiques, glossaire partagé des offres de services, et coordination des acteurs pour une meilleure interconnaissance).

	Formation des professionnels : Formations Aidant connect/Aidant Numérique Formation Internet-et-vous79 au collège de Chef-Boutonne. CLE propose des formations (repérage de l'illettrisme notamment) à destination des acteurs (par exemple action pour AG2R auprès du management) CORAPLIS sur Niort Formations du réseau CANOPE (auprès des enseignants ou formation pro auprès d'autres publics) Beta Pi : agrément Qualiopi et formation au sujet de l'esprit critique, biais cognitifs (à destination des professionnels ACM et des jeunes)
Publics visés	« Accueillants » de publics au contact des personnes qui sont exclues du numérique (secrétaire de mairie, agents d'accueils, etc.). Professionnels de santé, de l'aide à la personne et des services à domicile. Professionnels d'accompagnement (conseillers Missions locales, France travail, Travailleurs sociaux...).
Indicateur de réussite Il permet d'apprécier si l'objectif est atteint ou pas. C'est un constat une fois que l'action est terminée	Nombre de formations organisées à l'échelle des EPCI Représentativité des professionnels formés (les plus au contact des publics). Nombre de communes ayant participé aux micro-rencontres et forums. Évolution des orientations vers les professionnels de l'Inclusion numérique.
Gouvernance : Qui pilote ? Qui fait ? Qui doit être associé ?	Conseil Départemental et Préfecture en partenariat avec les référents des réseaux locaux.
Les ressources mobilisables	Formations Aidants Connect et Aidants Numériques en cours de déploiement sur le territoire via un financement France Numérique Ensemble. Conseillers numériques France Services Mission locale Forum d'accès aux droits Rencontres des secrétaires de Mairie Partenaires de la formation (CDG/Région notamment)
Les freins à lever / Conditions de réussite	Engagement des Communautés de Communes pour prendre en charge l'extension du dispositif. Faire comprendre les enjeux tant auprès des agents qu'auprès des politiques.

Action 2.2 : Faire de l'inclusion numérique un critère d'accessibilité et changer le discours sur cette politique

Axes stratégiques	**Axe stratégique 2 : faciliter l'action des acteurs en intégrant l'inclusion numérique dans les dispositifs de droits communs**
Intitulé de l'action	**Faire de l'inclusion numérique un critère d'accessibilité et changer le discours sur cette politique.**
Objectifs de l'action	**Sensibiliser les acteurs à l'importance de l'inclusion numérique comme une politique qui concerne plusieurs compétences relevant de tous les échelons territoriaux.** **Intégrer l'inclusion numérique dans le droit commun, en faire un critère d'accessibilité essentiel à toutes les politiques publiques.**
Modalités de mise en oeuvre	**Désigner un élu référent des enjeux du numérique dans chaque territoire** Mettre en place des référents numériques dans chaque commune ou intercommunalité, afin de porter les projets et initiatives d'inclusion numérique à l'échelle locale. **Inclure l'inclusion numérique dans les politiques publiques prioritaires (accès à l'emploi, accès à la santé).** Faire entrer les objectifs d'inclusion numérique dans les Objectifs de Développement Durable (ODD) pour en faire un pilier d'une politique globale.
Publics visés	Élus locaux Professionnels de l'inclusion numérique Partenaires publics et privés des champs de l'emploi, de la santé et des services sociaux.
Indicateur de réussite Il permet d'apprécier si l'objectif est atteint ou pas. C'est un constat une fois que l'action est terminée	Nombre d'élus référents désignés Taux de participation des élus aux rencontres départementales Intégration de l'inclusion numérique dans les schémas cadres et plans d'actions du territoire
Gouvernance : **Qui pilote ?** Qui fait ? Qui doit être associé ?	EPCI Département sur ses politiques prioritairesRéférents des réseaux locaux d'inclusion numérique
Les ressources mobilisables	Syndicat mixte Deux-Sèvres Numérique regroupant déjà des élus locaux impliqués.Réseaux locaux de l'inclusion numérique
Les freins à lever / Conditions de réussite	Difficulté à trouver des élus volontaires dans certaines intercommunalités Manque de temps ou de moyens pour assurer cette mission en plus des autres responsabilités Difficulté à changer le discours public autour de l'inclusion numérique, perçue comme une politique qui ne se rattache à aucune compétence et donc en dehors de toutes obligations légales

Action 2.3 : Analyser en continu les besoins de la population en matière d'inclusion numérique

Axes stratégiques	**Axe stratégique 2 : faciliter l'action des acteurs en intégrant l'inclusion numérique dans les dispositifs de droits communs**
Intitulé de l'action	**Analyser en continu les besoins de la population en matière d'inclusion numérique**
Objectifs de l'action	**Valoriser des témoignages des bénéficiaires, des acteurs, des institutions (FS, CAF...) à l'échelle locale pour faire connaître l'offre et les besoins** Faire connaître l'offre numérique et les besoins locaux en matière d'inclusion numérique aux élus. Mettre en avant les freins liés à l'accès au numérique, notamment dans le cadre des démarches de recherche d'emploi, avec un objectif politique de plein emploi. **Répertorier les besoins des usagers** Mener une enquête à l'échelle locale pour identifier précisément les besoins numériques des usagers, en particulier dans les intercommunalités ayant peu d'offres d'inclusion numériques d'après le diagnostic. Sensibiliser les élus locaux sur les enjeux du numérique, en leur fournissant des informations précises sur les besoins de la population.
Modalités de mise en œuvre	**Valorisation :** Communiquer autour des bilans d'actions Recueillir des témoignages de bénéficiaires, d'acteurs et d'institutions locales (ex. : CAF, FS) sur l'impact des initiatives numériques. Valoriser les bilans des actions menées à travers des supports vidéo et des communications ciblées. Diffuser ces témoignages à travers des supports vidéo, sur les réseaux sociaux et par des lettres d'information (comme celles de l'ANCT). **Enquête :** Réaliser une enquête de terrain pour collecter des données sur l'accès et les usages numériques des habitants. Organiser des réunions avec les élus pour leur présenter les résultats et les sensibiliser aux enjeux spécifiques du numérique sur leur territoire Encourager les habitants et les acteurs locaux à faire remonter leurs besoins et difficultés pour ajuster les politiques publiques
Initiatives inspirantes et/ou les bonnes pratiques pouvant s'y rattacher	**Valorisation :** Exemples de lettres d'information et de vidéos de témoignages diffusées par des structures comme l'ANCT **Enquête :** Enquêtes locales similaires menées dans d'autres territoires pour évaluer les besoins numériques, par exemple via des consultations citoyennes Milieu éducatif : Distribution dans le cartable via les élèves, Outils Educartable par ex. dès la primaire, Trousse Projets...
Publics visés	Tous publics Élus locaux

Indicateur de réussite Il permet d'apprécier si l'objectif est atteint ou pas. C'est un constat une fois que l'action est terminée	Diffusion d'éléments de bilan des actions «exemplaires » Nombre de témoignages recueillis et diffusés Nombre de réponses à l'enquête et Répartition des répondants sur le territoire et représentativité sociodémographique Élaboration d'un plan d'action partagé entre les professionnels de l'inclusion numérique à l'échelle locale, à la suite des résultats de l'enquête
Gouvernance : Qui pilote ? Qui fait ? Qui doit être associé ?	Réseaux des acteurs de l'inclusion numériqueConseil Départemental sur ses publics prioritaires, en partenariat avec les services locaux (CAF, FS, etc.)
Les ressources mobilisables	Partenariats avec les services de communication locaux (réseaux sociaux, newsletters) Communications institutionnelles (collectivités notamment) Mairies Fab Lab SAAD/ADMR, agents de la Poste, aide alimentaire, clubs de loisirs (séniors notamment, ex. du SIA), médecins généralistes en contact avec les publics « invisibles » Bibliothèques Centres socioculturels Associations Établissements scolaires Appui des services de l'ANCT pour l'élaboration des supports
Les freins à lever / Conditions de réussite	**Valorisation :** Mobilisation des bénéficiaires et des institutions pour participer aux témoignages. Assurer une diffusion suffisamment large pour toucher les élus et le grand public. **Enquête :** Difficulté logistique pour adresser une enquête d'ampleur. Mobilisation des répondants : cibler un moment opportun pour la diffusion (par exemple dans les établissements scolaires en même temps que le dossier d'inscription). Mobiliser un maximum de partenaires pour la distribution et inciter à la complétion, impliquer les partenaires dans la diffusion (établissements scolaires notamment).

Action 3.1 : Mobiliser l'offre d'accompagnement au plus près des publics et des lieux de vie

Axes stratégiques	**Axe stratégique 3 : accompagner le développement de l'offre sur le territoire**
Intitulé de l'action	**Mobiliser l'offre d'accompagnement au plus près des publics et des lieux de vie**
Objectifs de l'action	**Mobiliser les acteurs de l'inclusion numérique sur les temps forts du territoire** Rédiriger les publics. Renforcer le maillage territorial à travers une entrée projet. Favoriser l'entraide et s'appuyer sur les événements du territoire pour créer du lien social/intergénérationnel. **Se déplacer au plus près des publics et des lieux de vie** Capter un nouveau public. Faciliter l'accès aux services numériques pour les publics isolés ou éloignés des outils numériques, en proposant des solutions mobiles ou des déplacements vers les zones rurales.
Modalités de mise en œuvre	**Présence sur les temps forts :** Identifier les temps forts sur le territoire Trouver des lieux où il y a des temps attentesAdapter le message aux publics (chercher l'attrait) **Aller-vers :** Prendre contacts avec les établissements (écoles, animateurs EHPAD, épiceries solidaires) pour établir collaboration. Temps de formation pair à pair entre structures. Développer des unités mobiles équipées pour se rendre dans les communes rurales, dans les quartiers prioritaires voire au domicile des usagers . Mettre en place des permanences numériques itinérantes pour accompagner les citoyens dans leurs démarches administratives en ligne. Communiquer en amont sur les jours/horaires de présence sur les territoires et garder une régularité pour installer une visibilité pour les habitants.
Initiatives inspirantes et/ou les bonnes pratiques pouvant s'y rattacher	**Présence sur les temps forts :** Utiliser les temps d'attentes (dans les agences FT par ex.) sollicitation par les services civiques avec une tablette. Exemple de temps forts : FLIP / Festivals / activités sur les temps informels. Gâtine Connect : une journée d'animations et de rencontres est prévue pour faire connaître les actions et outils. **Aller-vers :** Ménigoute : épicerie solidaire. Café des parents Clé à l'entrée des écoles. Ménigoute : bus mobile qui parcourait le territoire. Sur les QPV Tour Chabot-Gavacherie : Service d'écriture publique se déplace en bas des tours. Porté par CSC, via la médiation d'adultes relais. France service Mellois : va sur les marchés, va vers collèges, maison familiales, EHPAD, foyers logement : constat secrétaires font beaucoup de démarches sans en avoir le droit. Village des Droits à Niort.

	Mellois : association d'ingénieurs intervenus directement chez les habitants (maintenance notamment). CN St-Loup : intervention de maintenance à domicile. Airvault : partenariat avec les CIAS et mairie pour aider les bénéficiaires suivis avec familles éloignées (en construction). S'appuyer sur le CIAS pour toucher de nouvelles communes et des publics séniors isolés (via le SAAD notamment) CSC Mauléon : des temps d'immersion entre les équipes FS et du CSC
Publics visés	Tout public Publics « invisibles » éloignés de l'accompagnement institutionnel (publics isolés, jeunes NEET, Personnes âgées, habitants des zones rurales, personnes en situation de handicap...) Publics difficilement mobilisables (parents, actifs...)
Indicateur de réussite Il permet d'apprécier si l'objectif est atteint ou pas. C'est un constat une fois que l'action est terminée	Nombre de permanences mobiles réalisées par an Nombre de personnes mobilisées évolution de l'accès aux services numériques dans les zones couvertes
Gouvernance : Qui pilote ? Qui fait ? Qui doit être associé ?	Référents des réseaux locaux d'inclusion numérique Référents de projet à définir Préfecture via compétence QPV + France service. Fédération des CSC.
Les ressources mobilisables	France Services Conseillers numériques Conseil Départemental, via les Antennes médico-sociales Partenaires institutionnels (professionnels au contact des publics) Réseaux de l'inclusion numériqueMairies AssociationsCentres socioculturelsRéseaux de transports en commun (arrêts, gares...)
Les freins à lever / Conditions de réussite	Mettre en place relation de confiance durable dans l'accompagnement Développer les réseaux hors des limites administratives pour éviter les effets de frontière. Créer un lien de confiance partenarial pour faciliter le contact auprès des publics. Avoir les « techniques » d'aller-vers et s'appuyer sur structures qui savent faire. Réticence du public vis à vis du numérique : mobiliser une autre approche. Exemple : culture sur tablette (Micro-Folie) ou IA pour rechercher des recettes de cuisine. **Freins :** Mobilisation des publics qui n'osent pas exprimer leurs besoins. Difficulté de financement des frais de déplacement. Disponibilité des médiateurs numériques pour assurer les déplacements.

Action 3.2 : Porter une politique de connexion solidaire et d'accès au matériel pour la population

Axes stratégiques	**Axe stratégique 3 : accompagner le développement de l'offre sur le territoire**
Intitulé de l'action	**Porter une politique de connexion solidaire et d'accès au matériel pour la population**
Objectifs de l'action	**Porter une politique de connexion solidaire** Assurer l'accès à une connexion internet de qualité pour les publics précaires, en développant une offre solidaire de connexion internet à moindre coût ou gratuite. **Mutualiser les achats informatiques sur le territoire** Répondre aux contraintes légales tout en facilitant l'accès à des équipements informatiques pour les petites collectivités, en mutualisant les achats au niveau intercommunal. **Favoriser l'acquisition d'équipements reconditionnés pour tous les publics** Permettre à tous d'accéder à des équipements informatiques à moindre coût et dans une démarche numérique responsable grâce au reconditionnement**.**
Modalités de mise en œuvre	**Connexion solidaire** Mettre à disposition un accès wifi sécurisé au sein des équipements publics des collectivités. Recenser toutes les offres disponibles par les opérateurs téléphoniques. Mettre en place des partenariats avec les fournisseurs d'accès internet pour proposer des offres solidaires adaptées aux besoins des publics en difficultés.Identifier les zones blanches ou sous-équipées et faciliter leur connexion. Mobiliser des subventions ou fonds publics pour financer la connexion des foyers précaires. **Mutualisation des achats informatiques** Création d'un groupement d'achat entre les collectivités pour mutualiser les appels d'offres et réduire les coûts d'acquisition de matériel informatique. Définir des besoins communs entre les collectivités pour organiser des commandes groupées. **Accès aux équipements reconditionnés** Recenser toutes les offres d'accès à du matériel à tarif solidaire et les aides financières dédiées à leur achat sur le territoire. Identifier les conditions d'accès de ces offres et de ces aides. Identifier leur niveau d'utilisation. Par exemple : règlement départemental d'attribution des aides, aides de la CAF, offres des opérateurs télécoms, etc. Veiller à la mise en place d'une politique de renouvellement des équipements numériques favorisant le reconditionnement par les collectivités en ayant l'obligation (Loi REEN). A lier à l'élaboration d'une Stratégie numérique responsable rendue obligatoire à partir de 2025, pour les communes et leurs intercommunalités de plus de 50 000 habitants.

Initiatives inspirantes et/ou les bonnes pratiques pouvant s'y rattacher	**Connexion solidaire :** Bailleur social à la ville de Brest proposant un achat groupé de connexions pour un immeuble à tarifs attractifs, intégré dans les charges de copropriété.Emmaüs Connect. **Mutualisation des achats informatiques :** Soluris en Charente-Maritime, un modèle de mutualisation des achats. **Accès aux équipements reconditionnés :** Politique de reconditionnement de collectivité territoriale Don d'ordinateur (+clé 4G) à des jeunes avec formation sur diverses thématiques (par ex. cybersécurité) par la Mission Locale, via un dispositif Région et en mobilisant un diagnostic PIX pour adapter l'accompagnement aux besoins des jeunes.
Publics visés	BRSA et publics en insertion socioprofessionnelle Résidents QPV et ZRR Collectivités locales, principalement dans les petites communes avec des moyens financiers limités.
Indicateur de réussite Il permet d'apprécier si l'objectif est atteint ou pas. C'est un constat une fois que l'action est terminée	Nombre de foyers connectés via les offres solidaires. Nombre de collectivités ayant participé aux achats mutualisés. Économies réalisées grâce à la mutualisation. Nombre d'équipements reconditionnés et distribués.Taux de satisfaction des bénéficiaires.
Gouvernance : Qui pilote ? Qui fait ? Qui doit être associé ?	EPCI Communes
Les ressources mobilisables	Offre solidaire d'OrangeBailleurs sociaux Équipes administratives pour la gestion des appels d'offres et des commandes groupées. Partenaires techniques pour les conseils en équipements informatiques. Réseau Emmaüs Connect Les Ateliers du Bocage
Les freins à lever / Conditions de réussite	Sécurisation des connexions wifi publiques : enjeu de protection des usagers comme de la collectivité. Difficulté à obtenir la coopération des bailleurs sociaux et des opérateurs télécoms. Manque de volonté politique dans certaines collectivités pour mutualiser les achats. Complexité administrative de la gestion des appels d'offres communs. Manque de dispositifs de collecte des équipements usagés. Coût de maintenance et de distribution des appareils reconditionnés. Coordination des aides et offres sur le territoire.

Action 3.3 : Maintenir un travail de veille sur les leviers de développement de l'offre d'inclusion numérique

Axes stratégiques	**Axe stratégique 3 : accompagner le développement de l'offre sur le territoire**
Intitulé de l'action	**Maintenir un travail de veille sur les leviers de développement de l'offre d'inclusion numérique**
Objectifs de l'action	**Favoriser le développement d'actions d'inclusion numérique en mobilisant les leviers d'expérimentation et de soutien aux projets**
Modalités de mise en œuvre	- Transmission des appels à projets auprès des porteurs potentiels. - Identification et information quant aux leviers de financement mobilisables. - Appui à l'ingénierie technico financière du montage des projets.
Publics visés	Porteurs de projets du territoire Collectivités
Indicateur de réussite Il permet d'apprécier si l'objectif est atteint ou pas. C'est un constat une fois que l'action est terminée	Réponses aux appels à projets Développement de projets innovants sur le territoire
Gouvernance : Qui pilote ? Qui fait ? Qui doit être associé ?	Conseil Départemental, via la Conseillère numérique coordinatrice
Les ressources mobilisables	Centres de ressources de l'inclusion numérique (Hubs régionaux, PQ-NA etc.)

Action 3.4 : Utiliser le numérique comme levier d'autonomisation des publics et d'accès à la culture

Axes stratégiques	**AXE STRATÉGIQUE 3 : accompagner le développement de l'offre sur le territoire**
Intitulé de l'action	**Utiliser le numérique comme levier d'autonomisation des publics et d'accès à la culture**
Objectifs de l'action	**Ludifier ou utiliser l'approche culturelle pour acculturer aux usages/ compréhension des outils et ressources par le public** Éduquer à la maitrise des nouveaux outils et usages (ex : Intelligence Artificielle). **Utiliser l'offre numérique comme outil d'accès à l'offre et aux pratiques culturelles** Faciliter l'accès à une offre culturelle plus large et l'accompagner. Maintenir une offre culturelle accessible à des personnes éloignées. Stimuler la créativité et l'esprit critique des usagers. Faciliter l'accès à des ressources peu accessibles soit pour des raisons géographiques, économiques, ou patrimoniales.
Modalités de mise en œuvre	Diffusion des ressources existantes via le réseau des bibliothèques, les leviers éducatifs et autres leviers de communication Ludification : Sous forme de projets sur un temps conforme aux besoins du public cible. Jeux sur les adresses mails. Escape game Canopé. Médiation : Accompagner l'accès à la ressource mise à disposition.
Initiatives inspirantes et/ou les bonnes pratiques pouvant s'y rattacher	Diffusion de ressources peu accessibles physiquement pour les publics : Micro-folie, gratuit du net, ressources de la BNF, retransmission opéra Banque de films en EHPAD, filmer et retransmettre un bal pour des personnes en EHPAD Développement de projets : Création de films d'animation en EHPAD par une Médiathèque, via table mashup. Écriture numérique, création d'albums photos numériques. Production de podcast, bd numérique, livre audio numérique… Expérience de l'appli Visorando (auprès des groupes de rando) pour l'apprentissage du téléphone et connexions. Terra Aventura pour le patrimoine et les enfants. Appréhension de la géographie/GPS.
Publics visés	Tout public
Gouvernance : Qui pilote ? Qui fait ? Qui doit être associé ?	Acteurs des réseaux d'inclusion numériques

Les ressources mobilisables	Formation en 2025 auprès des bibliothèques sur la thématique IA (cf. Alice Bernard).
Les freins à lever/ Conditions de réussite	Valoriser les résultats obtenus afin de permettre le renouvellement, la pérennisation ou la duplication des projets selon les besoins.

Signataires de la feuille de route :

Le 31 mars 2025
À Niort

Pour l'Etat, Emmanuelle DUBÉE, Préfète des Deux-Sèvres	Pour le Département des Deux-Sèvres, La Présidente du Conseil départemental, Coralie DENOUES

DÉPARTEMENT DES DEUX-SÈVRES
Mail Lucie Aubrac
CS 58880 - 79028 NIORT
Tél. 05 49 06 79 79

www.deux-sevres.fr
@conseildepartemental79
@DeuxSevres

Avec le soutien de :

Direction pilote au sein du Conseil Départemental :
Pôle de l'Espace Rural et des Infrastructures

Bureau pilote au sein de la Préfecture :
Bureau de la coordination interministérielle et de l'appui territorial

Serv. Com Dep79 - © Istock - Mai 2025