

FRANCE NUMÉRIQUE ENSEMBLE LOT-ET-GARONNE 2025-2027

SOMMAIRE

EDITORIAL	3
PRÉAMBULE	4
PORTRAIT DU LOT-ET-GARONNE : Etude « Compas » sur les fragilités numériques des communes de Lot-et-Garonne.....	5
MÉTHODOLOGIE D'ÉLABORATION DE LA FEUILLE DE ROUTE	8
Phase 1 – Diagnostic et concertation territoriale.....	8
Phase 2 – Co-construction des actions de la nouvelle feuille de route.....	9
Phase 3 – Formalisation et mise en œuvre de la feuille de route locale.....	10
AMBITION ET POSITIONNEMENT DU LOT-ET-GARONNE	10
PLAN D'ACTIONS	11
AXE 1 : RENFORCEMENT DE L'AUTONOMIE NUMÉRIQUE DES PUBLICS	11
Engagement 1 : Sensibiliser aux bons usages du numérique et lever les freins psycho-sociaux.....	11
Engagement 2 : Répondre aux urgences numériques et aux risques de perte de droits.....	11
Engagement 3 : Assurer les accompagnements individuels et collectifs	12
Engagement 4 : Proposer une offre de formation complémentaire à l'action des Conseillers Numériques	12
AXE 2 : COORDINATION ET VALORISATION DE L'OFFRE D'INCLUSION NUMÉRIQUE.....	13
Engagement 5 : Décloisonner et renforcer l'action des Conseillers numériques	13
Engagement 6 : Accompagner et former les aidants numériques	13
Engagement 7 : Travailler sur un parcours usager optimal favorisant une meilleure orientation des publics ..	14
Engagement 8 : Reconnaître et valoriser les compétences numériques des aidants et usagers.....	14
Engagement 9 : Diffuser, promouvoir et communiquer sur l'actualité et les bonnes pratiques	15
AXE 3 : ACCESSIBILITÉ AUX ÉQUIPEMENTS ET À LA CONNEXION INTERNET	15
Engagement 10 : Favoriser le développement de la filière locale de reconditionnement informatique pour contribuer à un numérique plus solidaire et éco-responsable.....	16
Engagement 11 : Consolider le fonds d'aide à l'équipement informatique pour les publics en difficulté	16
Engagement 12 : Faciliter l'accès à des solutions de connexion à Internet en partenariat avec Lot-et-Garonne Numérique.....	16
AXE 4 : PILOTAGE ET PÉRENNISATION DES SOLUTIONS D'INCLUSION NUMÉRIQUE	17
Engagement 13 : Mobiliser les territoires et les opérateurs de services autour d'une gouvernance concertée ...	17
Engagement 14 : Assurer une ingénierie financière pour pérenniser les dispositifs d'inclusion numérique	18
Engagement 15 : Évaluer la feuille de route locale pour mieux répondre aux besoins évolutifs	18

ÉDITORIAL

Dans un monde où le numérique occupe une place de plus en plus centrale dans notre quotidien, il est impératif de garantir à chacun l'accès aux outils et aux compétences nécessaires pour évoluer sereinement dans cette ère digitale. Le Lot-et-Garonne, territoire riche de ses diversités et de son dynamisme, ne peut se permettre de laisser une partie de sa population en marge de cette transformation.

La feuille de route «France Numérique Ensemble en Lot-et-Garonne» pour la période 2025-2027, que nous avons le plaisir de vous présenter, est le fruit d'un travail collectif et partenarial. Ensemble, avec l'État et le Département, les collectivités locales, les opérateurs de services essentiels et les acteurs du numérique au quotidien, nous avons uni nos forces pour construire une stratégie ambitieuse et adaptée aux besoins spécifiques de notre territoire.

Notre objectif est clair : continuer à faire du Lot-et-Garonne un département exemplaire en matière d'inclusion numérique. Cela signifie non seulement doter les Lot-et-Garonnais des compétences numériques de base mais aussi leur permettre de se saisir pleinement des opportunités offertes par le numérique, que ce soit pour accéder à des services publics, suivre une formation ou simplement rester en contact avec leurs proches.

Cette feuille de route repose sur quatre axes stratégiques qui visent à renforcer l'autonomie numérique des publics, à coordonner et valoriser l'offre de médiation numérique, à rendre accessible le matériel et la connexion à Internet et à mieux piloter et pérenniser les dispositifs d'inclusion numérique. Il s'agit d'un projet évolutif, conçu pour répondre aux défis de demain et pour s'adapter aux besoins changeants de nos concitoyens.

Au vu de la dynamique locale engagée depuis 2019, c'est à la demande du Préfet que le Département a accepté de porter l'animation de la gouvernance territoriale et la mise en oeuvre de cette nouvelle feuille de route.

Nous tenons à saluer la mobilisation de tous les partenaires impliqués dans cette démarche. Ensemble, nous bâtissons un Lot-et-Garonne plus inclusif, plus solidaire et plus connecté. Ce document représente bien plus qu'une simple feuille de route ; c'est le reflet de notre engagement commun à ne laisser personne au bord du chemin numérique.

Avec cette ambition partagée, nous faisons le choix de l'avenir. Ensemble, nous faisons le choix du numérique pour toutes et tous.

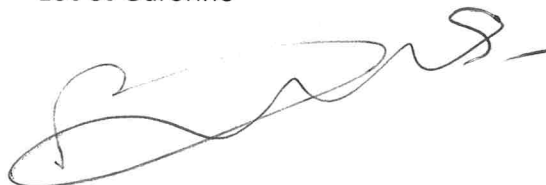
Daniel Barnier

Préfet de Lot-et-Garonne



Sophie BORDERIE

Présidente du Conseil départemental de Lot-et-Garonne



PRÉAMBULE

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'État, 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** (Cf. annexe 1) 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 afin 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 porté par la Préfecture et le Conseil départemental de Lot-et-Garonne autour d'une démarche qui vise à apporter des solutions aux personnes en difficulté avec le numérique et à les amener vers l'autonomie.

La déclinaison territoriale de la feuille de route «France Numérique Ensemble» joue un rôle essentiel en harmonisant les actions locales et nationales. Cette démarche permet de renforcer la cohérence des initiatives d'inclusion numérique, d'uniformiser les pratiques sur l'ensemble du territoire et de mutualiser les moyens pour en accroître l'efficacité.

La mutualisation des efforts permet de renforcer l'impact des actions tout en améliorant leur lisibilité pour les usagers. Chaque citoyen, habitant en milieu rural comme urbain, bénéficie ainsi d'un accompagnement numérique adapté et pertinent, contribuant à réduire les fractures numériques et à garantir une inclusion pour tous.

Ce document représente la feuille de route départementale «France Numérique Ensemble en Lot-et-Garonne» pour la période 2025-2027. Conçu pour évoluer en fonction des nouvelles réalités et de l'émergence de nouveaux acteurs dans le domaine de la médiation numérique, il a pour vocation de s'adapter aux initiatives locales et nationales et aux besoins des Lot-et-Garonnais.

PORTRAIT DU LOT-ET-GARONNE

ÉTUDE « COMPAS » SUR LES FRAGILITÉS NUMÉRIQUES DES COMMUNES DE LOT-ET-GARONNE

Dans le cadre d'une étude co-pilotée par Pays et Quartiers Nouvelle-Aquitaine et Hubikoop, et réalisée par un bureau d'études spécialisé dans les politiques sociales territoriales, un diagnostic des fragilités numériques des communes du Lot-et-Garonne a été établi en mai 2024.

Cette étude, disponible en annexe 2, fournit une vue d'ensemble des vulnérabilités potentielles liées au numérique, de l'offre actuelle et des enjeux associés, notamment pour les territoires les plus ruraux.

Elle établit en outre un indice de rupture face au numérique.

L'indice construit dans le cadre de cette étude reprend différentes approches liées à l'âge, au niveau de formation et au niveau de revenu. Il y ajoute deux variables importantes : l'absence d'emploi ainsi que l'immigration. L'ajout du chômage est lié à l'importance de l'emploi dans la maîtrise du numérique. Beaucoup d'usagers du numérique ont reçu des formations de la part de leur employeur. Ces formations les ont aussi accompagnés dans le cadre d'un usage personnel. La prise en considération de l'immigration est liée avant tout à la maîtrise de la langue et de l'écrit en français.

Pour beaucoup de ménages, l'accès aux plateformes numériques est complexifié par ces non maîtrises.

Cet indice s'appuie donc sur 5 indicateurs : l'âge, le niveau de formation, l'activité professionnelle, les minima sociaux et l'immigration. Il donne ainsi une note totale dont le maximum est de 25 ce qui marquerait une rupture maximale de la population face au numérique. La valeur de référence pour la France hexagonale est de 15.

En ce qui concerne le Lot-et-Garonne, l'indice de rupture numérique est de 15 contre 11 en Nouvelle-Aquitaine : la situation est donc similaire à ce que l'on observe à l'échelle nationale mais est moins favorable qu'en Nouvelle-Aquitaine.

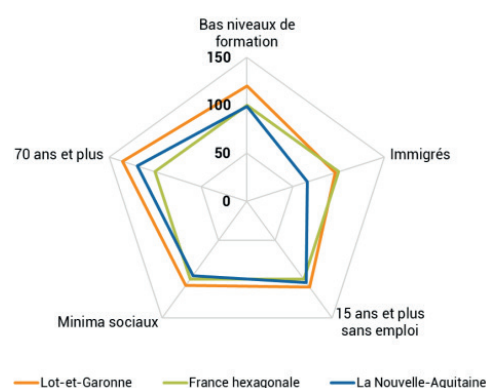
L'ensemble des indicateurs composant l'indice sont légèrement surreprésentés par rapport aux tendances régionales. Ainsi :

- La part des 70 ans et plus est de 18% contre 16% dans la région,
- La part des bas niveaux de formation est de 31% contre 26% dans la région,
- La part des minima sociaux est de 10% contre 9% dans la région,
- La part des immigrés est de 10% contre 7% dans la région,
- La part des 15 ans et plus sans emploi est de 55% contre 52% dans la région.

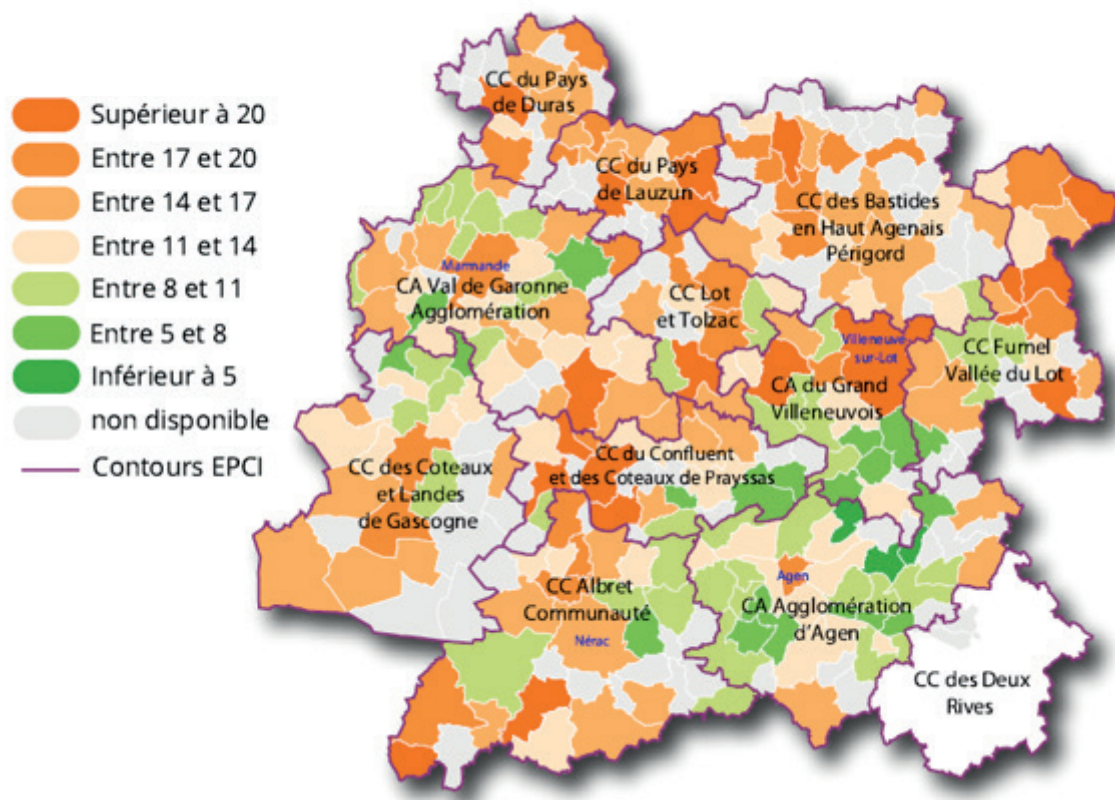
Le Lot-et-Garonne est marqué par une situation plus fragile par rapport à la Nouvelle-Aquitaine qui concerne à la fois la question du lien à l'emploi, le niveau de formation, la question de la précarité et celle du vieillissement.

Baromètre de l'indice de rupture face au numérique

Source : Insee, RP & RP fichiers détail 2020 & Caf 2021 - Traitements C Compas



Lecture : La part des personnes âgées de 70 ans et plus dans la population totale du Lot-et-Garonne est 1,4 fois plus élevée que celle de la France hexagonale



Indice de rupture face au numérique à l'échelle communale

Indice du Lot-et-Garonne : 15

On note tout particulièrement 3 typologies de territoires :

■ **Les EPCI au profil mixte** au regard de la fragilité numérique (« Groupe 1 ») : il s'agit des intercommunalités suivantes :

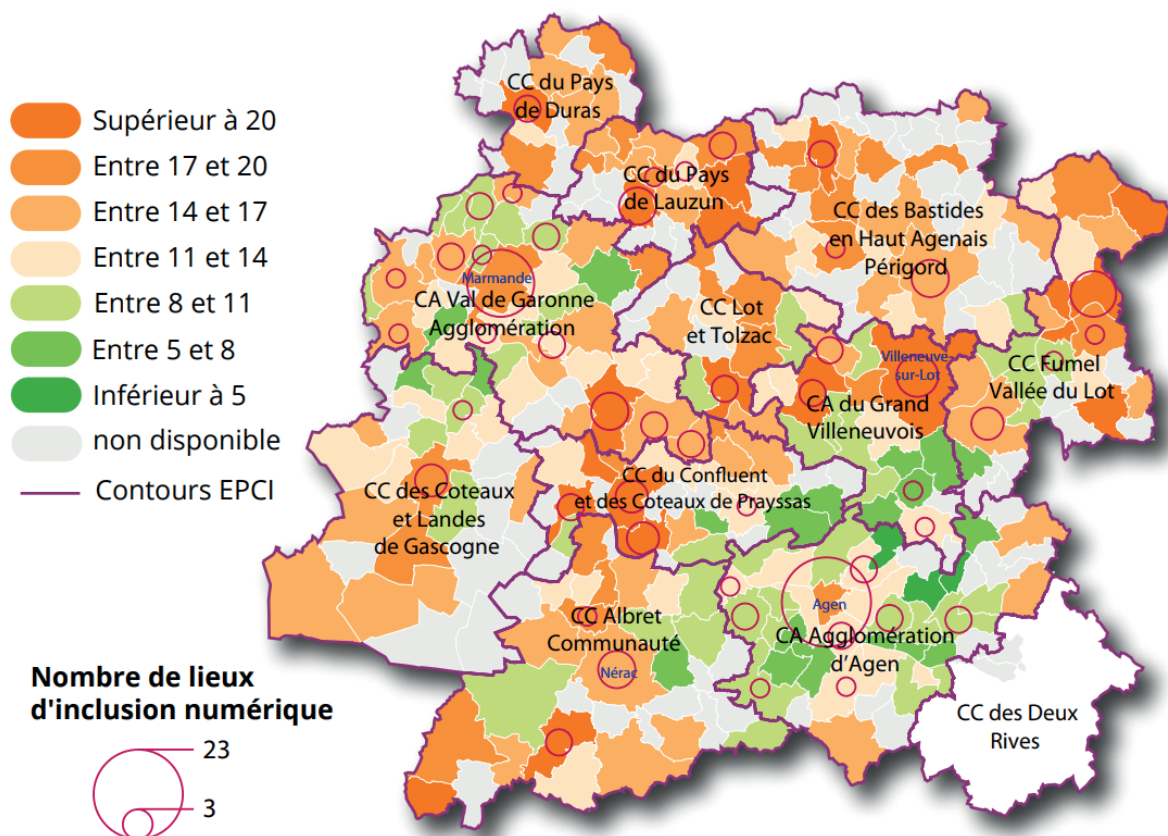
- la Communauté d'agglomération Val de Garonne Agglomération,
- la Communauté de communes des Coteaux et Landes de Gascogne,
- la Communauté de communes Albret Communauté,
- la Communauté d'agglomération du Grand Villeneuvois,
- la Communauté de communes du Confluent et des Coteaux de Prayssas.

■ **Les EPCI de la couronne nord du département** très fortement touchés par la fragilité numérique potentielle (« Groupe 2 »). On retrouve dans ce groupe les communautés de communes dont la majorité des communes ont un indice élevé :

- la Communauté de communes du Pays de Duras,
- la Communauté de communes du Pays de Lauzun,
- la Communauté de communes des Bastides en Haut Agenais Périgord,
- la Communauté de communes du Lot et Tolzac,
- la Communauté de communes Fumel Vallée du Lot.

■ **La Communauté d'agglomération d'Agen** moins exposée à la fragilité numérique (« Groupe 3 ») : à l'exception de quelques communes (Agen notamment), la majeure partie des communes de cet EPCI connaissent des indices de fragilité faibles.

Cette cartographie de rupture face au numérique est à mettre en miroir de l'offre locale de médiation numérique retranscrite sur la cartographie suivante.



Indice de rupture face au numérique à l'échelle communale & offre de médiation numérique - *Indice du Lot-et-Garonne : 15*

L'étude montre la richesse de l'offre globale de lieux d'inclusion numérique recensée sur le département et témoigne de l'investissement des acteurs du Lot-et-Garonne.

En considérant deux aspects (le nombre de structures et leur représentation dans les communes par rapport aux tendances départementales), on obtient une vision fine et plus nuancée de l'offre locale qui permet d'interroger les réponses à développer.

■ **Le Lot-et-Garonne se caractérise par une offre importante en matière d'offre d'accompagnement au numérique, proche en tendance de celle à l'échelle de la Nouvelle-Aquitaine** (respectivement 4 et 5 lieux pour 10 000 habitants). Alors même que l'indice de fragilité est plus élevé qu'à l'échelle de la région, la moins grande présence de l'offre est un des points d'amélioration important pour l'action en matière d'inclusion numérique pour le territoire.

■ **Dans les territoires aux profils mixtes (groupe 1), l'offre se concentre dans les villes centres** où l'indice de fragilité est souvent élevé du fait de la densité de population, pouvant cumuler les facteurs potentiels de rupture face au numérique. Toutefois, l'offre est absente d'un grand nombre de communes dont certaines ayant un indice modéré voire élevé (entre 14 et 20).

■ **La bordure nord du département (groupe 2) est celle qui accueille le plus de populations en fragilité vis-à-vis du numérique.** Dans ces communes, l'offre est présente bien qu'elle le soit souvent de façon dispersée, et ce, quel que soit le type d'activités considéré (accompagnement aux démarches administratives, formation aux usages de bases, accompagnement aux potentialités offertes par le numérique).

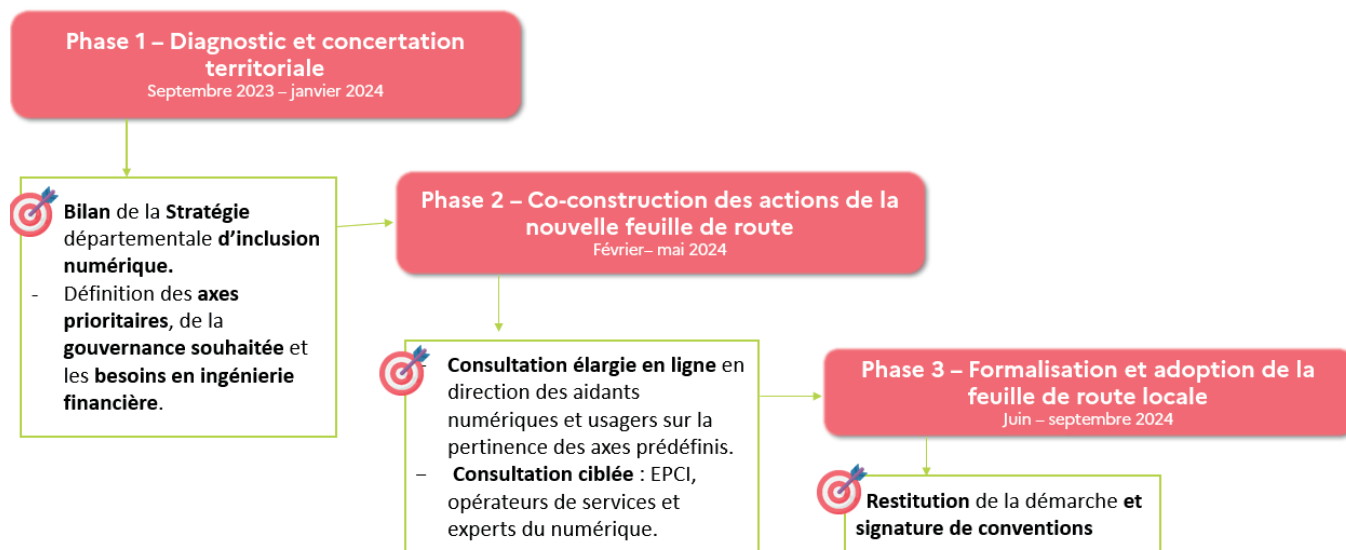
■ **Enfin, le département se caractérise à la fois par une forte présence des structures d'accompagnement aux démarches en ligne et a contrario par une sous-représentation des autres types d'accompagnement** (formations à l'outil numérique et aux potentialités du numérique).

Ce diagnostic devra permettre d'interroger les territoires et les acteurs de la médiation numérique sur les actions à mener pour densifier et harmoniser l'offre locale. La mission de coordination des Conseillers Numériques et le recours au dispositif du « Pass Numérique » seront sans nul doute deux leviers importants pour combler les défaillances actuellement constatées.

MÉTHODOLOGIE D'ÉLABORATION

Pour décliner la feuille de route nationale en Lot-et-Garonne, une méthodologie spécifique a été développée. Celle-ci s'appuie sur la Stratégie départementale d'inclusion numérique existante et sur les initiatives infra-départementales portées par les EPCI. L'approche adoptée met l'accent sur une concertation étroite avec le réseau d'acteurs locaux et les publics concernés, afin de garantir des actions à la fois pertinentes et réalisables, dans le cadre d'une ambition commune renouvelée et d'un projet de territoire partagé.

Cette méthodologie s'est articulée autour de trois phases principales :



► PHASE 1 • DIAGNOSTIC ET CONCERTATION TERRITORIALE

Cette phase a consisté à dresser un bilan de l'existant et à définir les axes prioritaires de travail, une gouvernance locale et les besoins en ingénierie financière.

Vous trouverez ci-après un bilan des principales actions mises en place au titre de la Stratégie départementale d'inclusion numérique 2019-2023 (Liste non exhaustive) :

■ Mise en place d'un partenariat dénommé « **Déclic47** » avec **17 opérateurs de services essentiels** (publics, parapublics et privés) : CAF, MSA, CPAM, Pôle emploi, Cap emploi, Conférence des financeurs, CARSAT, Mutualité française, La Poste, SNCF, Orange, URSSAF, 3 Missions locales, Campus numérique 47, Lot-et-Garonne Numérique.

- Création d'un **fonds d'inclusion numérique** abondé par le Département et les partenaires

■ Outillage et structuration d'un réseau de plus de **250 structures de médiation** et d'accompagnement au numérique

- Cartographie, Charte, outil de diagnostic, formation, etc.
- Déploiement, formation et animation du réseau des 39 Conseillers numériques, en collaboration avec l'État

■ Déploiement de **23 000 Pass numériques** pour tout Lot-et-Garonnais souhaitant suivre une formation au numérique

■ 48 webinaires de formation « **Les Jeudis de l'Inclusion Numérique** » à destination des professionnels

- Plus de 2100 participants

■ **7 ateliers « Mes Droits Depuis Chez Moi »** : un format hybride webinaire / animation sur 16 sites concernant des démarches d'opérateurs de service public

- Plus de 200 participants sur les différents sites

■ **Le Petit Journal de l'Inclusion Numérique** : une veille professionnelle à destination des aidants numériques : 3 éditions

■ Mise en œuvre d'une **filière locale de reconditionnement de matériel informatique** : **Tr@nsnuméric**

- Reconditionnement de plus de 1000 ordinateurs/an
- Recrutement de plusieurs salariés en insertion (labellisation Atelier Chantier d'Insertion « ACI »)
- Expérimentation d'un fonds d'aide à l'équipement informatique pour les familles de collégiens (déploiement en cours dans 15 collèges volontaires)
- Formation aux outils d'interaction avec le système scolaire (Pronote, Educonnect).

■ Organisation du « **1^{er} Forum de la Vie numérique et citoyenne** » le 30 novembre 2023 : événement fédérateur réunissant

- **1 400 visiteurs** : élus, professionnels, associations, usagers... de partout en France
- **56 exposants** (structures publiques et privées qui proposent des solutions numériques)
- **21 intervenants** (2 conférences, 4 tables rondes et 4 réunions entre professionnels)

Concertation territoriale avec différents acteurs institutionnels :

Des réunions physiques ont été organisées pour définir la gouvernance locale et identifier les axes prioritaires à développer. Elles ont réuni plus de **50 participants** représentant plus de **30 structures différentes** : l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires, le Conseil National du Numérique, Hubikoop, des collectivités territoriales, des opérateurs de services et des associations.

Ces rencontres ont permis de **clarifier les rôles des parties prenantes** et de **fixer les priorités de développement**. En parallèle, des échanges réguliers avec l'écosystème de la médiation numérique et les usagers ont été organisés pour mieux comprendre les réalités du terrain et adapter les actions en fonction de l'évolution des besoins.



► PHASE 2 - CO-CONSTRUCTION DES ACTIONS DE LA NOUVELLE FEUILLE DE ROUTE

Cette deuxième phase a conduit à préciser les axes de travail établis lors de la première phase et de co-construire des actions adaptées.

Concrètement, **deux enquêtes** ont été mises en place : la première s'adressait aux professionnels de la médiation numérique ainsi qu'aux acteurs associatifs et institutionnels, tandis que la seconde ciblait le public accompagné par les conseillers numériques. **Près de 500 réponses ont été recueillies.**

En parallèle, des consultations qualitatives ont été réalisées en comités restreints pour approfondir les échanges.

Ces démarches ont conduit à l'élaboration d'une liste d'axes prioritaires, qui a ensuite permis de développer des actions concertées (cf. Plan d'actions). Vous trouverez ci-après les 4 axes prioritaires :

1. **Autonomie numérique des publics**
2. **Coordination et valorisation de l'offre d'inclusion numérique**
3. **Accessibilité aux équipements et à la connexion internet**
4. **Pilotage et pérennisation des solutions d'inclusion numérique**

► PHASE 3 - FORMALISATION ET MISE EN ŒUVRE DE LA FEUILLE DE ROUTE LOCALE

Cette dernière phase implique la synthèse des consultations et la restitution des travaux réalisés lors des ateliers participatifs. L'objectif est de formaliser et de développer la feuille de route en intégrant les résultats et les contributions recueillies.

Une fois cette synthèse complétée, la feuille de route sera soumise à l'ensemble des parties prenantes du territoire ainsi qu'à l'ANCT pour validation et approbation. Cette étape permet de garantir que le document final reflète fidèlement les besoins et les attentes des différents acteurs impliqués.

AMBITION & POSITIONNEMENT

« France Numérique Ensemble en Lot-et-Garonne » se veut partenariale, accessible et compréhensible de toutes et tous. Elle s'inscrit dans la continuité et la complémentarité des actions existantes et en cohérence avec d'autres politiques publiques structurantes : Déploiement des France Services, Schéma départemental des Services aux Familles, Pacte local des Solidarités, Schéma directeur des territoires connectés et durables, etc.

La gouvernance de l'inclusion numérique en Lot-et-Garonne réunit plusieurs entités :

- **Équipe projet** : constituée des deux co-porteurs de la gouvernance locale, la Préfecture et le Conseil départemental de Lot-et-Garonne, sous la présidence du Préfet et de la Présidente.
- **Collège des territoires** : regroupant les collectivités territoriales volontaires.
- **Collège des opérateurs** : incluant les opérateurs de services essentiels partenaires.

Ces entités se réuniront régulièrement en différents comités (pilotage, technique) pour valider les orientations stratégiques et suivre l'avancement des projets qui en découlent.

En complément, la mission de coordination du réseau des Conseillers numériques de Lot-et-Garonne a été confiée au Conseil départemental. Cette mission sera développée et mise en œuvre en parfaite cohérence avec cette feuille de route locale ainsi qu'avec le plan d'animation des établissements France Services.

Cette feuille de route s'articule autour de quatre axes prioritaires, chacun se déclinant en plusieurs engagements concrets :

AXE 1 : RENFORCEMENT DE L'AUTONOMIE NUMERIQUE DES PUBLICS

Cet axe est dédié à l'accompagnement des publics, y compris ceux éloignés du numérique. L'objectif est de favoriser la montée en compétences des Lot-et-Garonnais qui en ont la capacité, tout en offrant un soutien continu à ceux pour qui l'autonomie numérique reste inatteignable. Cet axe englobe également la sensibilisation, avec un focus sur le développement de l'esprit critique, la vérification des sources d'information, l'identification et la levée des freins psychosociaux, etc.

► ENGAGEMENT 1 : sensibiliser aux bons usages du numérique et lever les freins psycho-sociaux

Cet engagement vise à promouvoir les bonnes pratiques numériques tout en éliminant les freins psychosociaux qui peuvent entraver leur adoption. Elle met l'accent sur la sécurité numérique, en abordant des sujets tels que la protection des données personnelles, la gestion du temps passé en ligne et la prévention des risques, notamment les cyberattaques. Elle intègre également la parentalité numérique, en offrant aux parents des outils pour encadrer et accompagner leurs enfants dans l'utilisation des technologies. Enfin, cette action s'efforce de surmonter des obstacles comme la peur ou le manque de confiance, en proposant des ateliers pratiques et un accompagnement personnalisé pour encourager un usage responsable et maîtrisé du numérique.

Exemple d'actions déjà en place : les Conseillers numériques et les médiateurs associatifs (des centres sociaux ou espaces de vie sociale) organisent des animations ludiques pour sensibiliser à ces enjeux. Ces activités, parfois proposées à des horaires décalés pour toucher un public actif, visent à faire prendre conscience des bonnes pratiques numériques et à offrir des solutions concrètes. Les participants y découvrent des outils et des conseils adaptés pour adopter un usage responsable et sécurisé du numérique.



Atelier de sensibilisation aux dangers des écrans auprès des 14-15ans à la MFR de Castelmoron-sur-Lot

Axes d'amélioration ou actions nouvelles envisagées :

- Créer des groupes de discussion/réflexion impliquant le grand public sur des thèmes d'actualité tels que l'éthique de l'intelligence artificielle, la cybersécurité et le numérique responsable.
- Accompagner l'étude financée par l'État sur les freins psychosociaux et valoriser ses livrables auprès des acteurs locaux de la médiation numérique.

► ENGAGEMENT 2 : répondre aux urgences numériques et aux risques de perte de droits

Cette action vise à répondre rapidement aux situations d'urgence numérique, telles que l'accès aux services en ligne essentiels, afin de prévenir toute perte de droits pour les individus. Elle s'adresse en particulier aux personnes vulnérables ou en difficulté face aux démarches administratives numériques. Des dispositifs d'accompagnement sont mis en place pour aider à résoudre les blocages immédiats, comme l'accès à des prestations sociales, la gestion de documents administratifs ou la sécurité des comptes en ligne. L'objectif est

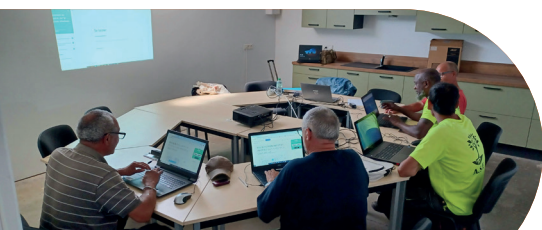
de garantir que personne ne soit pénalisé en raison d'une fracture numérique, en offrant un soutien réactif et adapté aux besoins spécifiques de chacun.

Exemple d'actions déjà en place : le réseau des établissements France Services offre un premier niveau de prise en charge pour les démarches administratives, en portant une attention particulière aux situations d'urgence. En complément, les quatre Conseillers numériques du Département assurent des permanences hebdomadaires dans les huit centres médico-sociaux du territoire, afin d'accompagner les publics fragiles dans leurs besoins numériques. Ces actions permettent de répondre rapidement aux situations critiques et de prévenir la perte de droits.

Axes d'amélioration ou actions nouvelles envisagées :

- Renforcer les synergies entre les établissements France Services et les Conseillers Numériques.
- Proposer des formations pour les aidants numériques en présentiel en mobilisant les fonds de l'ANCT et pérenniser les webinaires des « Jeudis de l'inclusion numérique » pour les démarches administratives, dispensé par les grands opérateurs de services publics.
- Faciliter le déploiement des dispositifs « France Connect » et « Aidants Connect ».

► ENGAGEMENT 3 : assurer les accompagnements individuels et collectifs



Atelier d'initiation auprès de personnes en insertion au sein de l'Association Service Environnement - Tonneins

Pour compléter l'offre de médiation liée aux démarches administratives et aux formations, les ateliers individuels et collectifs offrent un accompagnement des publics sur une variété de sujets. Ces ateliers permettent de répondre aux besoins spécifiques et de traiter de sujets d'actualité en matière de gestion de l'identité numérique et réputation en ligne, d'utilisation des boîtes mail, de compréhension de l'intelligence artificielle, d'applications de mobilité et d'outils de bureautique. Ils abordent également la prévention des arnaques en ligne et l'utilisation d'applications culturelles, offrant ainsi un soutien personnalisé et adapté pour développer des compétences et connaissances numériques pratiques au quotidien.

Exemple d'actions déjà en place : l'équipe des Conseillers numériques du Département propose un catalogue de plus de trente ateliers adaptés à tous les publics. Ils se déplacent dans les structures partenaires telles que les communes, médiathèques, associations, collèges... pour animer ces sessions. Ces ateliers, qui couvrent divers sujets numériques, sont gratuits pour les participants ainsi que pour les structures partenaires.

Axes d'amélioration ou actions nouvelles envisagées :

- Renforcer la synergie entre les conseillers numériques pour mutualiser les bonnes pratiques et les outils d'animation
- Mettre en œuvre une plateforme locale de ressources et déployer des solutions de diagnostic et d'accompagnement harmonisées et accessibles à tous les acteurs de la médiation numérique

► ENGAGEMENT 4 : proposer une offre de formation complémentaire à l'action des conseillers numériques



Cette action vient renforcer l'offre d'inclusion numérique en introduisant un outil supplémentaire : le Pass numérique. Certaines personnes peuvent en effet nécessiter un accompagnement plus approfondi, que ce soit par le biais d'une formation de longue durée, menant à une certification, ou d'une intervention sur mesure adaptée à leurs besoins spécifiques. C'est dans ce contexte que le Pass Numérique prend toute son importance, en offrant une solution complémentaire et structurée. Ce

dispositif permet de répondre aux exigences variées des usagers en proposant des parcours de formation adaptés, assurant ainsi une couverture complète et efficace des besoins en matière d'inclusion numérique sur l'ensemble du territoire.

Exemple d'actions déjà en place : Le Pass Numérique est un chèque d'une valeur de 10 €, permettant d'accéder à des formations qualifiées proposées par des organismes préalablement labellisés. Déployé depuis 2020 en Lot-et-Garonne, ce dispositif a déjà bénéficié à des milliers de Lot-et-Garonnais, leur offrant ainsi la possibilité de renforcer leurs compétences numériques et de mieux s'adapter aux défis de la société numérique.

Axes d'amélioration ou actions nouvelles envisagées :

- Faire du Pass Numérique un véritable outil complémentaire à l'action des conseillers numériques.
- Élargir la possibilité de prescription des Pass Numériques à tous les conseillers numériques.
- Mobiliser de nouveaux financements pour pérenniser ce dispositif.
- Développer l'offre de formation en catégorisant les référentiels de compétences couverts et en encourageant l'émergence de formations certifiantes.

AXE 2 : COORDINATION ET VALORISATION DE L'OFFRE D'INCLUSION NUMÉRIQUE

Cet axe est consacré aux actions visant les acteurs de l'inclusion numérique : aidants numériques (agents de collectivités territoriales, professionnels de l'action sociale et de la médiation numérique, bénévoles associatifs, etc.), c'est-à-dire toutes les personnes qui accompagnent le public dans son appropriation du numérique.

► ENGAGEMENT 5 : décroisonner et renforcer l'action des conseillers numériques

La diversité des dispositifs d'inclusion numérique constitue un atout majeur pour les territoires car elle permet de répondre aux besoins variés des populations et des acteurs locaux. Toutefois, pour maximiser cet avantage, il est crucial de travailler sur la lisibilité et la compréhension de ces dispositifs par toutes les parties prenantes. En clarifiant les objectifs, les bénéficiaires et les modalités d'application des différentes initiatives, on facilite leur adoption et leur mise en œuvre, tout en renforçant la collaboration entre les acteurs.



Exemple d'actions déjà en place : Plusieurs rencontres des conseillers numériques ont été organisées depuis la mise en place de ce dispositif. Faute d'un coordinateur et d'un animateur de réseau celles-ci restent toutefois trop sporadiques.

Axes d'amélioration ou actions nouvelles envisagées :

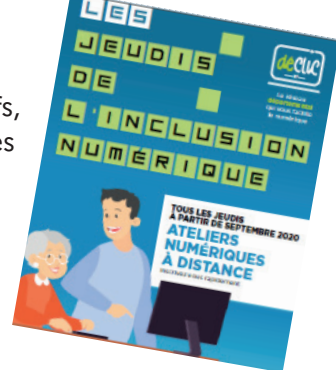
- Établir une stratégie d'animation et de coordination des conseillers numériques en s'appuyant sur le poste de coordinateur.
- Renforcer la synergie entre les conseillers numériques pour mutualiser les bonnes pratiques et les outils d'animation (Cf. engagement n°3)



► ENGAGEMENT 6 : accompagner et former les aidants numériques

Face à l'évolution constante des technologies et des démarches administratives en ligne, les aidants numériques se retrouvent souvent isolés et démunis face à un public croissant et de plus en plus exigeant. Cette action a pour objectif de répondre aux besoins de ces aidants en leur offrant une formation approfondie sur les outils

informatiques, les services numériques, et les évolutions des téléservices administratifs, notamment grâce à des programmes de formation établis en partenariat avec les principaux opérateurs de services publics du réseau Déclic47.



Exemple d'actions déjà en place : La poursuite des « Jeudis de l'Inclusion numérique ». Un programme de formation continue en ligne traitant tous les besoins de l'aidant : les bases de l'accompagnement numérique du public, les télé-procédures, les outils de sensibilisation, etc.

Axes d'amélioration ou actions nouvelles envisagées :

- Proposer des formations pour les aidants numériques en présentiel en mobilisant les fonds de l'ANCT et pérenniser les webinaires des « Jeudis de l'inclusion numérique » pour les démarches administratives, dispensées par les grands opérateurs de services publics.
- Saisir l'opportunité des nouveaux moyens financiers mis en œuvre par l'État pour développer la formation continue des aidants numériques pour adapter leurs compétences à leurs réalités opérationnelles.
- Aider au déploiement du dispositif « Aidants Connect » pour sécuriser les accompagnants aux démarches administratives.
- Relayer au plus grand nombre, les ingénieries de formation financées par l'État en les inscrivant dans une logique de communs numériques.

► ENGAGEMENT 7 : travailler sur un parcours usager optimal favorisant une meilleure orientation des publics



Cartographie des acteurs de l'inclusion numérique

Cet engagement, qui vise à élaborer un parcours usager optimal, se concentre sur l'amélioration de l'orientation des publics vers les services appropriés, en cherchant à garantir une expérience fluide et efficiente. Pour ce faire, il est impératif de continuer à promouvoir l'interconnaissance et la complémentarité entre les différents acteurs et services concernés. Des rencontres territoriales fréquentes et des outils d'échanges doivent être mis en place avec pour objectif de clarifier le « qui fait quoi et où » afin d'apporter une meilleure réponse aux usagers.

Exemple d'actions déjà en place : Des outils d'interconnaissance du réseau existent : la cartographie départementale et le kit local d'inclusion numérique.

Axes d'amélioration ou actions nouvelles envisagées :

- Œuvrer à l'émergence d'un label pour les lieux d'accueil déployant des pratiques et compétences destinées aux publics éloignés du numérique.
- Intégrer la cartographie des acteurs de l'inclusion numérique dans le quotidien des conseillers numériques, en les rendant acteurs et garants de l'actualisation des données.
- Renforcer les synergies entre aidants (travailleurs sociaux, secrétaires de mairie, etc.) et conseillers numériques en élargissant l'accès à la plateforme locale de ressources à tous les conseillers numériques pour faciliter l'orientation des usagers en difficulté.
- Faciliter et promouvoir les solutions interopérables qui s'inscrivent dans la logique du « Dites-le-nous une fois ».

► ENGAGEMENT 8 : reconnaître et valoriser les compétences numériques des aidants et usagers

Le numérique est désormais un prérequis incontournable pour de nombreux emplois, avec les recruteurs exigeant fréquemment une évaluation des compétences numériques des candidats. L'objectif de cette action est de développer un dispositif d'évaluation des compétences numériques, en s'appuyant sur des certifications reconnues par l'État, telles que Pix. Ce lieu d'évaluation visera à fournir un cadre structuré et fiable pour mesurer et certifier les compétences numériques des personnes, assurant ainsi une reconnaissance officielle et standardisée de leurs acquis. En facilitant l'accès à ces certifications, l'action contribuera également à renforcer l'insertion professionnelle.

Exemple d'actions déjà en place : Pix est un service public en ligne lancé en 2016 dans le cadre du dispositif des startups d'État proposé par la direction interministérielle du numérique (Dinum) permettant à ses utilisateurs d'évaluer, de développer et de certifier leurs compétences numériques. Le recours à Pix reste toutefois assez peu répandu dans les pratiques quotidiennes des aidants numériques.



Axes d'amélioration ou actions nouvelles envisagées :

- Travailler à la mise en place de centres de certification PIX locaux pour évaluer et valoriser professionnellement les compétences numériques acquises.
- Relayer et suivre localement les travaux de l'État visant à améliorer la reconnaissance du statut d'aidant professionnel, en valorisant les formations suivies et en les adaptant aux réalités spécifiques de chaque métier.

► ENGAGEMENT 9 : diffuser, promouvoir et communiquer sur l'actualité et les bonnes pratiques

L'objectif de cette action est de renforcer la visibilité des projets, d'encourager l'engagement des parties prenantes, et de favoriser une compréhension claire des enjeux et des évolutions. Une communication bien orchestrée favorise la création d'une dynamique de collaboration, la diffusion des bonnes pratiques et la transparence des actions menées. Parallèlement, une veille informationnelle stratégique, technologique et réglementaire est maintenue pour fournir au réseau des aidants les dernières actualités et informations pertinentes.

Exemple d'actions déjà en place : Le Petit Journal de l'Inclusion Numérique ou le Forum de la vie numérique & citoyenne (cf. Bilan de la Stratégie départementale d'inclusion numérique 2019-2023).



Axes d'amélioration ou actions nouvelles envisagées :

- Pérenniser les outils de communication existants ainsi que le Forum de la vie numérique & citoyenne, qui a connu un vif succès lors de sa première édition.
- Instaurer des cycles de rencontres plus réguliers par bassin de vie, en s'appuyant sur les dynamiques locales déjà en place.

AXE 3 : ACCESSIBILITÉ AUX ÉQUIPEMENTS ET À LA CONNEXION INTERNET

Cet axe vise à faciliter l'accès aux équipements informatiques (ordinateurs fixes et portables, téléphones, etc.) ainsi qu'à une connexion Internet de qualité, indépendamment du lieu de résidence (en milieu urbain et rural). Aussi, ces actions s'inscrivent dans une démarche numérique responsable, favorisant à la fois l'inclusion numérique et le respect des principes de durabilité environnementale.

► ENGAGEMENT 10 : favoriser le développement de la filière locale de reconditionnement informatique pour contribuer à un numérique plus solidaire et éco-responsable



Remise des équipements numériques aux familles par l'association Transnuméric - Collège de Castillonès - février 2024

Dans le cadre d'un partenariat avec les grands opérateurs dans une démarche de numérique responsable, un projet de reconditionnement de matériel informatique a été lancé en 2020 en collaboration avec l'association locale Tr@nsnuméric, lauréate de l'appel à projets sur l'Économie Sociale et Solidaire (ESS). Ce projet vise à promouvoir l'inclusion numérique en rendant le matériel accessible à des personnes en situation de précarité, à favoriser l'insertion sociale et professionnelle en permettant aux personnes en insertion d'apprendre un nouveau métier, et à renforcer l'éco-responsabilité en réutilisant le matériel pour éviter le gaspillage. Environ 1000 ordinateurs réformés sont

collectés et reconditionnés chaque année, profitant ainsi à des familles précaires ou sensibles aux enjeux environnementaux.

Exemple d'actions déjà en place : L'association Tr@nsnuméric, basée à Marmande, étend ses actions sur l'ensemble du territoire. Sa mission principale consiste à réduire le gaspillage informatique tout en rendant le matériel accessible à tous. Labellisée Atelier Chantier d'Insertion (ACI) et certifiée organisme de formation Qualiopi, elle s'engage à la fois dans l'insertion sociale et dans la promotion d'une économie circulaire durable.

Axes d'amélioration ou actions nouvelles envisagées :

- Consolider la filière locale en établissant des interconnexions nationales et régionales avec des structures de reconditionnement telles qu'Emmaüs Connect, pour mutualiser les ressources et renforcer l'efficacité du reconditionnement.
- Faciliter l'accès des publics précaires au matériel reconditionné en sensibilisant les acteurs sociaux et en développant une plateforme pour orienter les usagers en difficulté vers la filière locale, leur offrant ainsi une solution de matériel informatique sociale, solidaire et éco-responsable.
- Accompagner les acteurs publics et privés dans le don de matériel informatique.

► ENGAGEMENT 11 : consolider le fonds d'aide à l'équipement informatique pour les publics en difficulté

Une expérimentation a été lancée en collaboration avec les collèges et l'association Tr@nsnuméric pour identifier les familles de collégiens « déconnectés » et les équiper d'un ordinateur reconditionné. Cette initiative inclut également une formation aux outils d'interaction avec le système scolaire, tels que Pronote et Educonnect. En levant les obstacles matériels et de compétences, cette action vise à renforcer les liens entre les établissements scolaires et les familles, contribuant ainsi à la prévention du décrochage scolaire. En outre, cette expérimentation peut être adaptée à d'autres publics cibles.

Exemple d'actions déjà en place : Cette expérimentation a permis de créer des liens entre les parents et de discuter plus en profondeur des parcours scolaires de leurs enfants. Des centaines de familles ont bénéficié de cette initiative et ont exprimé des retours très positifs. À la fin du parcours de formation, les ordinateurs sont remis aux familles, accompagnés d'une attestation de réussite.

Axes d'amélioration ou actions nouvelles envisagées :

- Ouvrir aux communes et intercommunalités la possibilité d'étendre l'action du Département, actuellement destinée aux collèges, aux établissements d'enseignement du premier degré.
- Explorer de nouvelles sources de financement pour amplifier ce dispositif, qui connaît un grand succès auprès des familles et des établissements expérimentateurs.

► ENGAGEMENT 12 : faciliter l'accès à des solutions de connexion à Internet en partenariat avec Lot-et-Garonne Numérique

En attendant la généralisation de la fibre optique sur l'ensemble du territoire, diverses solutions existent, bien que souvent méconnues du grand public et des prestataires informatiques et télécoms. L'accès aux réseaux numériques, ainsi que l'arrêt progressif du réseau cuivre d'ici 2030, constituent des enjeux cruciaux pour l'aménagement numérique du territoire. Ces défis peuvent nécessiter un accompagnement personnalisé des particuliers, administrations et entreprises. Pour y répondre, le Syndicat Lot-et-Garonne Numérique a mis en place un service gratuit de conseil et d'accompagnement, visant à identifier et mettre en œuvre les solutions de connexion les plus pertinentes et accessibles.



Exemple d'actions déjà en place : Un numéro vert gratuit (0 800 94 90 99) a été mis en place pour ce service. Les conseillers peuvent également se rendre à domicile pour réaliser des diagnostics sur le terrain, et ils collaborent étroitement avec les opérateurs télécoms afin de simplifier les démarches pour les usagers.

Axes d'amélioration ou actions nouvelles envisagées :

- Mettre en place un plan d'accompagnement pour le public afin de préparer la fin du cuivre d'ici 2030.
- Recenser les offres sociales de connexion à Internet des principaux Fournisseurs d'Accès à Internet pour les publics en situation de précarité

AXE 4 : PILOTAGE ET PERENNISATION DES SOLUTIONS D'INCLUSION NUMERIQUE

Cet axe est dédié au pilotage de cette politique publique, de la co-construction à l'évaluation, en passant par la mise en œuvre. La mobilisation efficace des ressources humaines et financières est essentielle pour assurer la pérennité et le succès continu de ces initiatives.

► ENGAGEMENT 13 : mobiliser les territoires et les opérateurs de services autour d'une gouvernance concertée

Cette action implique la fédération de tous les acteurs (institutionnels, privés, associatifs, etc.), ainsi que la mutualisation des moyens disponibles afin d'optimiser les ressources et d'éviter les duplications. En établissant une gouvernance participative, on s'assure que toutes les parties prenantes soient impliquées dans le processus décisionnel. Cela permet de développer des solutions coordonnées qui répondent aux besoins spécifiques des territoires tout en offrant une approche harmonisée et compréhensible. Une telle collaboration assure non seulement une meilleure allocation des ressources mais également une réponse collective et cohérente aux enjeux locaux, favorisant ainsi l'efficacité et la transparence des actions entreprises.

Exemple d'actions déjà en place : Cette feuille de route est développée et pilotée par une gouvernance partagée (cf. Ambition et positionnement du Lot-et-Garonne).

Axes d'amélioration ou actions nouvelles envisagées :

- Étendre le partenariat Déclic47, initié en 2019 avec les 17 opérateurs de services actuellement partenaires (CAF, MSA, CPAM, CARSAT, France Travail, etc.), aux intercommunalités en proposant un cadre partenarial similaire.
- Assurer la mise en œuvre opérationnelle de ce partenariat élargi en constituant un « collège opérateurs », un « collège territoires », et en organisant une plénière annuelle pour réunir ces deux collèges.

► ENGAGEMENT 14 : assurer une ingénierie financière pour pérenniser les dispositifs d'inclusion numérique

Pour garantir une ingénierie financière robuste et diversifiée, plusieurs approches sont mises en place :

- Un fonds départemental d'inclusion numérique, financé par l'État (via des appels à projets), le Département et les opérateurs de services publics, destiné à soutenir directement les actions d'inclusion numérique.
- Réponses aux appels à projets régionaux, nationaux et européens, permettant de lever des fonds supplémentaires et d'optimiser les ressources disponibles pour les initiatives locales.
- Relais de diffusion des appels à projets publics et privés auprès de l'écosystème associatif local, afin de maximiser les opportunités de financement et encourager la participation des acteurs locaux.

Exemple d'actions déjà en place : Le fonds départemental a permis, entre autres, de financer le déploiement du Pass numérique et le 1^{er} Forum de la vie numérique et citoyenne.



Axes d'amélioration ou actions nouvelles envisagées :

- Mettre en place une veille sur les appels à projets susceptibles de renforcer les initiatives locales en matière d'inclusion numérique.
- Mobiliser les subventions obtenues via les appels à projets nationaux et régionaux pour créer un effet de levier, permettant aux partenaires locaux (opérateurs de service ou collectivités) de bénéficier d'une part des financements.
- Concevoir un montage financier pour réduire le reste à charge des structures employant des conseillers numériques, afin de pérenniser ce dispositif.
- Mobiliser le mécénat territorial, qu'il soit financier, en compétences ou sous d'autres formes, afin de soutenir des initiatives locales et renforcer le développement local.

► ENGAGEMENT 15 : évaluer la feuille de route locale pour mieux répondre aux besoins évolutifs

L'évaluation régulière de la feuille de route locale est cruciale pour aligner les stratégies avec les besoins changeants des publics. Cette analyse permet d'examiner les résultats obtenus, d'identifier les écarts par rapport aux objectifs initiaux et d'ajuster les actions en fonction des évolutions du contexte et des attentes des usagers. En intégrant les retours des parties prenantes et en révisant les priorités, cette démarche assure que les interventions demeurent efficaces et pertinentes, garantissant ainsi une réponse adaptée aux besoins actuels et futurs des Lot-et-Garonnais.

Exemple d'actions déjà en place : L'évaluation de la Stratégie départementale d'inclusion numérique (2019-2023) a été effectuée à travers plusieurs méthodes complémentaires : une enquête quantitative, diffusée largement par formulaire papier et numérique, ainsi qu'une enquête qualitative reposant sur des entretiens individuels et collectifs.

Les résultats obtenus ont permis de définir les nouveaux objectifs de l'actuelle feuille de route « France Numérique Ensemble en Lot-et-Garonne ».

Axes d'amélioration ou actions nouvelles envisagées :

- Suivre les travaux nationaux pour élaborer un cadre d'évaluation standardisé et faciliter le « pilotage par la donnée ».
- Établir un bilan annuel des actions de la feuille de route afin d'évaluer l'avancement des objectifs fixés, d'identifier les réussites et les points d'amélioration, et de garantir une transparence et une responsabilité dans la mise en œuvre des initiatives.

