

Feuille de route LMV

France Numérique Ensemble

2023-2027



Introduction

CONTEXTE DU PROJET

Cinq ans après le lancement de la Stratégie Nationale pour un Numérique Inclusif qui a notamment permis le recrutement de près de 4 000 conseillers numériques et l'ouverture de 2 300 espaces France Services, l'Etat a souhaité réaffirmer son engagement en faveur de l'inclusion numérique.

En s'appuyant sur les résultats d'une vaste concertation, la feuille de route France Numérique Ensemble 2023-2027 a été lancée. Elle a pour objectif de territorialiser la politique d'inclusion numérique au travers des 4 axes suivants :

- 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.



L'Agglomération LMV s'est portée candidate pour construire une stratégie d'inclusion numérique à l'échelle du territoire communautaire. La feuille de route présentée ci-dessous est le fruit d'un travail collaboratif associant la Préfecture de Vaucluse, le Département de Vaucluse et les services de l'Agglomération LMV (la direction des Médiathèques et la direction du Développement urbain et de l'inclusion sociale notamment au travers de l'espace France Services). Ces partenaires en seront les signataires.

Elle est la seule feuille de route infra-départementale à avoir été intégrée au Schéma Départemental des Services au Public en Vaucluse.

AXE 1

ACCÈS AUX DROITS VIA LE NUMÉRIQUE POUR LES PUBLICS FRAGILES

Objectif : Accompagner les publics fragiles dans leurs démarches d'accès aux droits avec une réponse adaptée à leurs besoins et compétences numériques. Prévenir la rupture dans l'accès aux droits.

Pilotes : "Mon aidant numérique à ma porte"

- Le Point Justice – France Services
- Le réseau de la Médiation Administrative et Numérique de la Ville de Cavaillon

Partenaires :

- Les communes de l'Agglomération LMV
- Les Espace France Services de Mérindol et de Coustellet portés par le groupe La Poste
- Les partenaires institutionnels France Services
- Les structures du territoire proposant des services de médiation numérique

Description de l'action :

• Action 1.1 : Permanences du Conseiller Numérique des Médiathèques (prise en main de l'outil numérique et accompagnement vers l'autonomie)

Cette action est déployée sur le territoire de l'Agglomération depuis septembre 2021, grâce au recrutement d'un conseiller numérique au sein de la direction des médiathèques. Au sein du réseau des 12 médiathèques LMV, le conseiller numérique propose des permanences individuelles avec et/ou sans RDV, les mercredis ainsi qu'un samedi sur deux.

Les mardis, mercredis après-midis, jeudis après-midis, vendredis et samedis après-midis, l'accueil a lieu à la médiathèque de Cavaillon, avec ou sans RDV. Des ateliers collectifs pour des groupes de 4 à 8 personnes sont également organisés les jeudis matins.

Les thèmes abordés sont les suivants :

- L'accompagnement aux démarches en ligne,
- La création d'une boîte mail,
- L'aide à l'organisation et au classement des fichiers dans les ordinateurs et/ou tablettes,
- La réalisation de tests numériques afin d'orienter les usagers dans leur montée en autonomie numérique,
- L'accompagnement des agents d'accueil afin de répondre et réorienter les usagers,
- La sensibilisation et l'initiation aux outils numériques pour aider à l'amélioration des tâches quotidiennes des agents d'accueil (matériel et logiciel).



·Action 2.2 : Ateliers animés par les agents France Services sur la réalisation de démarches administratives dématérialisées (démarches incluses dans le bouquet des 10 partenaires France Services)

Cette action sera déployée en 2025 sur le territoire.

Ateliers collectifs (4 à 6 personnes) de découverte des démarches administratives en ligne.

Les thèmes abordés lors de ces ateliers seront :

- Découverte des sites internet des partenaires institutionnels France Services : Finances publiques (DDFiP), Allocations familiales (CAF), Assurance maladie (CPAM), Mutualité sociale agricole (MSA), Assurance retraite (CARSAT), France Travail, La Poste, Agence nationale des titres sécurisés (ANTS), Point justice (Ministère de la justice), France Renov' (Agence nationale de l'aménagement et de l'habitat),
- Apprendre à se connecter à son espace personnel,
- Découvrir France Connect,
- Se familiariser avec les démarches grâce aux outils de simulation,
- Présentation d'un espace France Services et des services proposés.

AXE 2

ELABORER UN "PARCOURS NUMÉRIQUE USAGER"

Objectif : Accompagner l'utilisateur vers une autonomie digitale et favoriser l'acculturation au numérique.

"Mon identité numérique"

Pilotes :

- Le réseau des 12 médiathèques LMV et la médiatrice numérique.
- Le réseau de la Médiation Administrative et Numérique de Cavillon.
- Le coordonnateur départemental des Conseillers Numériques.

Description de l'action :

Déploiement d'ateliers collectifs (6 à 12 personnes) et d'ateliers individuels. Les usagers peuvent venir équipés ou non (les médiathèques ont à disposition deux valises numériques mobiles composées de 6 ordinateurs portables et 12 tablettes).

Ces ateliers sont construits de manière à mener les participants vers l'autonomie numérique, de manière ludique.

1

ACTION 2.1 ACCOMPAGNEMENT, SENSIBILISATION DE L'USAGE DU NUMÉRIQUE AVEC LES BONS CLICS <https://www.lesbonsclics.fr/fr/>

Atelier Culture numérique avec le Safer Internet DAY <https://www.saferinternet.fr/> (temps fort mondial en février, chaque année), mis en place annuellement depuis mars 2019 au sein des médiathèques LMV.

La médiatrice numérique propose des ateliers autour des items :

- Ordinateurs : Apprentissage clavier/ souris, organisation fichiers/ documents...
- Tablette/ Smartphone : envoi de SMS/ image, installation d'applications...
- Internet : navigation incognito, gestion boîte mail, identité numérique...
- Photo et vidéo numériques : Classement des photos, création d'un film ou diaporama de son événement personnel, retouche d'images ...
- Découverte et usage de nouvelles pratiques : Lecture numérique avec des liseuses, codage, impression 3D, pilotage de drone...

3

ACTION 2.3 EDUCATION AUX MÉDIAS ET À L'INFORMATION (PRIMAIRE, COLLÈGE ET LYCÉE) AVEC INTERNET SANS CRAINTES <https://www.internetsanscrainte.fr/>

Atelier proposé au Programme de Réussite Educative afin de développer l'esprit critique dès l'école primaire quant à l'usage des nouveaux moyens de communication.

- Réseaux sociaux
- Médias sociaux

2

ACTION 2.2 Parentalité numérique (Parent/ Enfant) avec Internet sans craintes <https://www.internetsanscrainte.fr/>

Atelier à destination des partenaires sociaux qui recherchent un soutien pour accompagner les parents et les enfants vers des usages raisonnables et raisonnés du numérique à l'heure où les devoirs, les notes, les rendez-vous se font via des plateformes ou des applications et que l'on souhaite limiter les écrans.

- Jeux vidéo
- Cyberharcèlement
- Identité numérique VS Identité physique
- Les plateformes : les identifiants, la découverte des différentes plateformes (crèches, écoles, collèges, lycée, services scolaires...)

4

ACTION 2.4 NUMÉRIQUE ÉCORESPONSABLE (DE 7 À 99 ANS...)

Digital Cleanup day <https://digital-cleanup-day.fr/> (temps fort en mars chaque année), ateliers de sensibilisation à l'impact des usages numériques sur le climat.

- Nettoyage et entretien des outils numériques,
- Gestion des boîtes mail et stockage des fichiers,
- Sensibilisation au cycle d'un outil numérique (et possible recyclage).

AXE 3

COMMUNICATION, VEILLE, PROMOTION

Objectif : Une harmonisation et une identification des aidants numériques sur le territoire LMV

“Mon identité numérique”

Pilotes :

- Direction générale des services LMV
- Direction de la communication LMV
- Direction du développement urbain et de l'inclusion sociale
- Direction des médiathèques
- CCAS de Cavaillon
- Centre social municipal de Cavaillon « la Passerelle »

Public cible :

- Usagers
- Professionnels de la médiation numérique œuvrant sur le territoire de l'Agglomération
- Partenaires du réseau de la Médiation Administrative et Numérique de Cavaillon.
- Agents d'accueil susceptibles d'orienter du public vers les services de médiation numérique

Partenaires :

- Préfecture
- Conseil Départemental
- Espace Départemental des Solidarités de Cavaillon
- Centre social la Bastide
- Association ANPEP
- Association Avenir 84
- Espace France Services de Mérindol
- Espace France Services de Coustellet
- Conseiller numérique de la commune de Puget
- Fruitière numérique
- Hub du sud
- Service LMV en charge du suivi des dynamiques contractuelles et durables et de l'animation du groupe « écogestes »
- Direction générale adjointe mutualisée en charge des ressources humaines LMV

Description de l'action :

ACTION 3.1 : FORMATION DES SAVOIR-ÊTRE ET SAVOIR-FAIRE DES AIDANTS NUMÉRIQUES :

Organisation d'une formation « aidants numériques » pour les agents d'accueil intervenant sur le territoire de l'Agglomération et préalablement identifiés par les services porteurs du projet. Contenu de la formation : connaître le contexte et les enjeux de l'inclusion numérique, savoir accueillir les usagers, faire un diagnostic des besoins en vue d'un accompagnement et d'une orientation vers un partenaire qualifié.

Déploiement de l'action « Vis mon job » initiée par le réseau accueil de Cavillon (porté par le CCAS et le centre social municipal la Passerelle) : chaque trimestre, les agents bénéficient d'une immersion au sein d'une ou plusieurs structures partenaires. Les agents participent à des ateliers de mise en situation (dans la peau d'un usager/d'un agent d'accueil) afin de mieux en comprendre le fonctionnement de la structure qui les accueille.

ACTION 3.2 : CHARTE, IDENTIFICATION ET IDENTITÉ VISUELLE DE L'ACTION :

Création d'un groupe de travail interne au projet qui se réunira chaque trimestre pour :

- Actualiser l'état des lieux des aidants numériques du territoire et leurs missions,
- Découvrir, se former, avec des partenaires, sur le fonctionnement des administrations (MAJ des sites Internet et/ ou des modes opératoires d'une démarche)
- Mettre à jour le calendrier de mise en œuvre des actions, préparer un bilan annuel des actions, etc.
- Favoriser l'adhésion des structures de médiation numérique du territoire via la signature de la charte de l'aidant numérique.

ACTION 3.4 : PARTICIPATION AUX ÉVÈNEMENTS ORGANISÉS SUR LE TERRITOIRE AFIN D'ASSURER LA PROMOTION DE LA FEUILLE DE ROUTE NUMÉRIQUE :

Par exemple :

- Forum des associations
- Forum Senior
- Semaine sans écran,
- Semaine contre le harcèlement scolaire
- Safer Internet Day
- Digital Cleanup Day



ACTION 3.3 : CARTOGRAPHIE ET COMMUNICATION :

Création d'un annuaire de la médiation administrative et numérique à destination des professionnels.

Promotion de la démarche « feuille de route numérique » sur les réseaux sociaux.

Utilisation de la plateforme de l'inclusion (DORA) et de la cartographie réalisée par le Département du Vaucluse pour le recensement des lieux d'Inclusion et de médiation numérique :

<https://maps.vaucluse.fr/index.php/view/map?>

[repository=medianumerique&project=Lieux_inclusion_numerique#3.413053,43.427260,6.992509,44.581186|Lieux%20d'inclusion%20et%20de%20m%C3%A9diation%20num%C3%A9riques,n_commune_bdt_s_84deptlim_t,Structures%20par%20label,n_commune_bdt_s_84deptlim_t_local,n_departement_bdt_s_84deptlim_t,n_departement_bdt_s_84_t|,d%C3%A9faut,,d%C3%A9faut,d%C3%A9faut,d%C3%A9faut|1,1,1,1,1,1](https://maps.vaucluse.fr/index.php/view/map?repository=medianumerique&project=Lieux_inclusion_numerique#3.413053,43.427260,6.992509,44.581186|Lieux%20d'inclusion%20et%20de%20m%C3%A9diation%20num%C3%A9riques,n_commune_bdt_s_84deptlim_t,Structures%20par%20label,n_commune_bdt_s_84deptlim_t_local,n_departement_bdt_s_84deptlim_t,n_departement_bdt_s_84_t|,d%C3%A9faut,,d%C3%A9faut,d%C3%A9faut,d%C3%A9faut|1,1,1,1,1,1)



France Numérique Ensemble