



Concertation

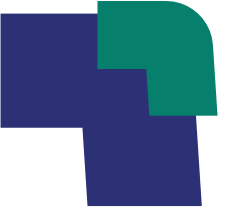
France Numérique Ensemble 01

Visio de rentrée
16 septembre 2024

> Ordre du jour

1. Introduction
2. Présentation de la feuille de route nationale FNE et de l'organisation dans l'Ain
3. Présentation des grands objectifs / axes de travail pour le département de l'Ain
4. Prochaines étapes

Objectifs et enjeux France Numérique Ensemble



- Prend la suite de Stratégie Nationale pour un Numérique Inclusif 2017 – 2022
- Un engagement renouvelé autour de 4 axes et 16 engagements entièrement coconstruits avec les acteurs des territoires
- **Une territorialisation de France Numérique dans l'Ain : portée par la Préfecture et le Conseil Départemental**
- **Une concertation** qui fait notamment émerger des besoins de coordination des efforts et des ressources pour promouvoir l'inclusion numérique à l'échelle territoriale

Stratégie nationale France Numérique Ensemble



LES SEIZE ENGAGEMENTS FRANCE NUMÉRIQUE ENSEMBLE

Axe 1 Territorialiser la politique d'inclusion numérique et accompagner les acteurs locaux par la mobilisation d'un fonds d'ingénierie dédié

1 Identifier, dans les territoires, les **collectivités** ou leurs **groupements porteurs des gouvernances** et **feuilles de route** territoriales d'inclusion numérique

2 Constituer un **fonds national** pour financer la pérennisation des dispositifs d'inclusion numérique

3 Instituer, à l'échelle nationale, une **coordination interministérielle** et partenariale

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

4 Lever les freins psychosociaux à l'usage du numérique

5 Déployer des solutions de diagnostic et d'accompagnement harmonisées et accessibles à tous les acteurs de la médiation numérique

7 Donner à chacun la possibilité de **se former en ligne** et de manière autonome

6 Promouvoir collectivement le référentiel européen de compétences **DigComp**

8 Accompagner les acteurs publics et privés dans leurs **dons de matériels informatiques**

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

9 Structurer un **comité de filière** associant l'ensemble des acteurs de la médiation numérique

10 Labelliser les lieux d'accueil des publics déployant des pratiques et des compétences à destination des publics éloignés du numérique

11 Développer la formation continue des **Conseillers numériques** pour adapter leurs compétences à leurs réalités opérationnelles

12 Améliorer la reconnaissance du statut d'aidant professionnel

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 nationale

13 Déployer une plateforme de données dédiée à l'inclusion numérique

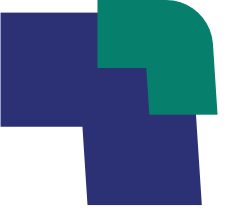
14 Accompagner et former les acteurs territoriaux au pilotage de la politique d'inclusion numérique par la donnée

15 Lancer « l'Observatoire des compétences numériques » par le GIP PIX

Un engagement transverse : Intégrer et promouvoir, pour chacun des axes stratégiques de France Numérique Ensemble, les démarches concourant au développement des communs

16

Modèle de feuille de route (diapo générique de l'ANCT)



1. Méthode d'élaboration de la feuille de route

Historique des politiques d'inclusion numérique sur le territoire, si historique préalable sur le sujet

Genèse de la démarche France Numérique Ensemble

Grandes étapes de l'élaboration de la feuille de route (concertations, ateliers de co-construction, comités de pilotage...)

Parties prenantes mobilisées

2. Synthèse du diagnostic territorial

Éléments de diagnostic sur les besoins des publics, sur l'offre d'accompagnement

Enjeux territoriaux identifiés

3. Ambition et positionnement du territoire sur l'inclusion numérique

Positionnement du territoire sur l'inclusion numérique (exemple : publics prioritaires, thématiques prioritaires, rôle vis-à-vis des parties prenantes de l'inclusion numérique)

Gouvernance et pilotage de la feuille de route : nom des comités, composition des comités, rôle des comités, fréquence de réunion.

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

4. Priorités d'action

AXE 1 – NOM DE L'AXE STRATEGIQUE

Description de l'axe prioritaire et lien avec les enjeux identifiés sur le territoire (quoi et pourquoi)

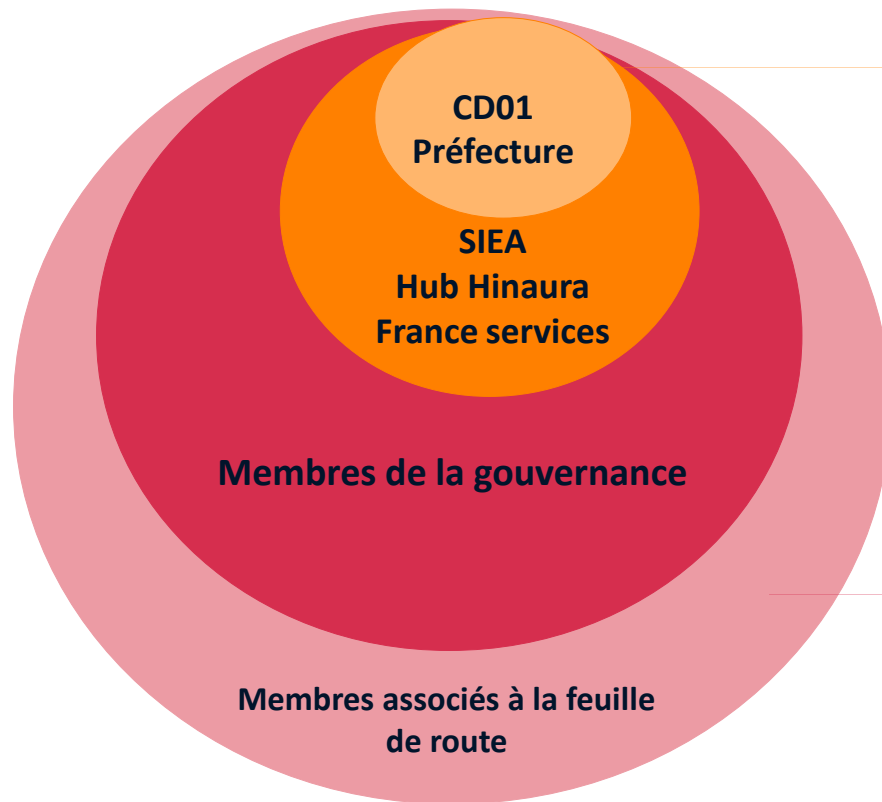
Déclinaison des actions associées à l'axe (comment)

AXE 2 – NOM DE L'AXE STRATEGIQUE

...

5. Signataires

> FNE dans l'Ain la démarche et les principales étapes



Pilotage et suivi opérationnel

- Validation des objectifs et axes de travail
- Remontée des travaux au niveau national (ANCT)
- Animation du réseau des professionnels de l'inclusion
- Remontée des besoins (formations, postes vacants ...)

Coconstruction et déploiement

- Co-construction et mise en œuvre des actions
- Remontée des besoins (outils, formations...)
- Participation au COPIL

> FNE dans l'Ain la démarche et les principales étapes



Phase 1 : le diagnostic territorial

Diagnostic des besoins du territoire en matière d'inclusion numérique
Retours d'expérience des dispositifs existants

Février - juin



Phase 2 : concertation avec les acteurs

Identification d'actions prioritaires en lien avec les axes de travail identifiés et validés en comité départemental

Juin - octobre



Phase 3 : rédaction et diffusion de la feuille de route finale

Consolidation des travaux au sein d'un document synthétique, réaliste et opérationnel

octobre



Phase 4 : déploiement et suivi

Mise en place d'une instance de gouvernance locale pour suivre le déploiement de la feuille de route

Novembre - 2026

> Déroulé du temps de travail

Lors des concertations avec les acteurs (printemps – été 2024) , **4 axes de travail** ont été identifiés.

Objectifs d'aujourd'hui :

- Discuter autour de ces axes de travail (rien n'est figé !)
- Recueillir des éléments et de l'information
- Identifier des actions pouvant être intégrées à la feuille de route



« Gare centrale FNE »

Tout au long de la démarche de construction de la feuille de route FNE, une gare centrale (espace d'information ouvert) est accessible sur Mednum01.fr - via le menu FNE :



« Gare centrale FNE »

- Toutes les actualités
- Les prochaines dates
- Les CR de réunion
- Lien d'inscription pour suivre les avancées de la construction du plan d'actions
- Un **questionnaire en ligne**
Ouvert jusqu'au 27 septembre

Lien direct vers la page FNE :

<https://mednum01.fr/index.php/fne/>

> Présentation

Placez-vous sur la carte !



Sur ordinateur :

<https://app.wooclap.com/FNE01>

Avec votre smartphone :



Les 4 axes de travail

> 4 axes de travail identifiés

1. **Consolider** le dispositif des conseillers numériques et renforcer sa complémentarité avec les autres dispositifs existants, en particulier le réseau des France services
2. **Toucher les publics identifiés comme prioritaires** mais difficile à atteindre : les jeunes et les personnes non mobiles
3. **Valoriser davantage l'existant** et proposer des **espaces d'échange** dédiés aux professionnels de l'inclusion numérique, aux aidants / professionnels confrontés à des usagers en difficulté, aux opérateurs
4. **Proposer une offre de formation** diversifiée à destination des acteurs confrontés à l'inclusion numérique

> Nuage de mots

Un mot clé pour qualifier
l'inclusion numérique dans l'Ain

Sur ordinateur :

<https://app.wooclap.com/FNE01>

Avec votre smartphone :



> Nuage de mots

**Quels types d'acteurs ou de lieux
de médiation numérique
connaissez-vous ?**

Sur ordinateur :

<https://app.wooclap.com/FNE01>

Avec votre smartphone :



Axe 1

Consolider le dispositif des conseillers numériques et renforcer sa complémentarité avec les autres dispositifs existants, en particulier le réseau des France services

Axe 1 Consolider le dispositif des conseillers numériques et renforcer sa complémentarité avec les autres dispositifs existants, en particulier le réseau des France services

Constats et enjeux (Issus des concertations rencontres et/ou du questionnaire)

L'offre de médiation numérique est-elle suffisante ?



■ Oui ■ Non ■ Pas de réponse



Un manque de visibilité des lieux et ressources de médiation numérique
2 dispositifs majeurs et une multitude d'autres acteurs.

Un manque de lisibilité entre les dispositifs France Services et Conseillers numériques

« Communication efficace auprès du Public et de l'utilité des CoNums. Car encore trop souvent confondus avec les Conseillers France Services. "SAVOIR QUI FAIT QUOI ET JUSQU'OU » (questionnaire)

Axe 1 Consolider le dispositif des conseillers numériques et renforcer sa complémentarité avec les autres dispositifs existants, en particulier le réseau des France services

Constats et enjeux (Issus des concertations rencontres et/ou du questionnaire)

Disparité territoriale et méconnaissance des *usagers*

« Couverture parfois inégale de l'offre selon les territoires » (questionnaire)

Des financements non pérennes amenant inquiétudes des porteurs

« Sur notre secteur, l'offre paraît répondre aux besoins. Néanmoins, la permanence du conseiller numérique risque d'être remise en question si le cofinancement des communes augmente. » (questionnaire)

Axe 1 Consolider le dispositif des conseillers numériques et renforcer sa complémentarité avec les autres dispositifs existants, en particulier le réseau des France services

Discutons de cette affirmation :



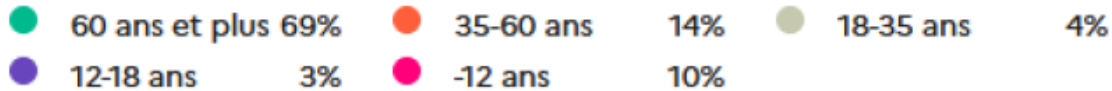
C'est aux dispositifs publics seuls d'assurer l'autonomie numérique des citoyens.

Axe 2

Toucher les publics identifiés comme prioritaires mais difficile à atteindre :
les jeunes et les personnes non mobiles

Axe 2 - Toucher les publics identifiés comme prioritaires mais difficile à atteindre : les jeunes et les personnes non mobiles

Tranche d'âge des usagers :



CHIFFRES DU TERRITOIRE (issus de l'espace Coop – l'outil de suivi d'activité des conseillers numériques)

Les actions des Conseillers numériques sont principalement dirigées **vers les seniors**.

L'offre de médiation numérique permet de toucher uniquement certains publics,

Sur les horaires :

« Élargir le public, les seniors ne sont pas les seuls démunis face au numérique. Les propositions en journée ne touchent qu'un type de public (inactif et ou retraité) » (Questionnaire)

Sur les contenus

« La très grande majorité de mon public actuel reste les retraités, étant donné que je travaille la plupart du temps aux horaires de bureau, mais j'essaie de diversifier mon offre pour toucher d'autres publics. »

Axe 2 - Toucher les publics identifiés comme prioritaires mais difficile à atteindre : les jeunes et les personnes non mobiles

Aujourd'hui, la médiation numérique ne s'adresse pas à tous :

*« Nous ne touchons pas tous les types de publics, c'est principalement les seniors, et je pense qu'il y a un gros manque auprès des **personnes en recherche d'emploi, et auprès du jeune public.** »*

*« Il manque cependant le **public jeune** (pas des moindres), Primaires/Collèges et voir même Lycées. Avec un travail de fond pour que les notions de bases leur soient apprises et comprises. Et ce sûr l'entièreté du Département. »*

*« Nos Conums essayent **d'innover** en proposant de nouvelles façons de communiquer avec les personnes afin de les sensibiliser avec le numérique (Rando/numériques, forum associations, Marchés,...) »*

Difficulté d'attirer « ceux qui en ont vraiment besoin » dans les lieux et ateliers de médiation numérique
*« ce qui est compliqué, c'est de **faire venir aux permanences** du conseiller numérique les personnes qui en ont réellement besoin »*

*Il existe une offre mais la problématique de la rupture numérique est grandissante. Chez les seniors cette problématique est exponentielle et la **volonté d'apprendre** n'est pas toujours existante »*

Un travail nécessaire autour du parcours usagers, avec la nécessité de s'ouvrir à d'autres publics

*« Nous avons besoin [...] **d'outils et de projets structurant** pour l'écosystème pour coordonner le parcours de l'utilisateur entre toutes les structures, toucher les publics qui sont totalement laissés pour compte de l'inclusion numérique : TPE, handicap, agents territoriaux. »*

Axe 2 - Toucher les publics identifiés comme prioritaires mais difficile à atteindre : les jeunes et les personnes non mobiles

Discutons de cette affirmation :



Seuls les seniors ont besoin d'être formés au numérique en priorité ?

Axe 3

Valoriser davantage l'existant et proposer des espaces d'échange dédiés aux professionnels de l'inclusion numérique, aux aidants / professionnels confrontés à des usagers en difficulté, aux opérateurs

Axe 3 - Valoriser davantage l'existant et proposer des espaces d'échange dédiés aux professionnels de l'inclusion numérique, aux aidants / professionnels confrontés à des usagers en difficulté, aux opérateurs

Éléments de contexte et enjeux :

De nombreux acteurs et initiatives interviennent dans la sphère de la médiation numérique dans le département mais faute d'une coordination des acteurs les informations sont éparpillées et peu valorisées. Pour les usagers, il est difficile de s'y retrouver entre la multitude de sites référencés.

Offre de médiation numérique pas toujours connue

« L'offre de formation de médiation numérique est évolutive sur le territoire. Nous ne sommes pas toujours informés des actualités sur cette thématique »

« Mieux connaître l'ensemble des propositions de service sur le territoire afin d'éviter des offres redondantes dans le domaine. »

Des difficultés pour orienter les personnes

Beaucoup de personnes qui viennent au CCAS nous demandent des renseignements pour lesquels nous n'arrivons pas à les orienter.

La montée en compétences dans les lieux...

« Dans le cadre de nos missions nous sommes formés pour aider les usagers à **devenir autonomes** dans leurs pratiques du numérique. »

Le numérique contraint

« le numérique fait peur et cette peur empêche les usagers d'aller vers le numérique. Ils le font par contrainte (pour une démarche administrative) et non par envie. »

Axe 3 - Valoriser davantage l'existant et proposer des espaces d'échange dédiés aux professionnels de l'inclusion numérique, aux aidants / professionnels confrontés à des usagers en difficulté, aux opérateurs

Discutons de cette affirmation :



L'offre de médiation numérique est-elle attractive et pertinente ?

Axe 3 - Valoriser davantage l'existant et proposer des espaces d'échange dédiés aux professionnels de l'inclusion numérique, aux aidants / professionnels confrontés à des usagers en difficulté, aux opérateurs

Discutons de cette affirmation :



Les espaces d'échanges entre professionnels sont-ils suffisants ?

Axe 4

Proposer une offre de formation diversifiée à destination des acteurs confrontés à l'inclusion numérique

Axe 4 - Proposer une offre de formation diversifiée à destination des acteurs confrontés à l'inclusion numérique

Éléments de contexte et enjeux :

- L'Ain a développé de nombreuses offres de formation, notamment par ADEA Formation qui accueille les deux référents départementaux du hub hinaura. L'ANCT propose également des parcours aux professionnels de l'inclusion numérique
- Quid des autres professionnels au contact des usagers ? Aidants, secrétaire de mairie, etc.

*« Les secrétaires de mairie sont parfois sollicitées pour accompagner les personnes âgées dans leurs démarches administratives »
« Dans le Val d'Oise une formation pour les secrétaires de mairies »*

Idée inspirante « Organiser des temps d'échanges sur le terrain : sur le principe d'Erasmus, faire une semaine d'immersion de temps en temps dans le territoire d'un autre CoNUM, en sa présence d'abord, puis une autre fois sans, me semble une manière de démultiplier à moindre frais nos compétences et de faire évoluer nos pratiques. »

> Nuage de mots

**QUI doit être formé pour
accompagner le public en demande
de médiation numérique ?**

> En ce moment pour FNE01 :

Questionnaire en ligne

Ouvert jusqu'au 26 septembre

Lien vers le questionnaire :

<https://contrib.hinaura.fr/?FNE01-Questionnaire>

Début octobre :

Des groupes de travail **territoriaux**

Pour qui ?

Donc que vous soyez travail social, médiateurs numériques, élus, bibliothécaires, secrétaires de mairie, responsables de structure, agents de collectivité locale, ou bénévoles... : venez participer !

Dates :

- 3 octobre 2024 (14h-17h) - Bourg-en-Bresse
- 4 octobre 2024 (9h-12h) - Thoissey
- 7 octobre 2024 (14h-17h) - Ambérieu-en-Bugey
- 8 octobre 2024 (14h-17h) – Valserhône

Lien pour s'inscrire :

<https://framaforms.org/inscription-fne-ain-1722600084>

> A venir :

Numérique en Communs à Chambéry

25 et 26 septembre 2024

Deux jours pour assister à des conférences, des masterclass, des retours d'expérience autour des thèmes de l'inclusion numérique et plus largement du numérique d'intérêt général.

Lien vers le programme et la billetterie

<https://numerique-en-communs.fr/>

Merci pour votre attention.

Pour toutes questions :
pref-maiad@ain.gouv.fr