

# DÉVELOPPER L'ACCÈS AU NUMÉRIQUE

Diagnostic pour l'inclusion numérique en Meuse

Atelier avec les EPCI – Territoire de Fresnes

# Les besoins

- Réaliser un diagnostic associant les services du Département et les partenaires territoriaux (EPCI, Etat, partenaires de l'emploi et de l'insertion, structures en charge de l'inclusion).
- Visualiser l'offre de service et de la croiser avec les besoins du territoire en matière de fragilité numérique et de difficulté d'accès.
- Co-construire les pistes d'action pour une politique territorialisée et partenariale d'inclusion numérique

# Présentation de la démarche

## 1 EXPLORATION, ENQUÊTE TERRAIN, ANALYSE DES DONNÉES

## 2 RECOMMANDATIONS ET PISTES D' ACTIONS

DÉMARCHE

- Echanges avec les services du Département en charge de l'insertion, des solidarités départementales et du numérique
- Rencontres avec des acteurs du territoire départemental dans le domaine de la solidarité, de l'insertion et de l'inclusion

ICI

- Rencontres avec les 15 EPCI du territoire
- Analyse de l'indice de fragilité numérique pour les territoires meusiens
- Ouverture d'une cartographie collaborative des lieux d'inclusion numérique

ICI

LIVRABLES

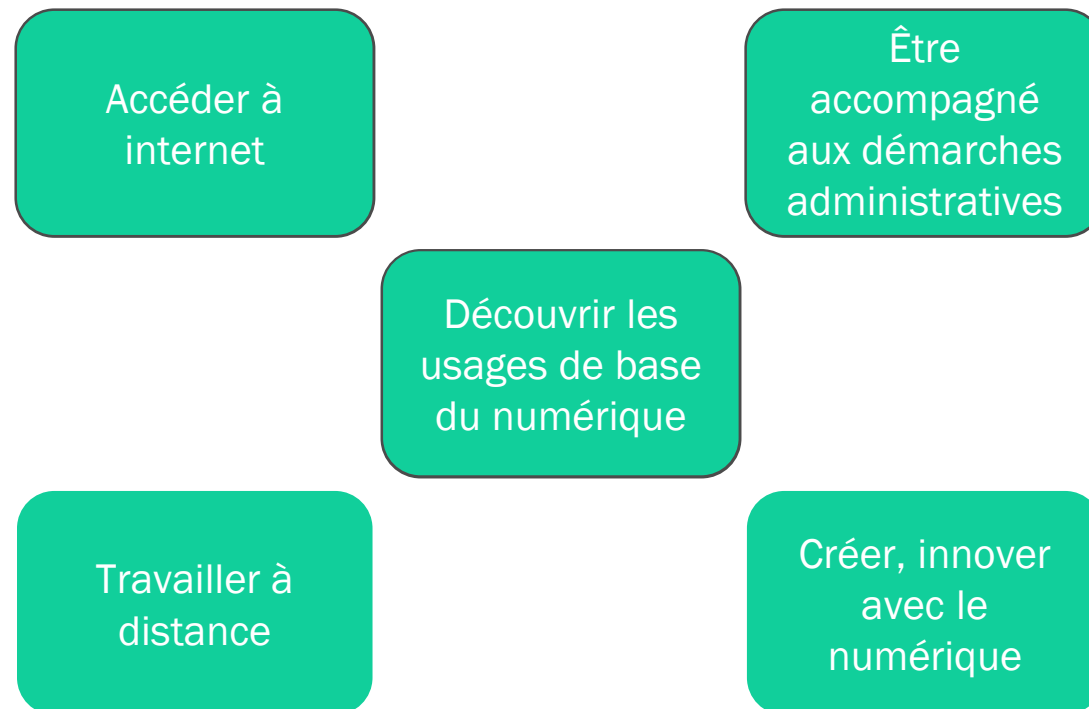
- **Cartographie** des lieux d'inclusion numérique
- **Analyse de l'indice de fragilité** pour le territoire meusien
- **Rapport de diagnostic** synthétisant l'offre territoriale en matière d'inclusion numérique et les besoins du territoire (vision départementale et par EPCI)

- Identification des opportunités d'action, des projets phares du territoire et des services du Département
- Ateliers transverses entre acteurs du territoire
- Préconisations pour un plan d'action partagé en matière d'inclusion numérique

- Préconisations en matière d'inclusion numérique et de modalités de coopérations sur le territoire

# Définition des lieux d'inclusion numérique

Dans un lieu d'inclusion numérique, on peut notamment :



# Cartographie des lieux d'inclusion : méthodologie et planning

- <https://formulaire.demarches.meuse.fr/lieux-d-inclusion-numerique/>
- Une structure de la base de données nationale
- Une analyse avec les acteurs du territoire
- Prise en compte des recensements existants

The screenshot shows the 'meuse.fr' website interface. At the top, there is a navigation bar with the logo 'meuse.fr' and the text 'Démarques en ligne'. Below this, a secondary navigation bar contains links for 'Accueil', 'Emplois et stages', 'Mes demandes', 'Mes documents', 'Mon compte', 'Accéder à meuse.fr', and 'BRSA - Offres de bénévolat'. The main content area is titled 'Déclarer un lieu d'inclusion numérique'. On the left, there is a 'Code de suivi' section with the code 'LBFHXTZV' and a progress indicator with three steps: 1. IDENTIFICATION, 2. DÉCLARER UN LIEU (highlighted in red), and 3. VALIDATION. The main form area is titled 'Définition d'un lieu d'inclusion numérique' and contains the text: 'Dans un lieu d'inclusion numérique, on peut :'. Below this, there is a bulleted list: '• Soit accéder à internet', '• Soit être accompagné aux démarches administratives', '• Soit découvrir les usages de base du numérique', '• Soit travailler à distance', and '• Soit créer, innover avec le numérique'. Below the list, it says 'Ou tout ou partie !'. There is a section titled 'Déclarer un lieu d'inclusion numérique' with a warning icon and the text 'Tous les champs suivis de \* sont obligatoires'. Below this, there is a form field labeled 'Nom du lieu \*'.



# Programme de l'atelier

9h30-10h / Accueil - introduction - présentation de la démarche

10h-10h55 / **Séquence 1** – Les enjeux du territoire et l'indice de fragilité, l'offre actuelle en matière de médiation

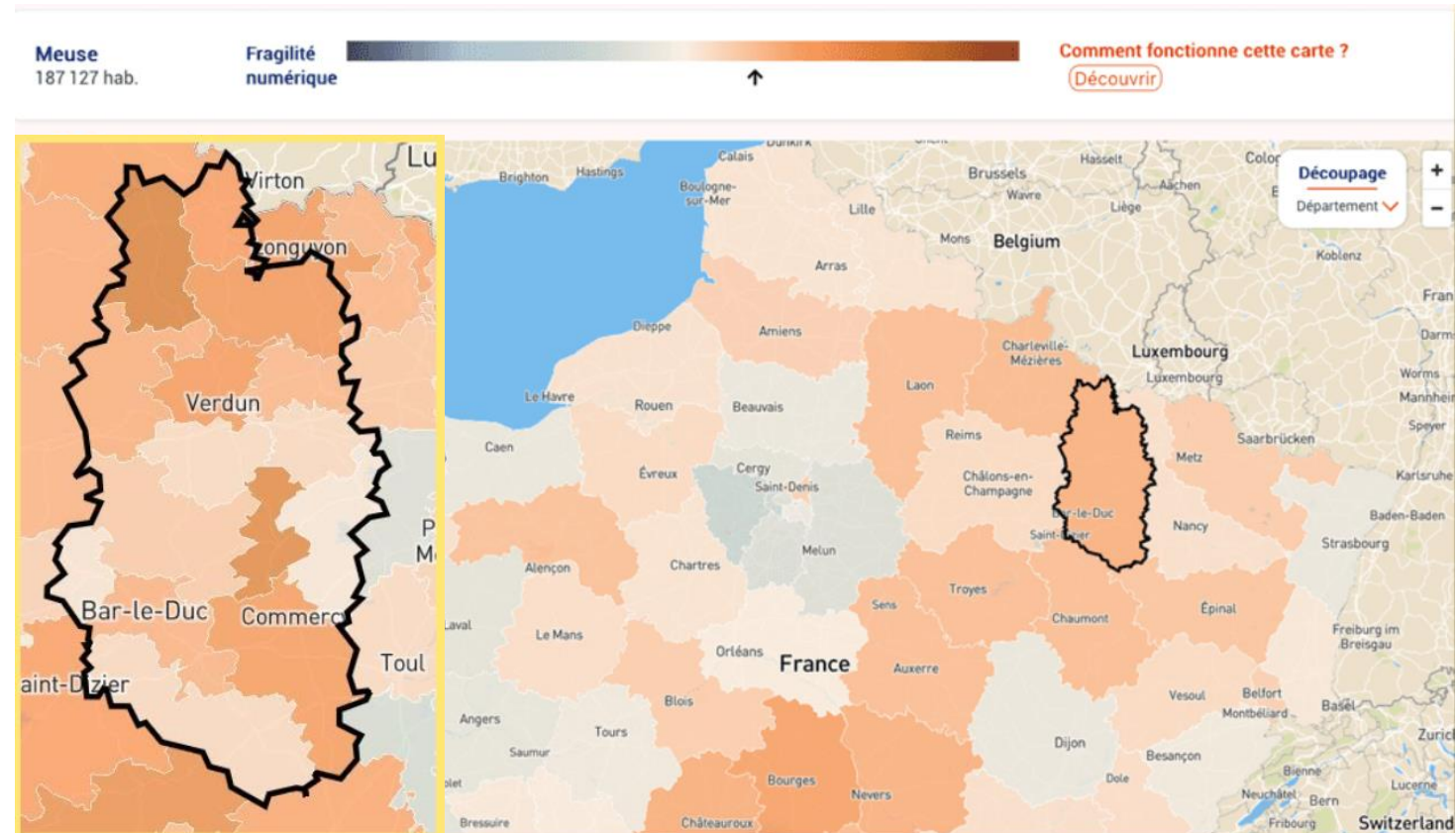
10h55-11h25 / **Séquence 2** – Vos idées d'actions

11h25-11h30 / **Séquence 3** - Prochaines étapes

# Portrait du territoire et analyse de l'indice de fragilité

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

- *Indice de Fragilité Classique* : département plus fragile que la médiane.
- 185 000 habitants, avec comme chef-lieu Bar-le-Duc (15 000 habitants)
- Verdun est la ville la plus peuplée avec presque 17 000 habitants
- 499 communes et 15 EPCI



# Pourquoi utiliser l'Indice de Fragilité Numérique ?

## Quand on veut agir sur son territoire

Que l'on soit:

- Chargé.e d'action sociale
- Chargé.e d'étude
- Chargé.e de mission inclusion numérique
- Conseill.er.ère numérique
- Tout professionnel au contact de publics ayant des difficultés avec le numérique

Dans le cadre:

- de l'implantation de dispositifs d'inclusion numérique
- d'analyse des besoins
- d'élaboration de stratégies territoriales

## Il peut être difficile de cibler les publics

On se base sur le ressenti

*Quels publics viser en priorité ?*

*Où sont-ils ?*

*Comment les toucher ?*



## Et de mener les bonnes actions



Achat de matériel électronique



Mise à disposition de connexion wifi ou 4G



Points d'accès au service avec accompagnement



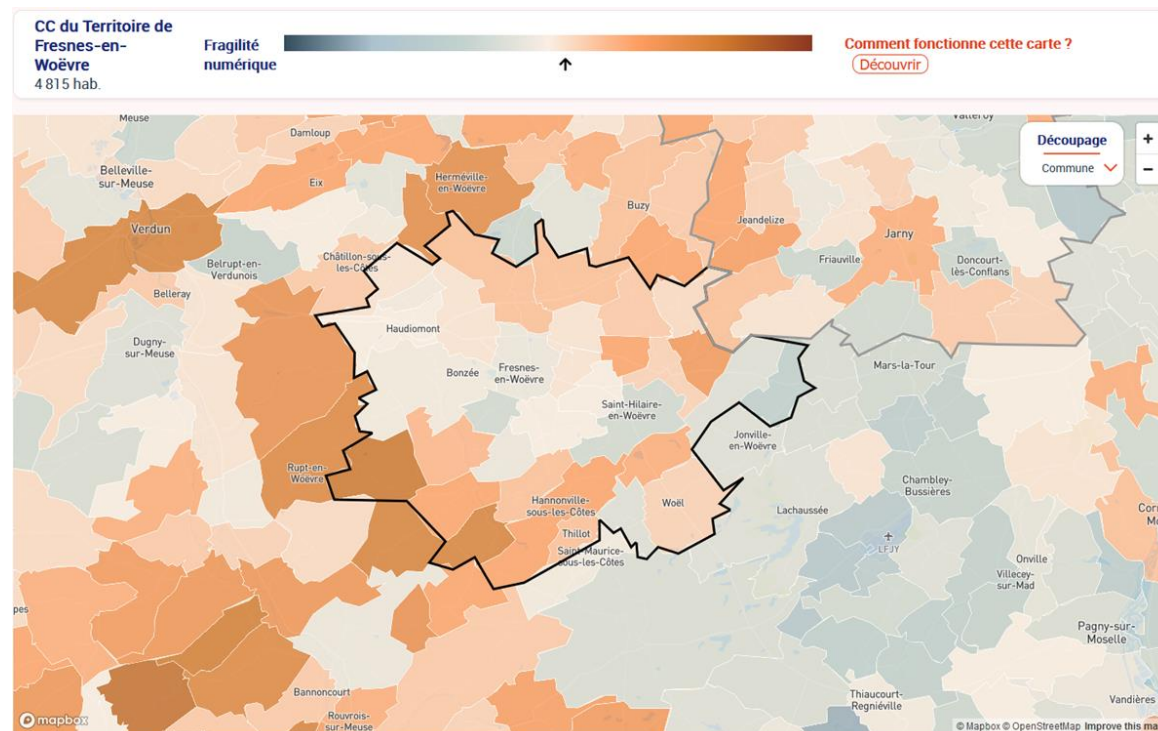
Bus numérique itinérant



# Portrait du territoire et analyse de l'indice de fragilité

- *Indice de Fragilité Modéré* : CC au score relativement inférieur à la médiane.
- Le centre et l'est de la CC sont dans une situation relativement satisfaisante en matière d'inclusion numérique ; contrairement au sud-ouest dont le scoring démontre une accumulation de problématiques qui rendent difficile leur inclusion numérique.
- Le territoire est relativement épargné par les problématiques de compétences administratives, à l'exception des espaces limitrophes à Woël, dans le sud-est.
- Le sud mais aussi le centre-nord sont particulièrement touchés par les problématiques liées aux compétences numériques ; problématiques partagées de l'autre côté de la frontière avec les CC du Sammiellois et du Val de Meuse-Voie Sacrée.

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



# Portrait du territoire et analyse de l'indice de fragilité

		Meuse	CC Territoire de Fresnes-en-Woëvre	
Décomposition du score		<b>2,2</b>	<b>0,6</b>	Observations
ACCÈS AU NUMÉRIQUE	Taux de non-couverture THD	0,7	1	La CC combien un taux de pauvreté situé au niveau médian et un accès aux bibliothèques relativement aisé alors que son taux de couverture THD est très légèrement inférieur au score départemental.
	Taux de pauvreté	1,2	0	
	Accès aux bibliothèques	-0,2	0,5	
ACCÈS À L'INFORMATION	Accès à des services publics	0,2	0,4	La CC se distingue un accès relativement aisé aux services publics ainsi qu'un nombre de ménages monoparentaux ou composés d'un seul membre assez faible.
	Ménages d'une personne	1	0,5	
	Ménages monoparentaux	0,7	-0,3	
COMPÉTENCES ADMINISTRATIVES	Taux de chômage	1	-0,1	Les scoring sont élevés et montrent des indicateurs prometteurs quand aux taux de chômages, part des étrangers et dépendance aux prestations sociales ; ce dernier étant le seul indicateur ici inférieur à la médiane.
	Part des étrangers	0,4	-0,9	
	Dépendance aux prestations sociales	1,2	0,5	
COMPÉTENCES NUMÉRIQUES	Part des 65 ans et plus	0	0	Si la part des plus de 65 ans s'aligne sur la médiane et le score départemental la part des peu ou pas diplômés est ici moindre.
	Part des pas ou peu diplômés	0,9	0,5	

Entre -10 et +10  
(moyenne)

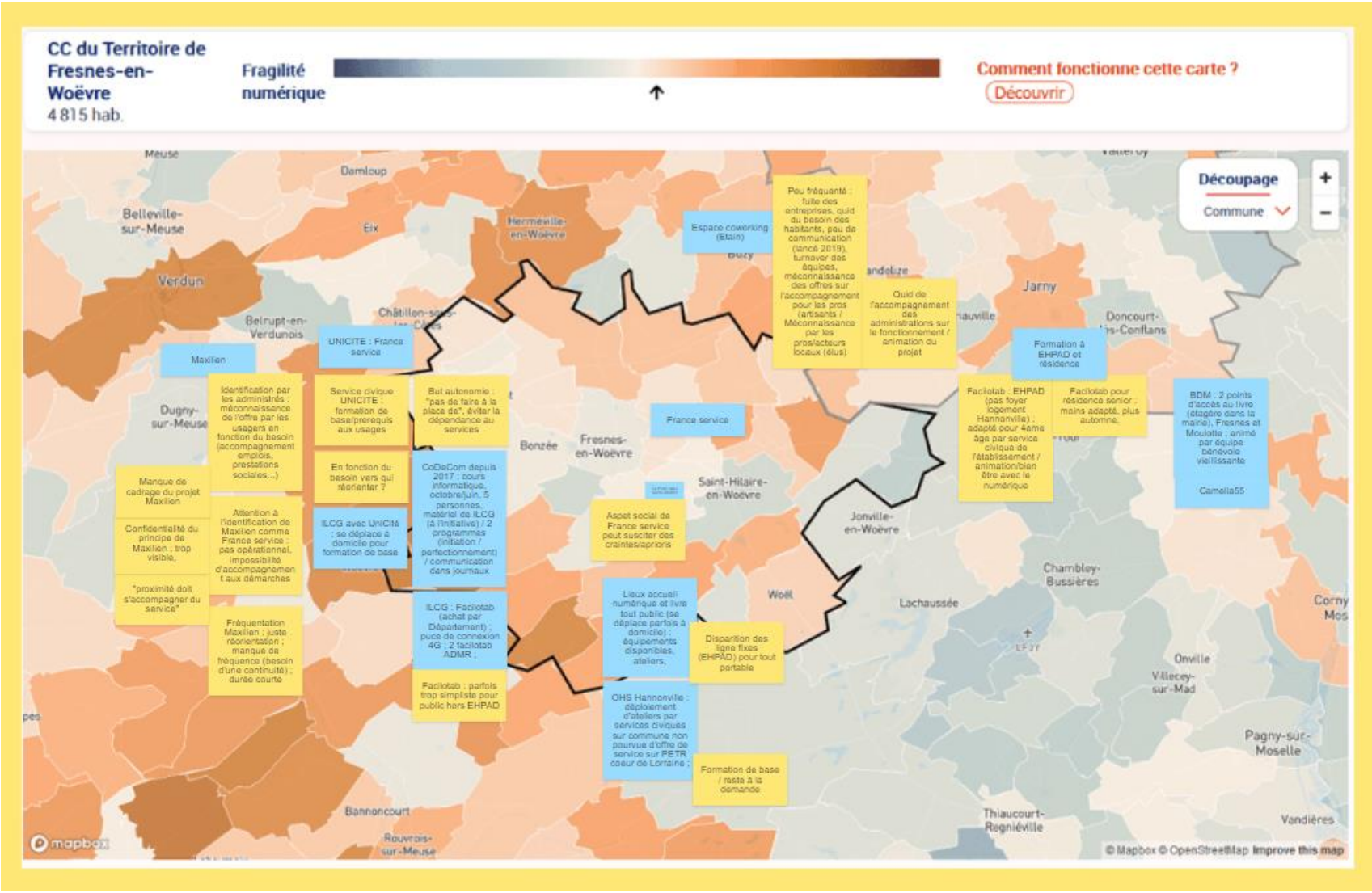
Entre -3 et +3

# Les enjeux du territoire vu par les acteurs

	Nombre de communes	Liste des communes	Communes avec des freins spécifiques			
			Accès au numérique	Accès à l'information	Compétences administratives	Compétences numériques
<i>Bleu foncé</i>	1	Latour-en-Woevre				
<i>Bleu clair</i>	5	Avillers-Saint-Croix ; Fresnes-en-Woevre ; Labeuville ; Saint-Hilaire-en-Woëvre ; Trèsauvaux				
<i>Blanc</i>	12	Bonzée ; Combres-sous-les-côtes ; Harville ; Haudimont ; Manheulles ; Marchéville-en-Woëvre ; Riaville ; Ronvaux ; Saulx-lès-Champlon ; Villers-sous-Pareid ; Watronville ; Woël				Marchéville-en-Woëvre
<i>Orange clair</i>	12	Doncourt-aux-Templiers ; Hannonville-sous-les-Côtes ; Hennemont ; Herbeuville ; Maizeray ; Les Eparges ; Moulotte ; Pareid ; Pintheville ; Saint Remy la Calonne ; Thillot-sous-les-Côtes ; Ville-en-Woëvre	Herbeuville ; Saint Maizeray ; Remy la Calonne	Moulotte		Hannonville-sous-les-Côtes Hennemont
<i>Orange foncé</i>	2	Dommartin-la-montagne ; Mouilly	Dommartin-la-montagne ; Mouilly	Dommartin-la-montagne ; Mouilly		

# Les enjeux du territoire vu par les acteurs

Votre production



# Offre de territoire connu en matière d'inclusion numérique

Votre  
production

## ▪ Acteurs de l'inclusion mobiles (non exhaustifs) :

- **Maxilien** qui a pour objectif d'améliorer l'accessibilité aux services publics, l'accès aux droits et de réduire les soucis de mobilité et l'isolement numérique et social. Mais qui connaît un déficit de fréquentation (hypothèses : pudeur du public ciblé/problème de confidentialité et changement du comportement des personnes dans le cadre du COVID).
- **Ateliers numériques proposés par l' E.H.P.A.D. Saint Georges OHS** (Hannonville) à domicile

## ▪ Acteurs de l'inclusion fixes (non exhaustifs) :

- **CoDeCom Fresnes-En-Woëvre** : **cours informatique trimestriel (octobre/juin)** assurait par un vacataire (ancien bénévole) et anime des cours pour 3 groupes de 5 personnes à raison d'une fois par semaine. Soit 10 séances de 1h30 pour chacun des groupes dans le trimestre / tablettes mises à disposition par l'ILCG (financement Département) / 2 programmes (initiation/perfectionnement) / communication de ces cours dans le journal local
- **ILCG** : Dispose de **tablette/système Facilotab** (achat par le département), en attente de réception des puces 4G par le Département pour la connexion
- **Maison France Service implantée depuis 2007**, dynamique et expérimentée - écart de service entre administrations de Verdun ou FS Maxilien qui renvoient les administrés vers FS de Fresnes en Woëvre
- **Un espace de coworking** peu fréquenté sur la codecom voisine du Pays d'Etain
- Bibliothèque présente via 2 points d'accès aux livres à Fresnes et Moulotte animé par une équipe vieillissante
- **E.H.P.A.D. Saint Georges OHS** (Hannonville) : Lieu d'accueil numérique en lien avec e-Meuse santé du Département
  - Utilisation de FACILOTAB sur une activité qui fonctionne très bien (outil de dessin) pour les personnes ayant des pathologies particulières (4<sup>ème</sup> âge)
  - Propose des ateliers numériques, animées par les personnes en services civiques sur les communes non pourvues

# Vos besoins, vos idées

Votre  
production

	Famille de besoin	Description et verbatims	Vos idées d'actions
1.	Inclusion numérique professionnelle	- « Faire se rencontrer l'offre et la demande »	<ul style="list-style-type: none"> <li>Créer des <b>métiers spécialisés pour appuyer les professionnels (artisans, autoentrepreneur)</b> dans leur démarche de facturation en ligne (Chorus), de marchés publics dématérialisés (aider dans les procédures), signatures dématérialisées. (prestations externalisées comme c'est le cas pour la comptabilité par exemple)</li> <li>Faciliter le déploiement de l'offre</li> <li>Faire <b>se rencontrer l'offre et la demande</b> (des autoentrepreneurs il y en a déjà sur le sujet)</li> </ul>
2.	« Aller vers » / mobilité / maillage de l'offre	<ul style="list-style-type: none"> <li>« Accompagnement peut être sur mesure à domicile »</li> <li>Maillage de l'offre suffisant avec cependant un point d'attention sur les bibliothèques, possibilité d'être davantage intégré dans les dispositifs (EMI, formations, prévention...)</li> <li>Attention à la course à l'inauguration : prévoir dans chaque investissement le fonctionnement/l'animation nécessaire à la pérennité du service</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Développer les <b>actions « d'aller vers »</b> les populations des territoires où il y a peu d'offre de service comme le fait OHS par exemple (Services Civiques qui se déplacent pour animer des ateliers à domicile)</li> </ul>
3.	Autonomie numérique	<ul style="list-style-type: none"> <li>Former plutôt que « faire à la place de »</li> <li>Intérêt du Pass Numérique encore flou ; point de vigilance à avoir sur l'implication qu'il requiert de l'utilisateur ; parcours qui n'est pas à la carte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Formation des accompagnants</b> notamment en matière de pédagogie, gestion de l'anxiété</li> <li>Quid de la mobilisation du <b>PASS numérique</b> inspiré du PETR Pays de Verdun par la MFS ? Programme suffisamment à la carte pour répondre au besoin d'accompagnement individuel ?</li> </ul>

# Vos besoins, vos idées

Votre  
production

	Famille de besoin	Description et verbatims	Vos idées d'actions
4.	Identification de l'offre de services	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Difficulté d'identification de l'offre de services par les administrés</i></li> <li>- <i>Manque d'interconnaissance du réseau des acteurs</i></li> <li>- <i>« Utiliser l'existant comme par exemple les MDS » ; « Se reposer sur ce en quoi les usagers ont confiance »</i></li> <li>- <i>« Nécessité d'un suivi des personnes en situation d'exclusion numérique et d'une immédiateté de la réponse »</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Guichet unique de l'accueil/orientation :               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 3 options : <b>orienter, former, accompagner</b></li> <li>✓ Un accueil/orientation à organiser en 2 temps : 1) <b>comprendre/formaliser le besoin</b>, 2) <b>formuler une réponse adaptée</b> (nécessité d'une réponse immédiate) ou orienter vers les acteurs compétents</li> <li>✓ <b>1 seul interlocuteur</b> : animateur « stable » pour assurer un suivi dans le temps, une identification etc.</li> <li>✓ <b>Assurer une permanence téléphonique</b> d'un guichet unique de l'inclusion numérique ?</li> <li>✓ S'appuyer sur les secrétariats de Mairie dans l'orientation</li> </ul> </li> <li>▪ Faire connaître :               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Visite sur place nécessaire en immersion</b> dans certains cas pour faire prendre conscience de l'offre de service existantes</li> <li>✓ <b>Actions événementielles</b> pour faire connaître une nouvelle expertise d'un acteur du territoire</li> </ul> </li> <li>▪ Créer une dynamique de réseau. Le <b>réseau des acteurs est bon sur le territoire mais il manque une structure « coordinatrice »</b> pour animer le réseau à l'échelle de l'EPCI. Les MFS pourrait exercer ce rôle (animer des temps d'échanges pour faire connaître les nouvelles actions au réseau, etc)</li> <li>▪ <b>Revoir la posture de Maxilien</b> dans l'objectif d'identifier clairement leurs actions :               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ révision du statut France service du bus ?</li> <li>✓ Positionnement plutôt en centre d'accueil, communication, lien social</li> <li>✓ Faire venir le bus dans le « quotidien » des meusiens : marché, événements sportifs, AMAP...</li> </ul> </li> </ul>

# Méthode et planning

Suite de la démarche

