

# Schéma Départemental d'Inclusion Numérique (SDIN) du Doubs

Septembre 2020



[www.doubs.fr](http://www.doubs.fr)

# Sommaire

Page

## **Introduction**

[3]

## **1. Diagnostic : identification des publics éloignés du numérique et de l'offre en matière d'inclusion numérique**

[8]

■ Les publics éloignés du numérique dans le Doubs

[9]

■ L'offre du territoire

[18]

■ Analyse croisée des enjeux d'inclusion numérique par territoire

[86]

## **2. Synthèse de la concertation avec les acteurs du territoire**

[96]

■ Rappel du déroulé et des objectifs des ateliers

[97]

■ Synthèse des propositions

[98]

■ Bilan de la plateforme de participation en ligne

[99]

## **3. Plan d'actions**

[100]

■ Déclinaison des actions

[101]

■ Calendrier

[117]

## **Annexes**

[118]

■ Annexe 1

[119]

■ Annexe 2

[135]

# Introduction

Le gouvernement a lancé en 2017 un programme de transformation, appelé « Action Publique 2022 ». Cet ambitieux projet, qui vise une digitalisation complète des démarches administratives à horizon 2022, met au premier plan les compétences numériques des usagers, qui constitueront le passeport unique et obligatoire pour faire valoir leurs droits.

Dans ce contexte de numérisation croissante et avec environ 13 millions des citoyens considérés en difficulté vis-à-vis du numérique, l'inclusion numérique de chacun de nos concitoyens est devenue un enjeu primordial pour les collectivités. Face à ces enjeux d'importance grandissante, le gouvernement a confié aux Départements, collectivités compétentes dans le domaine des solidarités humaines et territoriales, la réalisation de schémas d'inclusion numérique. Aussi, le Département du Doubs qui porte depuis plusieurs années une politique ambitieuse en matière de numérique, à la suite de l'élaboration de son schéma d'aménagement numérique et de celui du développement des usages numériques, souhaite, dans la continuité des priorités portées via C@p25, définir une stratégie en matière d'inclusion numérique.

À ce titre, à l'automne 2019, le Département du Doubs, se plaçant comme chef de file de l'inclusion numérique, a initié son Schéma Départemental d'Inclusion Numérique, visant à définir sa politique en matière d'inclusion des publics éloignés du numérique. L'objectif de ce schéma, réalisé en concertation avec les acteurs du territoire, est de dresser un état des lieux des difficultés des habitants du Doubs en matière de numérique, d'identifier les forces pouvant être mobilisées et de proposer un plan d'actions pour favoriser l'inclusion numérique de chacun.

Ce document est composé de 3 parties :

1. **Phase de diagnostic** : qui a permis d'identifier les publics du département éloignés du numérique et leurs besoins ainsi que l'offre en matière d'inclusion numérique présente sur le territoire, pouvant apporter une réponse aux besoins.
2. **Phase de concertation** : qui a permis la co-construction du plan d'actions du SDIN avec l'ensemble de l'écosystème de l'inclusion numérique à travers l'identification des besoins et de leurs attentes.
3. **Phase d'élaboration du plan d'actions** : qui présente les actions que le département souhaite mettre en œuvre pour répondre aux enjeux qu'il a pu identifier aux cours des phases précédentes.

# L'inclusion numérique, qu'est-ce que c'est ?

Face au numérique, tous les Français ne sont pas tous égaux

13

millions de Français  
en difficulté avec le  
numérique

40%

des Français inquiets à  
l'idée de réaliser des  
démarches  
administratives en ligne

1/3

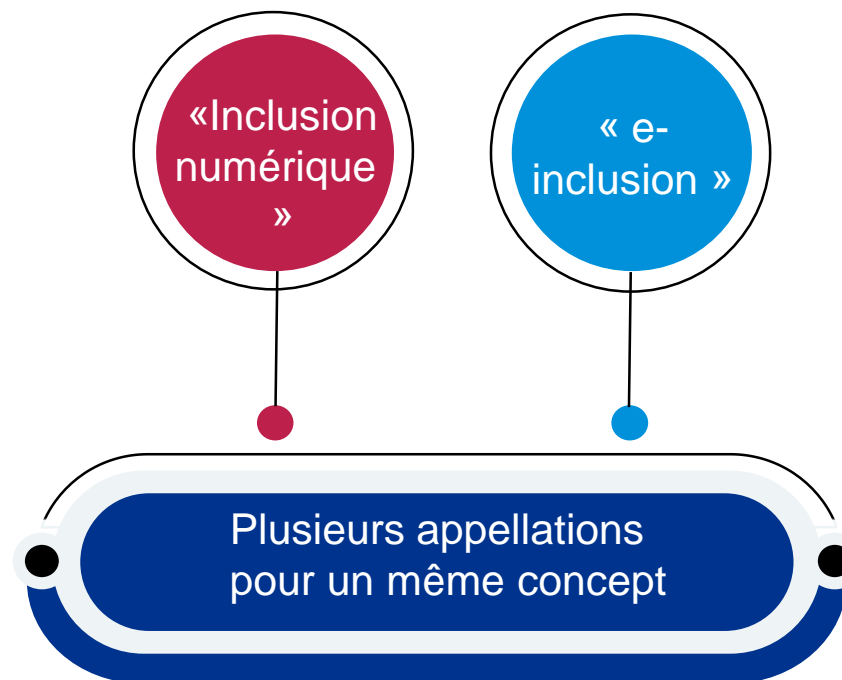
des Français estime  
qu'un accompagnement  
dans un lieu dédié est  
le plus adapté pour  
maîtriser les usages  
numériques



**Des typologies de publics**

# L'inclusion numérique, qu'est-ce que c'est ?

## Définition



Rendre le numérique  
**accessible à chaque individu** (téléphonie, internet ...)

+

**Transmettre des compétences numériques** aux individus

+

Permettre  
**l'insertion sociale et économique** des individus

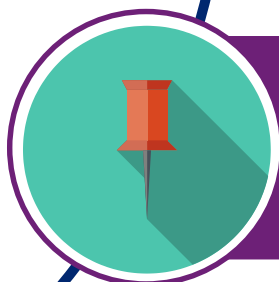
# L'inclusion numérique, qu'est-ce que c'est ?



**Contexte national** : numérisation croissante des démarches et transformation numérique des politiques publiques



**Rôle de l'État** : garantir à chaque individu l'accès aux droits et aux services publics



**Rôle du département** : Le département est la collectivité compétente en matière de solidarités territoriales, englobant les enjeux d'inclusion numérique



# L'inclusion numérique, qu'est-ce que c'est ?

**Le Département, chef de file de l'inclusion numérique :**



Assurer, **avec l'ensemble des acteurs**, la mise en œuvre d'une **démarche d'inclusion numérique** : CAF, Pôle Emploi, et d'autres



Garantir un **parcours usagers simple et efficace** notamment grâce à une bonne compréhension des besoins



Construire un **réseau** capable d'apporter des solutions répondant aux situations de **précarité sociale et numérique**



**Outiller** les acteurs de l'assistance pour les publics les plus éloignés

# 1

Diagnostic :

identification des publics

éloignés du numérique et de

l'offre en matière d'inclusion

numérique





# LES PUBLICS ÉLOIGNÉS DU NUMÉRIQUE DANS LE DOUBS

# Partie 1 : Les publics éloignés du numérique dans le Doubs

La première partie de ce diagnostic a vocation à présenter une analyse des publics éloignés du numérique à l'échelle du Département. En effet, il s'agit dans un premier temps pour le Département de préciser les besoins spécifiques à son territoire et ses habitants.

Les causes de l'éloignement au numérique sont multiples : manque de compétences numériques, difficulté à accéder à une connexion ou bien à du matériel informatique, manque de connaissance sur les modalités de réalisation de démarches en ligne spécifiques, etc... Face à ces constats, il convient de préciser le(s) profil(s) des personnes éloignées du numérique, d'identifier leurs besoins en terme d'accompagnement, qu'ils soient communs ou bien spécifiques à certains publics et/ou certains territoires.

Cette partie se découpe de la manière suivante :

- I Identification des besoins des publics
- I Qualification des publics éloignés du numérique

# 1.1 Identification des besoins

## Trois grandes catégories de demandes formulées par les publics éloignés du numérique

### L'accompagnement à la réalisation de démarches administratives

- I La mauvaise compréhension du langage administratif est couplée à la mauvaise compréhension de l'outil numérique (adresse mail, paiement en ligne, navigation internet, etc...)
- I Les structures font alors face à des demandes souvent urgentes (valider ou mettre à jour le dossier pour obtenir ses aides par exemple), qui impliquent souvent de « faire à la place » de la personne.
- I Les usagers devant se créer un compte personnel pour chaque site institutionnel, on constate un phénomène de perte de mots de passe qui bloque les usagers dans leurs démarches



*Les demandes administratives sont très variées : liées à la santé (CMU sur ameli.fr, accès à un médecin/PMI pour les enfants, dossiers MDPH, CPAM), au logement (logement social, CAF), aides/allocations financières, et à l'emploi (création d'adresses mail, CV, démarches sur Pôle Emploi) ; démarches ANTS, carte grise, renouveler CNI/passeport ou perte, démarche en ligne ou recherche (prendre rdv, impôts etc...), CARSAT*

# 1.1 Identification des besoins

## Trois grandes catégories de demandes formulées par les publics éloignés du numérique

### La formation aux outils et usages numériques

A ce sujet, les demandes varient selon le degré d'aisance de la personne et l'objectif de son apprentissage :

- I Utilisation des outils numériques : tablettes (notamment auprès des personnes âgées), ordinateur, imprimantes, scanners, etc...
- I Développement de nouvelles compétences : comment naviguer sur internet, sécurité des données et sensibilisation aux risques sur internet, création et fabrication numérique, etc...

Ainsi, il convient de noter qu'une formation à l'usage des outils doit nécessairement être couplée au développement d'une culture du numérique.



*Loisirs / vie quotidienne : envoi/réception de photos ; communiquer avec ses proches (utilisation des mails, des réseaux sociaux), utilisation de logiciels, jeux en ligne, activités culturelles et sportives (apprendre à réserver en ligne), achats, démarches liées à la scolarité de l'enfant...*

# 1.1 Identification des besoins

## Trois grandes catégories de demandes formulées par les publics éloignés du numérique

### La mise à disposition de matériel informatique

- I Bien que non prioritaire, la difficulté de connexion ou de possession d'un équipement informatique persiste pour certains publics. Ces demandes émanent principalement :
  - D'une part, des habitants de communes mal desservies en très haut débit
  - D'autre part, des ménages observant des difficultés financières et pour qui l'acquisition d'un équipement informatique est trop coûteux.



*Matériel informatique (ordinateur, tablettes) mais ce sont surtout les supports (scanner, imprimantes) qui sont demandés par les usagers.*

# 1.1 Identification des besoins

## Comportements vis-à-vis du numérique

Les structures accompagnant les publics dans la réalisation de démarches en ligne ou bien opérant des formations au numérique ont constaté une certaine méfiance et une peur de la part des usagers vis-à-vis du numérique.

Ce comportement peut s'expliquer par plusieurs facteurs :

- I La peur de faire des démarches administratives seul et de commettre une erreur (« peur du clic »). Cette peur est d'autant plus prégnante chez des publics en difficulté socio-économique et pour qui l'erreur peut avoir une conséquence financière importante.
- I La méfiance concernant la sécurité des données. Si ce sentiment peut s'observer sur tout type de public, il est plus présent chez les personnes âgées.
- I Cela se traduit par une envie d'être accompagné pour les usagers, par une personne perçue comme compétente en la matière.

# 1.2 Qualification des publics éloignés du numérique

## Qui sont-ils ?

- | **Une diversité de publics concernés, de tout âge**, avec un degré d'éloignement plus ou moins important, dépendant de la maîtrise des outils du numérique, mais aussi du langage lié au numérique et du langage administratif
- | **Mais, sans les généraliser, certains profils se démarquent** car ils possèdent des comportements et des attentes spécifiques :



**Les personnes âgées** : ces publics semblent être ceux pour lesquels la maîtrise du langage numérique et des outils est la moins développée. Beaucoup sont amenés à solliciter les acteurs pour leurs démarches administratives en ligne (alors qu'ils ne rencontraient auparavant pas forcément de difficultés et étaient autonomes) et peuvent avoir des demandes spécifiques concernant la caisse de retraite ou à la santé. Ils témoignent d'une envie de formation à l'utilisation des outils numériques, notamment pour du loisir (pour pouvoir échanger avec leur famille par exemple)



**Les ménages avec des difficultés socio-économiques** : ces publics peuvent être amenés à rencontrer des difficultés multiples : la non maîtrise du langage administratif dans les démarches d'accès aux droits (ex: demande de lecture de courriers), la non accessibilité au matériel informatique, une situation potentielle d'exclusion ou de problématiques sociales... Ils sont amenés à solliciter les acteurs notamment pour leurs démarches administratives en ligne en lien avec l'accès aux droits (logement, santé, emploi, etc).



**Les jeunes** : Ayant une parfaite maîtrise des applications ou réseaux sociaux, les jeunes semblent cependant plus en difficulté avec la réalisation de démarches administratives en ligne. Ils émettent notamment des besoins concernant l'accompagnement à la réalisation de démarches liées à l'emploi (démarches Pôle Emploi, lettres, CV, recherche d'emploi en ligne) ou en lien avec la scolarité (bourses), le logement, ou la santé (demande de CMU). Ces difficultés sont accentuées notamment pour les jeunes en situation d'exclusion, qui n'ont pas toujours de connexion internet ou de matériel informatique.



# 1.2 Qualification des publics éloignés du numérique

## Qui sont-ils ?



**Les personnes à la recherche d'un emploi** : ces publics vont rencontrer des difficultés plus ou moins importantes selon leur niveau de maîtrise de l'outil informatique, mais également, de compréhension du langage administratif. Ils sont en effet en demande concernant toutes les démarches d'inscription sur Pôle Emploi, et les démarches de recherche d'emploi (postuler en ligne, rédiger un CV / une lettre, rechercher en ligne). Ils sont aussi amenés à réaliser des démarches en lien avec leur situation : demande d'allocations logement, demande d'aide spécifique en lien avec le retour à l'emploi, RSA, CPAM...



**Les personnes étrangères** : ces personnes sont amenées à réaliser un grand nombre de démarches administratives qui peuvent les mettre en grande difficulté du fait : de la non maîtrise de la langue française (ou de l'écriture), de la non maîtrise du système administratif français et de la non maîtrise des outils numériques. Ainsi, leur demande d'accompagnement peut concerner tout type de démarche administrative (logement, santé, droit d'asile, emploi, éducation...) et concerne la réalisation de démarches en ligne, l'accès à l'outil informatique, la lecture de courriers, etc.



**Les habitants de communes rurales** : Les habitants des milieux ruraux rencontrent notamment des difficultés concernant l'accessibilité des services publics, donc, dans l'accès à leurs droits ou la réalisation de démarches administratives qui doivent être principalement réalisées en ligne. Sur certaines communes rurales on relève également des problématiques de connexion internet, qui mettent en difficulté les personnes dans la réalisation de leur démarche (bugs, chargement des fichiers...), elles ont donc des besoins en matière d'accessibilité à du matériel informatique et à une connexion. La question de la mobilité est prégnante pour ces personnes, puisqu'elles ne peuvent pas toujours avoir accès aux structures accompagnant dans les démarches (MSAP, La Poste, Pôle Emploi, etc).

# 1.2 Qualification des publics éloignés du numérique

## Qui sont-ils ?



**Les personnes en situation de handicap :** Ces personnes peuvent être concernées par toutes les problématiques énoncées auparavant (démarches administratives en ligne, recherche d'emploi, accès aux droits, maîtrise du langage administratif et numérique) mais rencontrent des difficultés supplémentaires selon leur handicap : manque d'outils numériques adaptés (pour les malvoyants ou malentendants), besoin d'un accompagnement humain spécifique (ex: handicap mental), etc. Ces personnes sont également concernées par les questions d'accessibilité physique des lieux d'accompagnement.

Par ailleurs, elles vont avoir des demandes spécifiques aux dossiers MDPH, ou en lien avec l'accès à des financements (ex: dossier pour financer l'aménagement d'une maison pour une personne handicapée moteur).



**Les personnes isolées ou en situation d'exclusion :** les personnes isolées cumulent certains profils énoncés précédemment (jeunes, personnes âgées, en recherche d'emploi, personnes handicapées, etc), elles peuvent se situer en zone rurale (problème de mobilité) ou urbaine, n'ayant pas de connexion internet, en situation d'exclusion sociale, en difficulté avec les outils numérique... Elles peuvent aussi inclure les personnes sans domicile fixe. Ces personnes vont avoir besoin d'un accompagnement spécifique sur les problématiques d'accès aux droits, ou la réalisation de démarches administratives. Mais leur situation d'isolement, leur profil psychologique, peut amener à ce qu'elles soient « invisibles » et n'émettent pas de besoins auprès des acteurs publics ou de l'accompagnement.



La définition de ces profils ne vise pas à faire une généralité, puisque certaines personnes cumulent plusieurs profils ou difficultés (recherche d'emploi, handicap, isolée...), mais démontre des besoins spécifiques à prendre en considération dans l'accompagnement et l'inclusion numérique.



## L'OFFRE DU TERRITOIRE

# Partie 2 : L'offre d'inclusion numérique dans le Doubs

La deuxième partie de ce diagnostic recense et qualifie l'offre d'inclusion numérique existante à ce jour dans le Département. Un premier constat est celui de la multiplicité des démarches, portées par plusieurs acteurs à différents niveaux.

L'inclusion numérique est aujourd'hui reconnue comme un enjeu majeur à prendre en compte dans l'action publique, que ce soit pour les collectivités territoriales (Région, Département, Communes, EPCI), ou bien les associations, les structures sociales : tous les acteurs agissant au contact du public sont concernés.

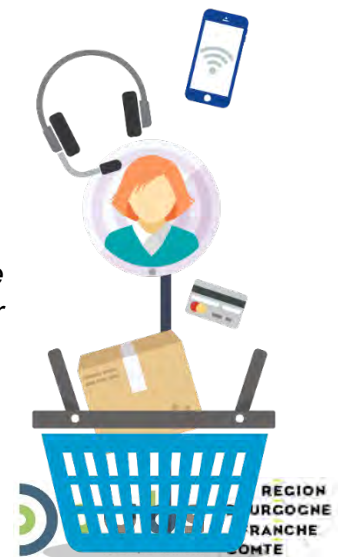
Cette thématique prenant de l'importance depuis quelques années, les acteurs ne sont pas encore tous clairement identifiés, mais des actions se forment de part et d'autres sur les territoires, selon les appétences, les compétences ou bien les ressources de chacun.

Cependant, force est de constater que le type d'accompagnement et sa qualité peuvent varier selon les acteurs, leurs missions et leur rôle.

Cette partie se décompose de la manière suivante :

- | Les initiatives menées par les collectivités (département, région, EPCI et communes)
- | Les structures dédiées à l'inclusion et la médiation numérique
- | Le rôle des acteurs de l'action sociale
- | Les acteurs de proximité (associations, équipements publics...)
- | Les acteurs contribuant à la formation des aidants

*NB : les résultats obtenus sont issus des différentes phases de recherche, d'entretiens, de rencontres et de concertation avec les acteurs du territoire. Ils représentent une cartographie du territoire qui ne se veut pour autant pas exhaustive et sera complétée continuellement.*



# 2.1 Les initiatives menées par les collectivités

## Le Département

### Programme C@p 25

La politique départementale en matière de numérique s'articule autour du programme C@P25, lancé en 2016 par le Département du Doubs et visant deux objectifs :

- **Poursuivre l'aménagement numérique du territoire**
- **Développer les usages du numériques.** Cet objectif se concrétise notamment par le Schéma Départemental des Usages Numériques. Cela passe par plusieurs actions : émergence de lieux de co-working, création de portails usagers pour les demandes administratives, ouverture des données publiques, définition d'actions d'accompagnement pour les usagers, accompagnement pour le développement du numérique éducatif (cf. pages suivantes), formations aux métiers de la fibre optique...



La politique départementale C@p25 a réaffirmé, pour la période 2016-2021, la priorité du défi numérique pour le développement du Doubs en matière de solidarités humaines, territoriales et de développement économique. Elle a notamment fixé les engagements du Conseil Départemental en matière de déploiement de la fibre (100% fibre en 2022).

# 2.1 Les initiatives menées par les collectivités

## Le Département

Par ailleurs, le Département a rédigé plusieurs schémas qui prennent en considération l'inclusion numérique :

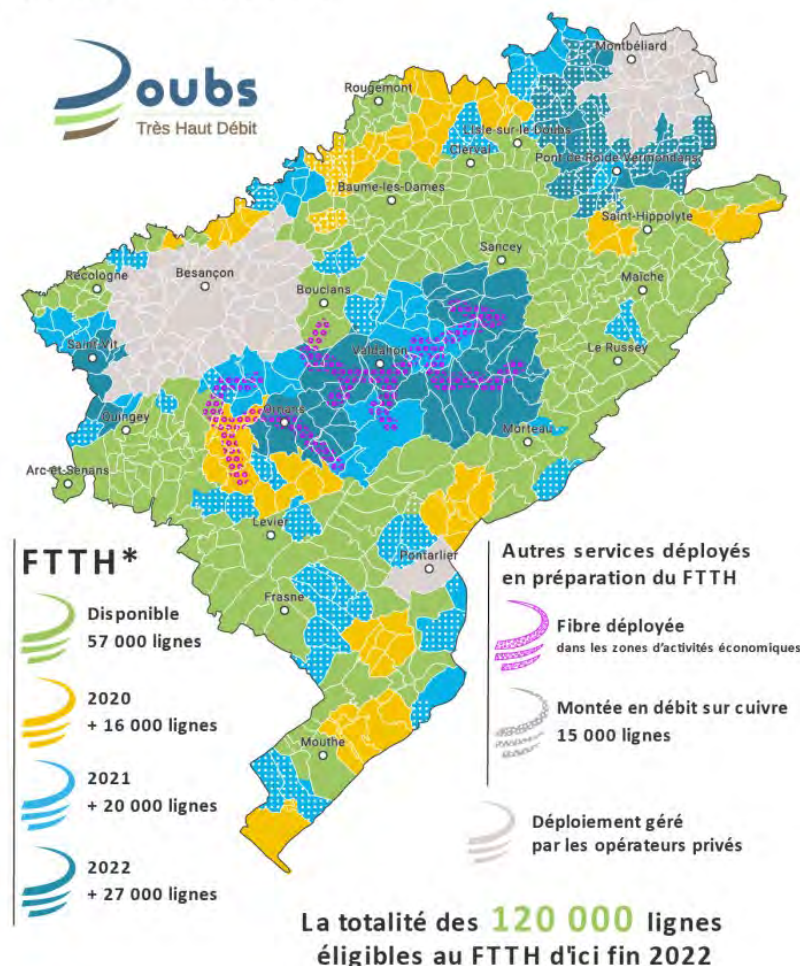
**Un Schéma d'accessibilité des services aux publics a été formulé.** Le numérique fait partie intégrante des enjeux de ce schéma, qui fixe deux axes stratégiques :

- Organiser le premier accueil numérique sur le territoire (développer l'inclusion numérique dans l'accompagnement des publics, développer l'accessibilité de l'équipement numérique...)
- Développer une offre de formation numérique (soutenir les initiatives existantes, mettre en place une formation au numérique au sein des EPCI)

Le Département a également formulé son nouveau **Schéma directeur départemental d'aménagement du numérique** en 2018. A sa création en 2012, son ambition était de disposer le plus rapidement possible (d'ici 10 à 15 ans) d'une nouvelle infrastructure en fibre optique qui permettra d'offrir une connectivité complète de chaque foyer, service public et entreprise du Doubs. C'est notamment le Syndicat Mixte Doubs Très Haut Débit qui sera en charge de cette mission.

Enfin, le **Schéma Départemental du Service aux familles du Doubs 2020-2023** : les trois axes développés dans le schéma abordent le numérique. Des fiches actions spécifiques ont été développées à ce sujet (2.4, 2.6, 4.6, 4.7)

### L'état et les prévisions de déploiement du très haut débit



FTTH = fibre optique directement accessible aux habitants et entreprises



# 2.1 Les initiatives menées par les collectivités

## Le Département

### Les assises du numérique ADN#25

La première édition des ADN#25 a eu lieu le 3 octobre 2018. Les thématiques abordées par les Assises étaient les suivantes :

- Le numérique éducatif en pratique ;
- Le numérique éducatif aux archives départementales ;
- Les femmes dans les métiers du numérique ;
- Le Doubs un département 100% fibre optique avant 2022 : un engagement concret et prioritaire des collectivités, un atout au service de l'éducation et de la santé ;
- Open data et transparence de la vie publique ;
- Les services délivrés aux collectivités par l'Ad@t dans le domaine du numérique ;
- Les usages numériques éducatifs innovants dans le Doubs et en Bourgogne-Franche-Comté : co-construction de projets, financements possibles (fonds européens, régionaux...) ;
- L'archivage électronique.

#### Les objectifs de ces Assises :

- Montrer la place des nouvelles technologies de communication dans l'éducation
- Aborder les problématiques d'aménagement du territoire, d'archivage, de partage des données...

Plusieurs des ateliers proposés aux participants se sont concentrés sur les multiples possibilités présentes et à venir du numérique éducatif, que ce soit par l'utilisation d'applications spécifiquement dédiées à certaines matières (enseignement musical, langues...) ou sur la manière d'aborder l'enseignement via des ressources multimédia.





# 2.1 Les initiatives menées par les collectivités

## Le Département

### Plan numérique éducatif

Dans le cadre du déploiement du Plan numérique éducatif (PNE), le Département s'est engagé aux côtés de l'État pour accompagner les 35 collèges publics et les 9 privés qui ont intégré le PNE. Aujourd'hui le projet a évolué, ce sont 44 collèges publics et 16 privés qui sont concernés :

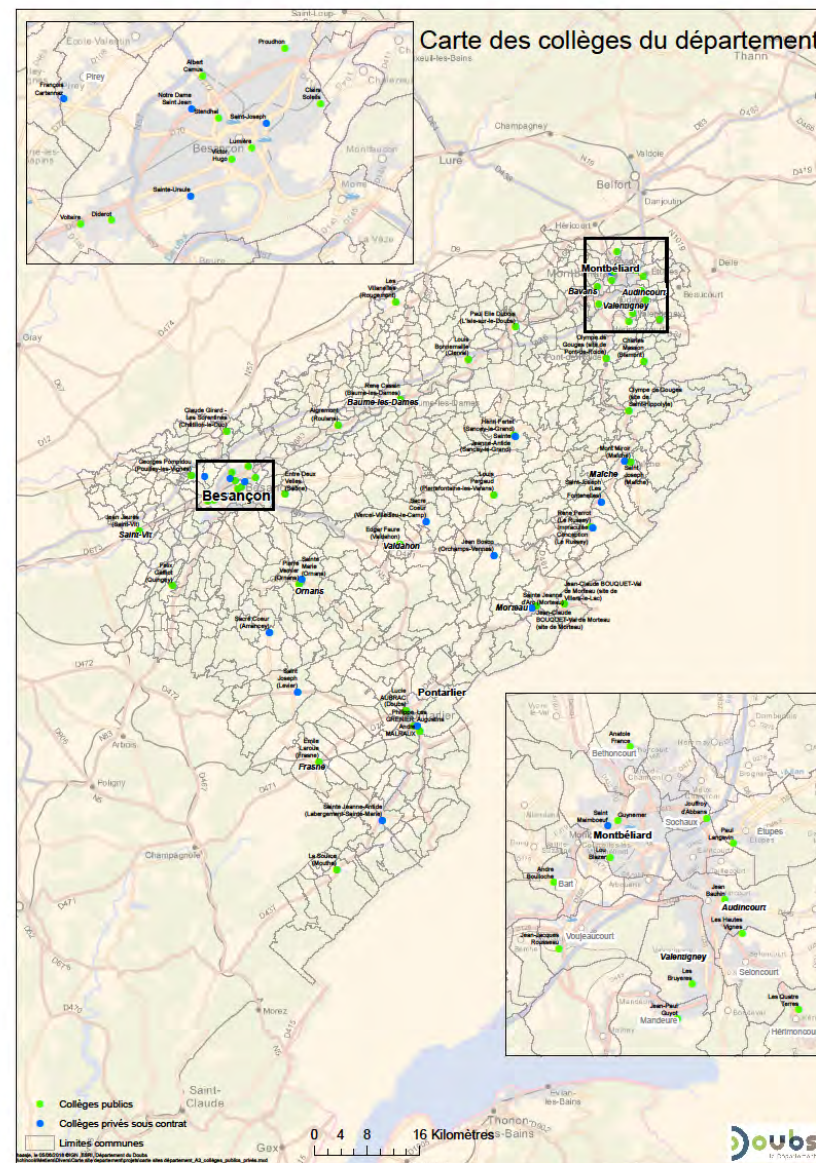
#### Les collèges du numérique, initiés en 2016



Un projet initié par l'État et prolongé par le Département : le Plan Départemental pour l'Education (PDE)



6000 tablettes mises à disposition des collèges publics et privés du département du Doubs



# 2.1 Les initiatives menées par les collectivités

## Le Département

### Les trophées E-C@P

Chaque année, de septembre à avril, le Département organise un concours qui récompense les établissements pour leurs actions de développement des nouveaux usages numériques. Il se veut aussi un moteur de réflexion et d'innovation. Récompenses : 9000€ de dotations en matériels et logiciels par exemple.

### DoubsData

La plateforme "DoubsData" est le témoignage concret de l'engagement du Département dans une politique d'ouverture au public de ses données. Des formations dédiées à l'acculturation aux données ouvertes seront également construites en direction des collégiens du département du Doubs dans le cadre de formations mises en place par la DANE (rectorat de Besançon) et la Direction des usages du numérique du Département du Doubs (département du Doubs).

### L'Agence départementale d'appui aux territoires AD@T

Le Département, garant de la solidarité territoriale, souhaite accompagner les communes et EPCI dans leurs projets en créant une agence départementale chargée d'apporter une expertise technique, juridique ou financière. Le déploiement de la dématérialisation suit son cours, mais nécessite une attention toute particulière et un accompagnement des collectivités. À ce jour, une centaine de collectivités est en « Full démat ».

## 2.1 Les initiatives menées par les collectivités Le Département

### Plateforme SAGA

En 2020, le Département du Doubs prévoit l'ouverture d'une plateforme de demande de subvention en ligne : SAGA (Suivi des Associations et Gestion des Aides). L'objectif est de pouvoir harmoniser le processus de gestion des subventions à l'échelle de la collectivité dans des domaines variés. Elle s'adresse à un large public (particuliers, associations et autres structures).

Dans le cadre du déploiement de cette plateforme, le Département a conscience de l'importance d'accompagner l'ensemble des usagers à son utilisation. Il pourrait être envisagé que le Département travaille sur l'élaboration d'un guide d'utilisation et qu'une formation aux personnels des MSAP et Maisons France Services soit réalisée pour que celles-ci puisse apporter un accompagnement de proximité aux usagers qui en auraient besoin.

### Maison départementale des Personnes Handicapées (MDPH)

Une culture du numérique très développée en interne, avec une politique de dématérialisation pour un meilleur suivi des dossiers et une coordination avec les partenaires (via une plateforme dédiée). Cette dématérialisation est également proposée aux bénéficiaires qui le souhaitent et qui peuvent ainsi suivre l'avancement de leur dossier en ligne.

La MDPH s'est dotée de l'outil Axeo qui permet un interprétariat en ligne dans toutes les langues ainsi que dans la langue des signes. Elle a également travaillé à l'accessibilité de son site internet et de ses lieux d'accueils pour toute personne en situation de handicap. La MDPH souhaiterait un portail de la relation usager complet, avec des télé services simples pour les usagers

# 2.1 Les initiatives menées par les collectivités

## La Région Bourgogne-France-Comté

### La Stratégie de Cohérence Régionale d'Aménagement numérique

La région est également un acteur clé dans l'inclusion numérique : financement d'actions, actions de mise en réseau... Elle s'est d'ailleurs dotée d'une stratégie en ce sens : la Stratégie de cohérence régionale d'aménagement numérique de 2019 affiche plusieurs défis. Pour chacun d'entre eux, des pistes d'action ont été proposées. C'est notamment dans le cadre du défi « **Accompagner le citoyen dans la transformation numérique de la société** » que la Région montre des ambitions importantes.

#### Accompagner le citoyen dans la transformation numérique de la société

##### Orientation n°4

##### Mettre en place des dispositifs de formations des compétences numériques

- 4.1 Mise en place des dispositifs de formations des compétences numériques à destination des demandeurs d'emploi
- 4.2 État des lieux et développement des compétences numériques des agents territoriaux grâce au dispositif Pix Orga
- 4.3 Généralisation du Pass numérique
- 4.4 Mise en réseau des tiers-lieux afin de disposer d'un maillage territorial unifié de médiation numérique et d'accès aux services publics
- 4.5 Mettre en œuvre des stratégies d'attraction et d'inclusion des populations éloignées du numérique
- 4.6 Favoriser le développement d'outils mobiles de médiation numérique (FabLab dispositifs mobiles d'accès aux droits mobiles)

##### Orientation n°5

##### Sensibiliser tous les publics aux usages du numérique

- 5.1 Informer les porteurs de projets en facilitant l'accès à l'information et en communiquant/partageant les bonnes pratiques
- 5.2 Sensibilisation à la cyber sécurité

##### Orientation n°6

##### Développer la formation initiale et continue autour du numérique

- 6.1 Formation sur les infrastructures numériques
- 6.2 Poursuite des partenariats avec des universités pour promouvoir les métiers du numérique et proposer des formations en alternance

#### Faciliter les usages du numérique au quotidien

##### Orientation n°7

##### Améliorer la vie quotidienne et pratique

- 7.1 Accélérer les solutions de transport
- 7.2 Développer une approche de mobilité
- 7.3 Améliorer l'accès aux soins grâce
- 7.4 Faciliter le maintien à domicile par des services numériques adaptés
- 7.5 Expérimenter et permettre la réutilisation de l'accès dématérialisé aux services publics exclus ou empêchés, r

##### Orientation n°8

##### Sensibiliser tous les publics aux usages du numérique

- 8.1 Développer une éducation numérique inclusive
- 8.2 Structurer le territoire en tiers-lieux permettant le télétravail
- 8.3 Intégrer et faciliter le développement d'outils pédagogiques à travers des espaces numériques de travail proposés aux lycéens

##### Orientation n°9

##### Améliorer la vie citoyenne et l'épanouissement personnel

- 9.1 Inciter les citoyens à adopter des comportements en phase avec le principe de Responsabilité de la SCORAN BFC et dans le respect de la COP 21
- 9.2 Promouvoir et accélérer l'innovation dans le tourisme et de la culture
- 9.3 Établir un plan de numérisation du patrimoine et de la création artistique
- 9.4 Pérenniser l'administration numérique et les services dématérialisés sur le territoire
- 9.5 Favoriser le développement de logiciels de gestion dématérialisée des activités sportives
- 9.6 Actions de sensibilisation à un usage économe du numérique et à l'écoexemplarité et facilitation du réemploi du matériel électronique

# 2.1 Les initiatives menées par les collectivités

## La Région Bourgogne-Franche-Comté

### Un soutien sur la création de lieux pour un numérique inclusif

Suite à l'appel à projets «**Hubs Territoriaux pour un numérique inclusif**» lancé en septembre dernier par la Banque des Territoires en partenariat avec Mission société numérique, 11 projets lauréats ont été désignés. Ces hubs, financés à hauteur de 5 millions d'euros, ont pour objectif de renforcer l'offre de médiation numérique et favoriser l'inclusion numérique. Le projet **Hub #MednumBFC**, porté par GIP Territoires numériques Bourgogne-Franche-Comté fait partie de ces lauréats. Il a pour objectif de coordonner et de mettre en relation les différents acteurs de la médiation ; d'accompagner leur montée en compétence et de mettre à leur disposition des outils. Les SDIN pourront contribuer à ce projet. Actuellement, les départements de la Côte d'Or et de la Nièvre travaillent également à l'élaboration de stratégies départementales d'inclusion numérique.

Depuis 2015, la Région souhaite créer et pérenniser un réseau de tiers lieux (dont les lieux dédiés au télétravail). La démarche de cartographie des acteurs a permis de construire un réseau d'environ 80 tiers-lieux actifs et engagés dans l'accompagnement de la transition numérique, qui sont identifiés sur le territoire régional.

La région est un des territoires d'expérimentation dans la labellisation des tiers-lieux régionaux dans le cadre de la **Stratégie Nationale d'Inclusion Numérique**. La Région est signataire de la charte « **Territoire France Connectée pour un numérique inclusif** » qui comprend notamment des engagements pour :

- Sensibiliser et outiller leurs collaborateurs et agents en contact avec les publics aux enjeux de l'inclusion mais aussi aux compétences numériques de base ;
- Fournir un mode d'emploi (guide, tutoriel) du fonctionnement des plateformes en ligne et le maintenir à jour lors de l'édition de nouvelles versions ;
- Participer au financement des actions structurantes en matière d'inclusion numérique.

La Région est partie prenante d'un investissement à hauteur de 50% plafonné à 100 000 € pour l'animation, les équipements des tiers-lieux et la création de e-services.



## 2.1 Les initiatives menées par les collectivités

### La Région Bourgogne-Franche-Comté

#### Des ambitions affichées en matière de numérique, notamment dans la mise en réseau d'acteurs

- **Une volonté de généraliser le Pass Numérique** : les lieux en question devront engager une démarche de labellisation pour être habilités à recevoir les Pass Numériques, ce qui aura pour effet d'unifier l'offre de médiation sous un référentiel commun, et renforcer la qualité et la visibilité des structures.
- La Région Bourgogne-Franche-Comté a affiché la volonté de **documenter les projets de FabLab** et les outils de médiation numérique mobiles dans sa stratégie de cohérence régionale d'aménagement numérique.
- La Région **soutient le cluster « BFC numérique »**, un acteur de mise en réseau autour du numérique. L'objectif est de favoriser la croissance de l'économie numérique et la création d'emplois en région. Cet acteur favorise l'échange des bonnes pratiques entre les entrepreneurs, écoles, laboratoires, les investisseurs, acteurs de l'innovation et de l'entrepreneuriat, et les acteurs institutionnels. BFC numérique mène par exemple des ateliers visant à expliquer la transformation des métiers aux agents (auprès de la Mission Locale) et organise plusieurs événements de grande ampleur. Un contrat cadre a été signé entre BFC Numérique, la Région, Pôle Emploi, l'Education nationale et l'Etat pour améliorer la compétitivité de la filière numérique : **le programme Cap Eco**. Ce contrat d'une durée de 4 ans, a pour objectif de structurer et de développer la filière numérique et d'impulser la transition numérique de l'industrie. Le réseau accompagne plus de 600 entreprises par an. BFC Numérique est aussi partenaire de **Besançon French Tech** (cf. pages suivantes), qui s'inscrit dans le cadre de la French Tech, grand mouvement de rassemblement collectif pour la croissance et le rayonnement des startups numériques françaises.

# 2.1 Les initiatives menées par les collectivités

## La Région Bourgogne-Franche-Comté

### Une politique volontariste en matière d'éducation au numérique

La Bourgogne-Franche-Comté fait acte d'une politique volontariste sur la formation des élèves et des enseignants au numérique. Cette politique se traduit par une dotation en équipement et en matériel numérique des écoles et établissements, le déploiement d'ENT sur le territoire régional, la mise à disposition d'outils numériques (logiciels de chaîne éditorial, médiathèque, plateforme d'apprentissage en ligne, plateforme d'outils pédagogiques...).

### La Digifab (anciennement la Fabrikaweb)

Par ailleurs, la Région est un partenaire financeur de l'école Digifab de Besançon. Labellisée « Grande Ecole du Numérique », Digifab est à la fois une école pour enfants et un organisme de formation pour adulte (ex: formation de conseiller au numérique) et vise à sensibiliser et à former aux métiers du numérique. Digifab Besançon fait partie d'un réseau de 3 écoles sur le territoire français. Elles sont implantées dans des quartiers prioritaires et agissent en faveur de la formation des personnes éloignées du numérique ou en situation de précarité sociale. En effet, en parallèle, Digifab mène différentes actions phares avec d'autres associations pour promouvoir la mixité dans le numérique, lutter contre l'exclusion du numérique notamment en faveur des réfugiés ou des nouveaux arrivants et, enfin, pour former les seniors.



# 2.1 Les initiatives menées par les collectivités

## Les EPCI et les communes

Les intercommunalités et les communes sont des échelons territoriaux clés en matière d'accompagnement et d'inclusion numérique. En effet, bien que l'action sociale ne soit pas toujours une de leurs compétences, nombreuses sont celles qui ont pris la mesure de cet enjeu prioritaire et agissent via différents moyens.

En voici quelques exemples :

- | **Les initiatives d'inclusion numérique qu'ils peuvent porter** : certaines de ces initiatives qui ont pu être recensées sur le territoire sont présentées dans les pages suivantes.
- | **Le financement et portage de MSAP ou MFS** : Les Maisons de services au public sont labellisées par le préfet. Au préalable, les collectivités ou associations qui portent un tel projet doivent signer une convention locale avec les opérateurs nationaux et locaux de services de proximité. Pour leur labellisation, le CGET a déterminé un cahier des charges qui garantit la qualité de service des Maisons, une ouverture hebdomadaire minimale de 24 heures, de bonnes conditions d'accueil des usagers, etc. Les MSAP sont généralement de portage communal, intercommunal, associatif ou La Poste : dans le Doubs, c'est presque la moitié des MSAP (10) qui sont à l'initiative de collectivités. En 2019, le gouvernement a annoncé le remplacement des MSAP par des Maisons France Service : celles-ci, à raison d'une par canton, auront vocation à répondre à des objectifs plus pointus (cf. page 38).
- | **Via les CIAS et CCAS** : ces structures de l'action sociale, portées par les communes et intercommunalités sont des lieux d'accueil du public et d'accompagnement pour toute démarche sociale. Comme précisé dans la partie 2.4 de ce présent document, le rôle de ces structures est primordial et leurs actions dépendent des choix opérés par les communes et intercommunalités qui les gèrent.
- | **Leurs partenariats et soutien financier aux associations**

Des EPCI qui n'ont pas tous une politique coordonnée mais de nombreuses initiatives menées ou portées au travers de structures qui ont un impact direct à l'échelon local. Un point de vigilance : les grandes agglomérations comportent un grand nombre d'initiatives mais qui ne sont pas toujours mises en commun.



## 2.2 Les structures dédiées à l'inclusion numérique

### Les Espaces publics numériques pour s'approprier les outils numériques

- | Définition : Les espaces publics numériques sont des lieux ouverts au public, permettant d'accéder à internet mais également de s'informer et se former aux outils et usages numériques.
  
- | Les caractéristiques de ces espaces publics sont les suivantes :
  - Mise à disposition du matériel (ordinateurs connectés à internet, imprimantes, scanner...)
  - Supervision par des animateurs pouvant former les usagers
  - Ouverture au public à des horaires favorables
  - Accès gratuit ou tarifs modérés
  - Garantie de la sécurité et la confidentialité des données
  
- | Historique :
  - En 1999 l'Etat crée un réseau des Espaces publics numériques (EPN), conjointement à la création de la MAPI (Mission Interministérielle pour l'Accès Public à Internet, en 2000).
  - Suite à la circulaire du 23 août 2001 relative à la mise en place des EPN et au décret du 8 décembre 2003 portant création de la Délégation aux usages de l'Internet pour une politique de l'accès public à internet, est rédigée en 2003 une charte NetPublic par l'Etat, l'AMF et l'ADF. Elle définit les principes de lieux d'accès à internet. Les structures respectant ces principes pourront bénéficier de la labellisation, à condition qu'il y ait un soutien du projet par une collectivité.
  - En 2014, un rapport estime qu'il existait 5 000 EPN dont 2 500 sous le label Netpublic et 2 000 non déclarés\*. 80% de ces EPN sont gérés par des collectivités et 20% par des associations ou des entreprises.
  - En 2015, la Délégation aux usages de l'Internet a été remplacée par la mission Société Numérique de l'Agence Numérique

\* Source : *Le service universel des communications électroniques au regard des nouveaux usages technologiques : enjeux et perspectives d'évolution*, Pierre Camani et Fabrice Verdier, rapport remis le 17 octobre 2014 à la secrétaire d'État au numérique Axelle Lemaire.

## 2.2 Les structures dédiées à l'inclusion numérique

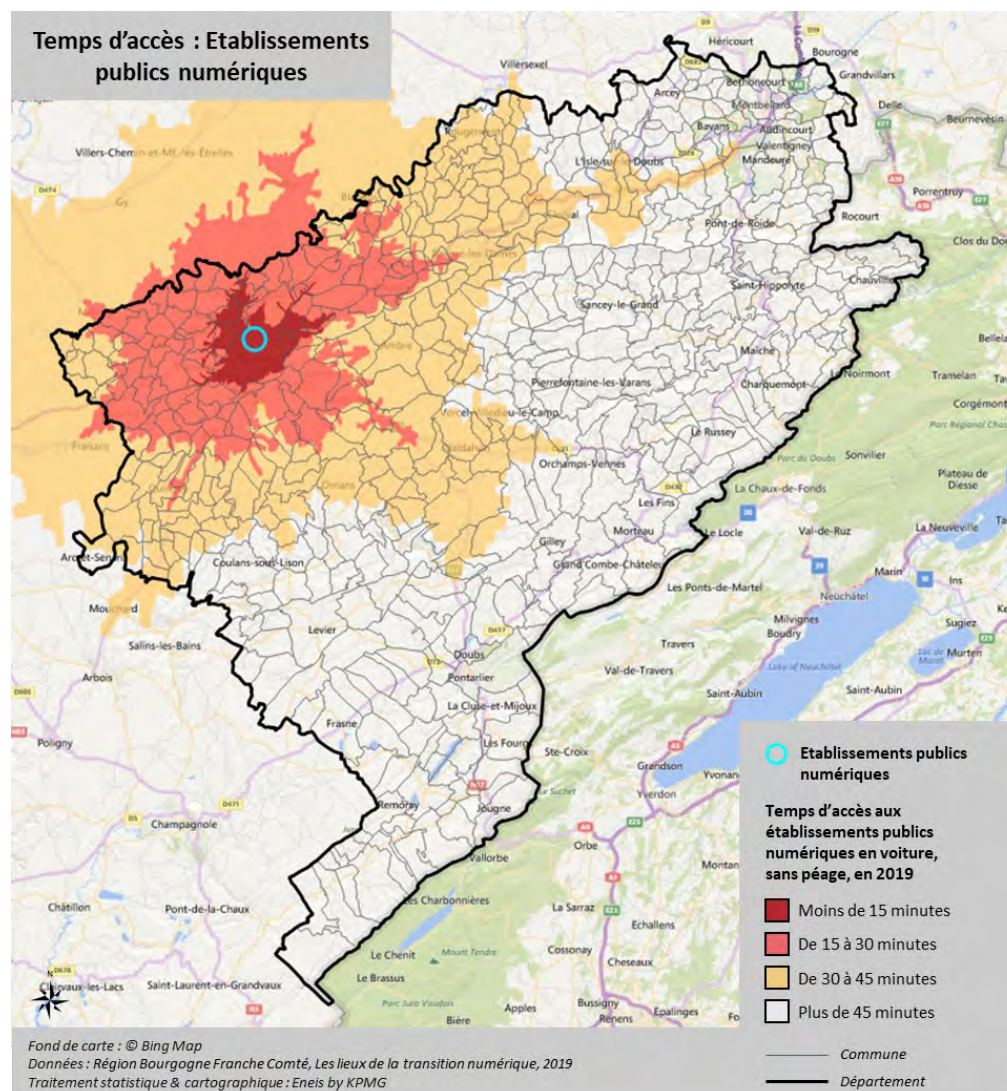
### Les Espaces publics numériques pour s'appropriier les outils numériques

I On recense trois structures à Besançon, portées par la ville :

- EPN centre-ville (médiathèque)
- EPN Planoise
- Montrapon / Fontaine-Ecu

I Ces structures mettent à disposition du matériel informatique, un accès internet et proposent des formations diversifiées sur le numérique. Elles sont toutes les trois accessibles sur présentation de carte de bibliothèques de la Ville. Celle-ci donne d'ailleurs droit à une formule découverte (2h gratuites) ; en formule libre accès à paiement horaire pour les utilisateurs occasionnels.

⇒ **Des lieux offrant un accompagnement vers le numérique mais une couverture territoriale insuffisante puisque ces lieux sont présents sur une seule commune du Département.** En effet, la carte ci-contre permet d'observer l'accessibilité en voiture de ces espaces et permet de constater qu'elle concerne uniquement la partie nord-ouest du Département.



## 2.2 Les structures dédiées à l'inclusion numérique

### Les Espaces publics numériques pour s'approprier les outils numériques

Structures	Type d'accompagnement & projets
Centre Ville de Besançon (Médiathèque Pierre Bayle)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordinateurs et équipements en libre-service</li> <li>• Libre accès en autonomie totale (sans personnel encadrant et sans possibilité d'imprimer / numériser)</li> <li>• Accompagnement personnalisé sur tous types de démarches</li> <li>• Atelier sur inscription</li> </ul>
Montrapon (Centre Pierre Coubertin)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordinateurs en libre-service</li> <li>• Accompagnement personnalisé sur tous types de démarches</li> <li>• Atelier sur inscription</li> <li>• Permanence emploi l'été</li> </ul>
Planoise (Centre Nelson Mandela)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordinateurs en libre-service</li> <li>• Libre accès en autonomie totale</li> <li>• Accompagnement personnalisé sur tous types de démarches</li> <li>• Atelier sur inscription</li> <li>• Permanence emploi l'été</li> </ul>

#### I Exemple de formations proposées :

- Les premiers pas
- Les premiers pas sur le web
- Trucs et astuces sur internet
- Les applications dans Windows 10
- Outils de bureautique
- Initiation OU Perfectionnement à la messagerie électronique
- Démarches administratives en ligne
- Ateliers « débrouille » pour les questions relatives à l'ordinateur et au système Windows
- Ateliers « débrouille » pour les questions relatives aux tablettes et smartphones
- Retoucher ses photos
- Gérer ses photos avec Windows 10
- Saisir et mettre en forme du texte
- Télécharger et installer un logiciel
- Les logiciels essentiels
- Découverte des réseaux sociaux
- Manipulations de fichiers PDF
- Sécuriser son ordinateur
- Personnaliser son navigateur

## 2.2 Les structures dédiées à l'inclusion numérique

### Les Espaces publics numériques pour s'approprier les outils numériques

#### Les enjeux recensés :

- Des horaires d'ouverture différents selon les sites et des créneaux d'accompagnement personnalisé plus ou moins importants selon les EPN. Les structures souhaiteraient pouvoir proposer des horaires plus élargis (notamment en soirée) mais n'en sont pas capables aujourd'hui en raison des ressources humaines limitées.
- Les effectifs des EPN sont de plus en plus limités (et en baisse depuis leur création), rendant difficile l'exercice de leurs missions.
- Les « ateliers débrouille » sont un format où les usagers ramènent leur propre matériel. Ce format est particulièrement intéressant pour l'apprentissage des usages numériques.
- Les EPN de Besançon souhaiteraient pouvoir acquérir des chariots mobiles pour proposer davantage de matériel diversifié et surtout pouvoir être mobiles.



## 2.2 Les structures dédiées à l'inclusion numérique

### Les MSAP : point de contact privilégié des publics cibles

- I Définition : Les Maisons de services au public proposent une offre de proximité à l'attention de tous les publics. Elles regroupent en un seul lieu plusieurs services d'accompagnement relatifs aux démarches administratives : emploi, retraite, famille, social, santé, logement, énergie, accès au droit, etc... L'offre proposée dans chaque MSAP dépend des besoins spécifiques identifiés sur le territoire. Elles peuvent être adossées à d'autres structures (centres médico-sociaux, offices de tourisme, médiathèques, espaces de co-working...). Les animateurs des MSAP sont formés par les opérateurs partenaires pour délivrer les services en leur nom.
  
- I Caractéristiques : les services de base que l'on retrouve dans une MSAP :
  - Accueil, information et orientation : documentation, information sur les démarches à réaliser et les modalités, orientation vers des partenaires, libreaccès à des postes informatiques
  - Aide à l'utilisation des services en ligne : accompagnement à la réalisation de démarches en ligne et accompagnement dans l'utilisation des équipements numériques à disposition
  - Facilitation administrative : aide à la compréhension, la constitution et le suivi de dossiers administratifs
  - Faciliter la mise en relation : prise de rendez-vous téléphonique ou physique
  
- I Historique et portage : Le CGET pilote et définit les conditions de labellisation (via les préfets) ainsi que de financement. Le portage se fait par des collectivités ou associations : elles doivent signer une convention locale avec les opérateurs de service et se conformer aux principes fixés par le CGET.
  
- I Chiffres clés :
  - 1 676 MSAP ouvertes ou en cours d'ouvertures en France (février 2019)

## 2.2 Les structures dédiées à l'inclusion numérique

### Les MSAP : point de contact privilégié des publics ciblés

#### I Financement des MSAP

Les MSAP labellisées peuvent bénéficier de financements de la part de l'État ou bien d'opérateurs nationaux. L'État participe au financement des MSAP via le FNADT à hauteur de 25% des dépenses prévisionnelles du budget de fonctionnement avec un plafond fixé à 15 000€.

Depuis 2016, le fonds de financement, par l'appui des opérateurs nationaux qui s'ajoutent au financement d'État, est passé à 20 millions d'euros pour 3 ans : chaque projet peut bénéficier d'une prise en charge jusqu'à 50% du budget de fonctionnement, avec un plafond à 35 000€.



## 2.2 Les structures dédiées à l'inclusion numérique

### Les MSAP : point de contact privilégié des publics ciblés

#### I Les Maisons France Service : pour une amélioration de la qualité du service rendu

En 2019, le gouvernement a annoncé la création de Maison France Service, à raison de une par canton d'ici 2022 et pour une couverture territoriale permettant à chaque français d'y accéder en moins de 30 minutes.

L'objectif est d'améliorer le dispositif des MSAP afin de proposer un niveau de service plus homogène (en termes de services publics proposés) et de meilleur qualité. Par exemple, les MFS devront a minima proposer les démarches des structures suivantes : CAF, ministères de l'Intérieur, Justice, Finances Publiques, Caisse nationale d'Assurance maladie et Caisse nationale d'Assurance vieillesse, MSA, Pole Emploi et La Poste.

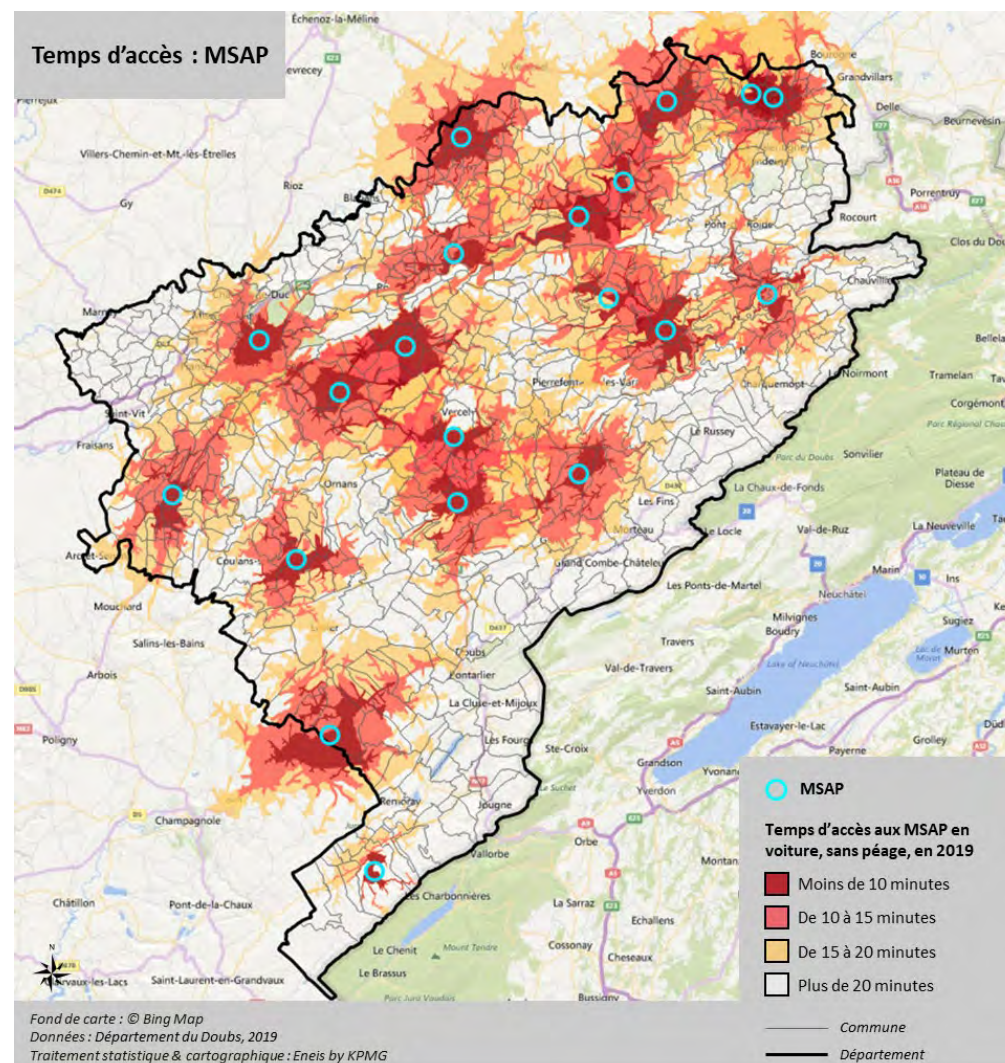
Par ailleurs, elles devront être ouvertes au moins cinq jours par semaine, avec des horaires compatibles avec les horaires de travail et disposer d'au moins deux personnes formées pour accompagner le public.

La participation de l'Etat et de ses partenaires s'élèvera 30 000€ / an, soit une enveloppe globale de 200 millions d'euros d'ici 2022.

## 2.2 Les structures dédiées à l'inclusion numérique

### Les MSAP : point de contact privilégié des publics cibles

- | Le Département dispose d'une offre développée en Maisons de service au public, avec 21 entités réparties sur l'ensemble du territoire (sur 22 sites). Ces MSAP sont de plusieurs catégories
  - 10 MSAP « collectivités », portées par des EPCI ou des communes
  - 6 MSAP « Objectif emploi », de portage associatif
  - 6 MSAP La Poste
- | La cartographie ci-contre permet d'apprécier l'accessibilité de ces structures en voiture. Bien que certaines zones demeurent isolées (notamment vers Pontarlier), le maillage territorial proposé est intéressant.
- | Cependant, le type d'accompagnement et les ressources (humaines ou matérielles) mises à dispositions sont variables.



## 2.2 Les structures dédiées à l'inclusion numérique

### Les MSAP : point de contact privilégié des publics cibles

#### Les MSAP de La Poste

Structures	Type d'accompagnement & projets
Mouthe	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ordinateurs et outils informatiques à disposition avec accès internet en libre-service</li><li>• Accès aux sites des opérateurs partenaires (CAF, CPAM, MSA, DDFIP, Pôle Emploi...)</li><li>• Accompagnement par un guichetier de La Poste pour aider aux démarches</li></ul>
Orchamps-Vennes	
Saint Hippolyte	
Mamirolle	
Arcey	
Frasne	

## 2.2 Les structures dédiées à l'inclusion numérique

### Les MSAP : point de contact privilégié des publics cibles

#### Les MSAP « Objectif Emploi »

Ces 6 MSAP « Objectif Emploi » font l'objet d'un portage associatif. Elles ont vocation à accompagner le public de + de 26 ans vers l'emploi

Structures	Type d'accompagnement & projets
<b>Rougemont</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ordinateurs en libre-service avec accès à internet et outils informatiques</li><li>• Accompagnement sur les démarches administratives (tous types).</li><li>• Accompagnement spécifique sur les questions relatives à l'emploi : réalisation des démarches administratives (Pôle emploi; RSA, CAF, CPAM, CARSAT, MSA, URSAFF)</li><li>• Accompagnement dans une démarche de recherche d'emploi : définition du projet professionnel, rédaction CV et lettre de motivation, préparation des entretiens d'embauche, aide à la consultation d'offres, recherche de solutions (transport, garde d'enfants...)</li><li>• Ateliers de recherche d'emploi et mise en relation de personnes avec les employeurs</li><li>• Un expert-comptable en appui sur le secteur de la santé</li><li>• Permanence juridique en droit du travail</li><li>• Travaille avec une startup « re-connect » pour proposer un coffre-fort numérique</li><li>• Permanences téléphoniques</li></ul>
<b>Sancey</b>	
<b>Belleherbe</b>	
<b>Bouclans</b>	
<b>Clerval</b>	
<b>L'isle sur le Doubs</b>	

## 2.2 Les structures dédiées à l'inclusion numérique

### Les MSAP : point de contact privilégié des publics cibles

#### Focus MSAP Planoise, une démarche expérimentale

Structures	Type d'accompagnement & projets
Planoise (Besançon)  <b>*Labellisée MFS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ordinateurs en libre-service dont un dédié aux personnes à vision réduite</li><li>• Accompagnement sur les démarches administratives (CAF, CPAM, RSA, CMU). Pour les CV et lettres de motivation, redirection vers le centre Mandela (Maison de Quartier).</li><li>• Permanences de la CPAM et de la CAF (bornes à disposition)</li><li>• 140 passages par jour, 29 000 démarches par an depuis 2018</li></ul>

- I En 2017, le Grand Besançon est récompensé par l'ANRU, dans le cadre de l'appel à projet ANRU+, avec son projet « Quartier d'excellence numérique ». Dans ce cadre là, et grâce aux financements ANRU, une étude est menée sur l'inclusion numérique en lien avec la MSAP, ouverte en 2018. L'objectif de cette étude était de comprendre les difficultés rencontrées par les usagers. Le constat est sans appel : la complexité des démarches administratives et le jargon administratif spécifique à chaque institution sont un véritable frein à la réalisation des démarches en ligne. En effet, bien qu'une partie des usagers ne dispose pas de compétences numériques et nécessite un accompagnement, une grande partie souhaite pouvoir effectuer ses démarches de manière autonome.
- I C'est pour répondre à ce besoin que le Grand Besançon, en collaboration avec l'ANRU et la Caisse des Dépôts mais aussi les institutions sociales (notamment CPAM, CAF et Pôle Emploi), mène une expérimentation visant à construire une interface unique. Cette interface, très simple d'utilisation, permet à l'utilisateur de ne renseigner qu'une seule fois ses informations personnelles, car celle-ci se charge ensuite de le « traduire » pour chacune des interfaces institutionnelles. Un prototype a été réalisé à ce jour, sur les démarches RSA, et fera l'objet de plusieurs phases de test auprès des usagers.



## 2.2 Les structures dédiées à l'inclusion numérique

### Les MSAP : point de contact privilégié des publics ciblés

#### Les autres MSAP du territoire (portage communal ou intercommunal)

Structures	Type d'accompagnement & projets
Valdahon (portage communal)  <b>*Labellisée MFS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ordinateur en libre-service avec accès à internet</li><li>• Accompagnement sur les démarches administratives</li><li>• Ateliers informatiques (prestataire extérieur)</li><li>• Actions communes avec le CCAS et le CMS qui sont dans les mêmes locaux</li><li>• Participation à l'opération « Cafés connectés »</li><li>• Projet d'acquisition de webcams pour de la visio-conférence et de développer de nouveaux ateliers</li></ul>
Doubs Baumoises à Baume les Dames  <b>*Labellisée MFS</b> > Permanence à Roulans le jeudi matin	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ordinateur et tablette en libre-service avec accès à internet</li><li>• Accompagnement sur les démarches administratives</li><li>• Ateliers en lien avec le numérique (Opération « cafés connectés », Opération « recrut'café »)</li></ul>
Quingey	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ordinateur à disposition mais connexion internet de mauvaise qualité</li><li>• Accompagnement sur les démarches administratives (tous types)</li><li>• Une personne seule pour assurer les accompagnements</li><li>• Projet de bornes CAF et sécurité sociale</li></ul>

## 2.2 Les structures dédiées à l'inclusion numérique

### Les MSAP : point de contact privilégié des publics cibles

#### Les autres MSAP du territoire (portage communal ou intercommunal)

Structures	Type d'accompagnement & projets
CC de Loue Lison – à Amancey	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordinateurs en libre-service avec accès à internet</li> <li>• Accueil, information et orientation dans sur l'ensemble des démarche de la vie quotidienne et administrative</li> <li>• Depuis 2017 : entretiens gratuits et confidentiels avec une juriste du CIDFF (droits de la famille)</li> </ul>
Gilley <i>Portage communal</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordinateurs en libre-service avec accès à internet</li> <li>• Une personne à disposition du public pour un accompagnement à la réalisation des démarches administratives et quotidiennes</li> <li>• Volonté de labellisation MFS (besoin de recruter une deuxième personne)</li> <li>• Projet de permanence juridique</li> <li>• Visioconférence notamment avec l'antenne Pôle Emploi de Morteau</li> </ul>
Les Premiers Sapins à Nods  <b>*Labellisée MFS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordinateurs en libre-service avec accès à internet</li> <li>• Assurer l'accueil de premier niveau pour les partenaires sociaux : proposer une permanence physique qui accompagne les personnes dans leur démarche, favoriser l'accès aux nouvelles technologies (cabine numérique, accompagnement, formation, ...), appuyer tous les projets citoyens grâce à l'accompagnement de l'espace de Vie Local</li> <li>• Cours informatiques : 2 modules de plusieurs niveaux (6 personnes par cours) en lien avec un prestataire externe (pris en charge par le CCAS)</li> </ul>



## 2.2 Les structures dédiées à l'inclusion numérique

### Les MSAP : point de contact privilégié des publics ciblés

#### Les autres MSAP du territoire (portage communal ou intercommunal)

Structures	Type d'accompagnement & projets
CC du Pays Sancey-Belleherbe à Belleherbe	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ordinateurs en libre-service avec accès à internet</li><li>• Accueillir, orienter et aider les usagers dans leurs relations avec les administrations et les services publics.</li><li>• <i>NB : Il s'agit des mêmes locaux que la MSAP Objectif Emploi de Belleherbe, mais ouverte sur des horaires plus larges</i></li></ul>
Montbéliard Petite Hollande <b>*Labellisée MFS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ordinateurs en libre-service avec accès à internet</li><li>• Au sein d'une zone urbaine prioritaire, la MSAP propose une offre d'accompagnement dans les démarches de la vie quotidienne</li></ul>
Sochaux <b>*Labellisée MFS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ordinateurs en libre-service avec accès à internet</li><li>• Accompagnement sur les démarches administratives</li></ul>

## 2.2 Les structures dédiées à l'inclusion numérique

### Les MSAP : point de contact privilégié des publics ciblés

#### Les enjeux recensés :

- Un enjeu de qualification de l'accompagnement effectué dans ces structures : redirection, information, accompagnement, réalisation des démarches. Lorsque les structures accompagnent des publics « au nom » des opérateurs, ils se retrouvent parfois face à des blocages en raison de leur manque de connaissance sur le fonctionnement ou leur incapacité à traiter des dossiers complexes. Ils doivent dans ce cas renvoyer l'utilisateur vers l'opérateur concerné ce qui crée parfois une incompréhension et augmente le risque d'abandon.
- Les structures soutiennent l'importance de leur présence dans le milieu rural, même si les questions d'accessibilité demeurent. En effet, leur rayonnement est supra-communal et se pose donc la question des publics ne pouvant se déplacer (pas de véhicule, pas de permis, difficulté à se déplacer...).
- Limites : dans les MSAP les acteurs sont formés à accueillir tout type de public mais ils ne disposent pas toujours de l'équipement adéquat pour les personnes non voyantes ou malentendantes
- Questionnement sur l'avenir des MSAP qui ne seront pas labellisées Maison France Services : à terme la préfecture envisage que 25 MFS soient présentes sur le département, il convient cependant de pouvoir envisager la présence de deux ETP pour chaque structure.

## 2.2 Les structures dédiées à l'inclusion numérique

### Les tiers-lieux : la transition numérique pour des publics variés

- | Selon la définition du CGET, les tiers-lieux sont des espaces physiques partagés pour télétravailler, accéder à des services, transmettre des connaissances, démarrer une activité économique ou une création culturelle... Soutenus par des entreprises, des collectivités, des associations ou des particuliers, ils se sont développés en s'appuyant sur le déploiement du numérique.

À ce titre, les tiers lieux sont identifiés comme des structures dédiées au développement des usages numériques (quels qu'ils soient) sur les territoires et participent de la cohésion sociale et territoriale.

- | Ces espaces prennent des formats différents en fonction de leur activité principale : coworking, fablab, espace de vie sociale ou solidaire. Il en découle des modèles juridique et économique variés dépendant également du portage (public, public-privé, ou privé-associatif).
- | En 2018, le gouvernement a réaffirmé son soutien à ces lieux hybrides via le programme interministériel « Nouveaux lieux, nouveau liens » qui consacrera au total 45 millions d'euros dans des projets visant à pérenniser et développer des tiers-lieux.
- | En 2019, le Département du Doubs a également réaffirmé sa volonté d'encourager le déploiement d'un réseau de tiers-lieux sur son territoire, visant notamment à l'inclusion numérique. Les enjeux auxquels répondent les tiers lieux sur son territoire sont divers et s'articulent avec les orientations fixées par C@P 25 mais aussi ses différents schémas : accessibilité des services publics (SDAASP), aménagement numérique (SDDAN), usages et inclusion numérique (SDUN et SDIN).

## 2.2 Les structures dédiées à l'inclusion numérique

### Les tiers-lieux : la transition numérique pour des publics variés

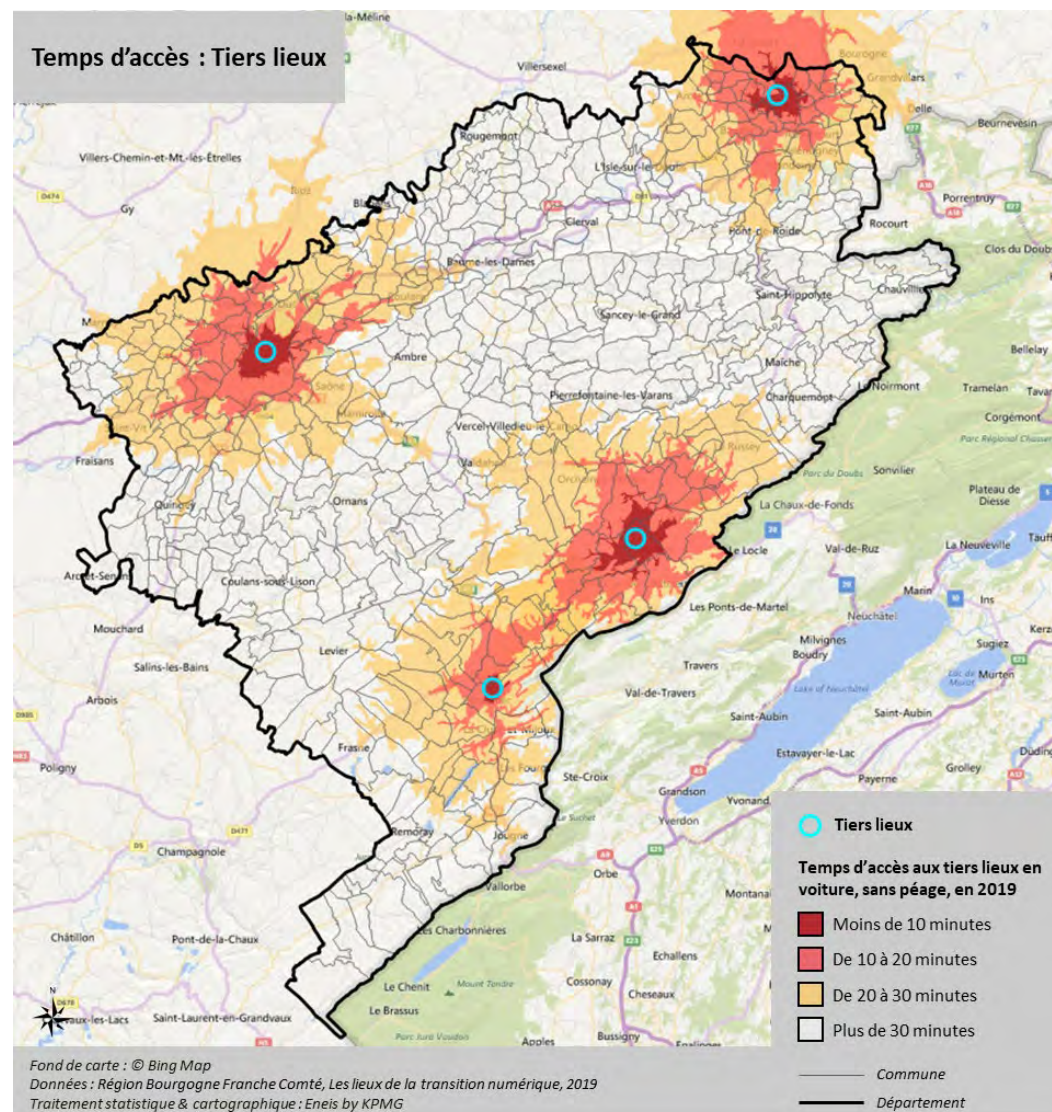
En 2020, 12 tiers lieux sont recensés sur le territoire du Doubs. Ces espaces se concentrent principalement sur les deux pôles majeurs (Besançon et Montbéliard), bien que des initiatives soient visibles dans d'autres communes.

Cette offre se constitue d'espaces proposant des services variés pour la population :

- l L'accompagnement des entreprises (accélérateur de start up, hôtels d'entreprises...)
- l La médiation et la fabrication numérique : à destination du public ces lieux mettent à disposition des outils spécifiques pour développer des usages numériques avancés
- l Des espaces de coworking proposant des bureaux à louer (de plusieurs tailles) et un accès à internet.

Bien que cette offre soit variée, on constate qu'elle s'adresse principalement à des professionnels ou bien des publics déjà autonomes dans les usages numériques basiques. À noter par ailleurs, que 7 projets de tiers-lieux coworking sont recensés (courant 2019-2020) sur l'ensemble du territoire.

Il existe également des salles multimédia dans les collèges et 2 « Collège Fab » (Saône et Poulley-les-Vignes) : des espaces pour un public spécifique (les collégiens).



## 2.2 Les structures dédiées à l'inclusion numérique

### Les tiers-lieux : la transition numérique pour des publics variés

Structures	Type d'accompagnement & projets
SEM Numérica à Montbéliard	<ul style="list-style-type: none"><li>• Location de bureaux pour les entreprises numériques, au cœur d'un écosystème innovant</li><li>• Solutions d'hébergement de données dans une salle serveur sécurisée</li><li>• Programmes de formations au numérique sur mesure en lien avec Pays de Montbéliard</li></ul> Agglomération : depuis 2019 sont organisés des ateliers numérique sur les communes de Hérimoncourt et Sainte Marie

#### **Zoom les ateliers SEM Numérica et Pays de Montbéliard Agglomération**

Bien que SEM Numérica soit un tiers-lieux initialement tourné vers les entreprises, son association avec PMA en fait une offre de médiation numérique. En effet, deux ateliers numériques pilotes ont été lancés fin 2019 sur les communes de Sainte Marie et de Hérimoncourt : ils ont vocation à initier les habitants aux outils numériques, à apprendre à utiliser simplement internet sur tablette ou ordinateur pour leurs tâches quotidiennes. Il est prévu qu'à terme ces ateliers numériques soient étendus (en 2020) à l'ensemble des 72 communes de l'Agglomération.

#### **Format des ateliers :**

- | Formations de dix heures, organisées pour une douzaine de participants maximum par un formateur professionnel. À l'issue de la formation, le formateur reste disponible pendant deux mois pour une assistance téléphonique gratuite.
- | Les sujets traités lors des formations sont larges : gestion des mails, réalisation des démarches administratives dématérialisées, etc.
- | Les participants sont invités à venir avec leur propre matériel (ordinateur portable). S'ils n'en ont pas, ils ont accès à la formation via des tablettes mises à disposition par Numérica.



## 2.2 Les structures dédiées à l'inclusion numérique

### Les tiers-lieux : la transition numérique pour des publics variés

#### Autres tiers-lieux

Structures	Type d'accompagnement & projets
Espace IO à Besançon	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accès à internet</li><li>• Espace de coworking</li></ul>
Ibureau bisontin à Besançon	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accès à internet</li><li>• Location de bureaux et coworking</li></ul>
L'atome à Besançon	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accès à internet</li><li>• Location de bureau, salle de réunion, coworking</li></ul>
3615 Señor à Besançon	<ul style="list-style-type: none"><li>• Artlab / hackerspace : faire concorder l'art et la science, la technologie et la création manuelle, le design graphique et la programmation, l'espace public et le numérique</li></ul>
Tant'ative à Pontarlier	<ul style="list-style-type: none"><li>• Différents espaces de travail (coworking, salle de réunion)</li></ul>

## 2.2 Les structures dédiées à l'inclusion numérique

### Les tiers-lieux : la transition numérique pour des publics variés

#### Autres tiers-lieux

Structures	Type d'accompagnement & projets
Frenchmakers à Besançon	<ul style="list-style-type: none"><li>• Écosystème dédié à la fabrication numérique</li><li>• Atelier de fabrication</li><li>• Distribution de matériel et fourniture pour impression 3D</li><li>• Espace fablab</li><li>• Stages, formations, missions et événements</li></ul>
Pavillon des sciences à Montbéliard	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fablab dédié aux sciences : accès à internet, matériel à disposition (logiciel, découpeuses, imprimante 3D...)</li><li>• Espace autonome accessible sur réservation</li><li>• Ateliers grand public à certaines dates</li></ul>
Village by CA à Besançon	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accélérateur de startups</li><li>• Salles de coworking</li></ul>
Technopôle TEMIS à Besançon	<ul style="list-style-type: none"><li>• Parc d'innovation : campus universitaire et parc d'activités technologiques, spécialisé en microtechnique et santé</li></ul>



## 2.2 Les structures dédiées à l'inclusion numérique

### Les tiers-lieux : la transition numérique pour des publics variés

#### Les FabLabs : des tiers-lieux dédiés à la création

Structures	Type d'accompagnement & projets
Morteau	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ordinateurs en libre-service</li><li>• Spécialisé dans la microtechnique en collaboration avec le lycée Edgar Fort qui a une formation diplômante aux métiers d'art et microtechnique jusqu'à bac +3</li></ul>
Fablab la Fabrique du Numérique du Grand Besançon	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ordinateurs en libre-service et matériel (imprimante 3D, découpeuses)</li><li>• La Fabrique du Numérique du Grand Besançon, « FabLab » a pour ambition de faire découvrir au grand public et aux associations les outils de fabrication numérique pour concevoir et créer tout en développant son imagination. Le FabLab organise des ateliers tout public, met à disposition des outils numériques et est un lieu de rencontre.</li></ul>

## 2.2 Les structures dédiées à l'inclusion numérique

### Les tiers-lieux : la transition numérique pour des publics variés

#### Les enjeux recensés :

- Un accompagnement varié proposant différents services selon les publics :
  - ✓ Des espaces de coworking et d'accès à internet pour des entrepreneurs ou start up
  - ✓ Des espaces de création et fabrication numérique pour développer de nouveaux usages, avec une mise à disposition des outils
- Mais une offre peu ciblée pour les publics les plus fragiles, très peu étant réellement dédiés à l'accompagnement au numérique (et davantage centré sur une logique de développement des usages). L'initiative de PMA avec SEM Numérica est à ce titre intéressante et devrait montrer des résultats pour l'année 2020.
- Une couverture territoriale restreinte à deux grandes agglomérations et à la ville de Pontarlier

## 2.3 Le rôle des acteurs de l'action sociale

### Les partenaires institutionnels

#### Pôle Emploi

Chacune des 45 agences Pôle emploi en Bourgogne-Franche-Comté propose des accompagnements (collectifs ou individuels) pour maîtriser l'outil informatique et les principales ressources en ligne. En parallèle, Pôle emploi a pu bénéficier du renfort de jeunes volontaires en service civique (un à deux par agence), qui, recrutés et formés pour accompagner individuellement les personnes les plus éloignées du numérique (aide à l'inscription en ligne, à la recherche d'offre, à la mise à jour du CV en ligne...).

Sur le **Département du Doubs**, il demeure 8 agences Pôle Emploi (Audincourt, Besançon, Montbéliard, Morteau et Pontarlier).

Par ailleurs, Pôle Emploi forme les personnes accompagnant les usagers sur l'utilisation de ses services dans les 60 maisons de service aux publics en Bourgogne Franche-Comté.



#### Exemple d'initiative portée par Pôle Emploi sur d'autres territoires

##### À BELFORT THIERS : UN ACCOMPAGNEMENT À LA CARTE AVEC LES APRÈS-MIDIS DU DIGITAL

Christophe Quillet, directeur du pôle emploi de Belfort Thiers

« Cela fait déjà plusieurs années que nous proposons des temps d'appropriation autour de nos outils digitaux. Nous suivons les évolutions pour adapter les thématiques aux besoins des demandeurs d'emploi accompagnés par leurs conseillers ».

##### Au final, sur quelles thématiques travaillez-vous ?

« C'est assez large ! On démarre avec l'atelier "Pôle emploi et moi" qui va balayer sur un format court les fondamentaux. On va prendre le temps de revenir sur des informations échangées au moment de l'inscription (comment actualiser sa situation, écrire à son conseiller...). C'est aussi l'occasion de donner des premiers conseils pour rechercher un emploi avec Internet.

Nous proposons également un atelier pour analyser et adapter sa candidature au secteur d'activité dans lequel on recherche. Nous avons aussi un cycle de 3 rencontres pour travailler son orientation professionnelle ou bien encore son projet de création d'entreprise ».

##### Mais quelle place à l'accompagnement "humain" pendant ces ateliers plutôt techniques ?

« Le lien est toujours fait entre la situation, le projet de chacun et l'outil qui peut l'aider ! Nos rencontres se font avec un nombre restreint de participants, ce qui permet de prendre le temps avec chacun ! Par exemple, sur l'atelier transition professionnelle, nous avons même un temps de rendez-vous individuel avec un psychologue du travail ! On fait du sur-mesure ! ».

Source: Newsletter « Au plus près des territoires », Pôle Emploi, Septembre 2018

## 2.3 Le rôle des acteurs de l'action sociale

### Les partenaires institutionnels

#### La CAF

Entité en lien direct avec les ménages en difficulté, la CAF semble être un acteur incontournable pour agir dans le domaine de l'inclusion numérique. La dématérialisation progressive des démarches au sein de la CAF la place également au cœur du sujet.

Au sein des points d'accueil CAF (cf. carte ci-contre), des ordinateurs sont mis à disposition avec des ressources humaines pour accompagner les personnes si elles en expriment le besoin. Des agents CAF sont aussi présents dans les MSAP du territoire.

Par ailleurs la CAF **organise des formations** à destination des agents d'accueil des collectivités sur le site Caf.fr et les différents outils CAF. Des réunions sont aussi organisées avec les Centres sociaux à ce sujet. Deux niveaux d'accompagnement ont été définis : le premier niveau concerne les usages du site et des outils CAF (il peut être réalisé par les partenaires), le deuxième niveau implique des questions d'ordre juridique ou de réglementation. Dans ce cas, les personnes doivent être renvoyées vers la CAF la plus proche

La CAF s'est associée à la MSAP de Planoise pour répondre à un appel à projet de l'ANRU. Le projet consiste à développer un site internet unique pour réaliser l'ensemble des démarches administratives et d'accès aux droits.





## 2.3 Le rôle des acteurs de l'action sociale

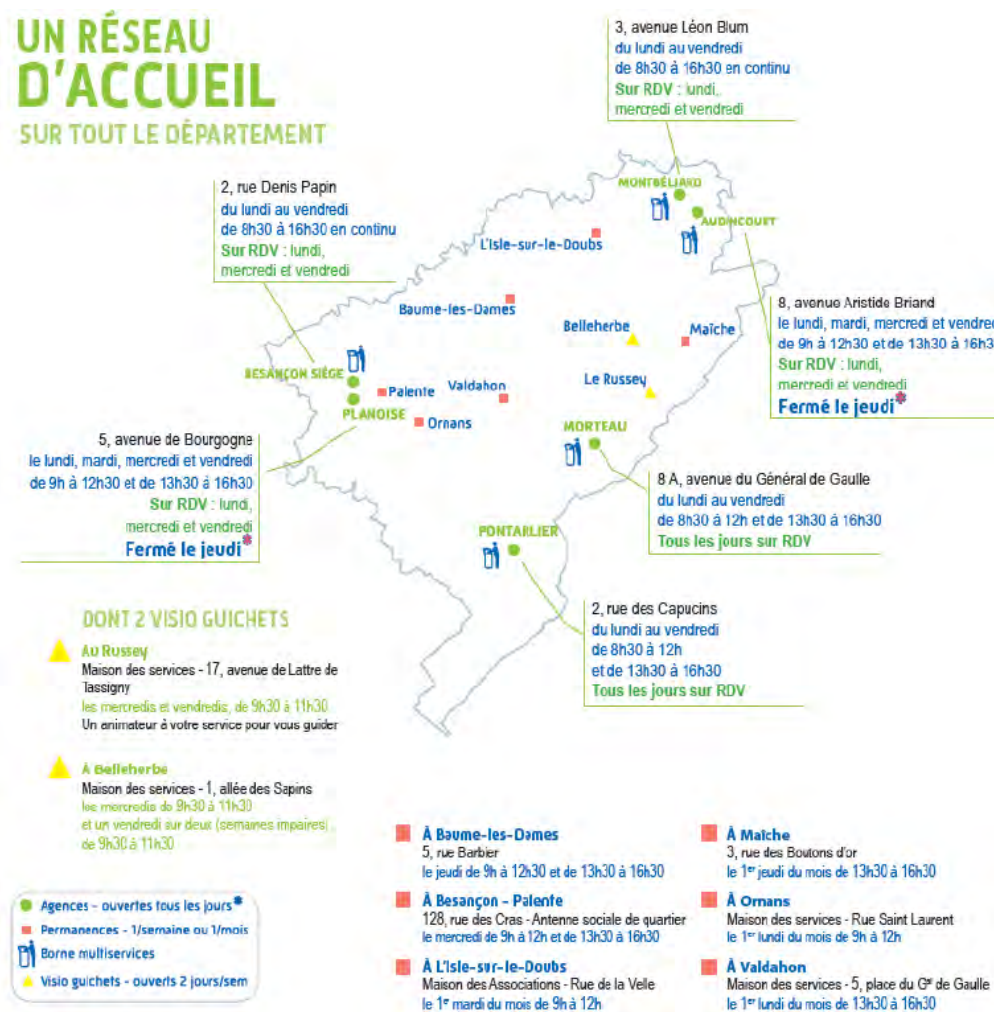
### Les partenaires institutionnels

#### La CPAM

La Caisse Primaire d'Assurance Maladie est une institution sociale jouant un certain rôle dans la politique d'inclusion numérique des territoires. Sa relation avec les usagers du Doubs s'appuie sur :

- Une **présence physique** via les différents lieux d'accueil : dans les agences sur rendez-vous, dans les points d'accueil périodiques et dans les MSAP avec lesquelles elle est partenaire. La MSAP de Belleherbe propose également un visio-guichet.
- Un **accueil téléphonique**
- Le **site internet ameli.fr** proposant un panel de télé services aux usagers.

Les enjeux identifiés dans le cadre du SDAASP, en termes de couverture territoriale, concerne les bassins de vie suivants : CC Loue Lison, Sud du Haut Doubs, Pays des Portes du Haut-Doubs



## 2.3 Le rôle des acteurs de l'action sociale

### Les partenaires institutionnels

#### La Mutualité Sociale Agricole

##### Organisation sur le territoire

La MSA est le deuxième organisme de la protection sociale, s'adressant aux professions agricoles. Avec une organisation par région, c'est la MSA Franche Comté qui opère sur tout le territoire franche-comtois. Ils possèdent près de 7 espaces d'accueil en Franche Comté dont une agence principale à Besançon. Celle-ci reçoit le public sans rendez-vous pour l'accompagner dans ses démarches. Il existe également plusieurs points d'accès sur le territoire du Doubs : Pontarlier, Isle sur le Doubs.

Dans le Doubs ce sont 14 travailleurs sociaux et 2 chargés de mission qui se déplacent sur site ou à domicile. Ils portent également une animation territoriale avec des activités variables : animation des actions collectives et développement social local, dans les domaines de la gérontologie, famille, santé, handicap, jeunesse, habitat...

##### Action dans le domaine de l'inclusion numérique :

La MSA propose une plateforme numérique permettant la création d'un espace personnel et l'accès à des services dématérialisés. Elle a également mis en place une assistance par téléphone pour ceux qui éprouvent des difficultés à y accéder. Sur l'agence de Besançon, la MSA met à disposition **6 ordinateurs en libre-service** pour tous usages (y compris hors démarches administratives). Elle souhaiterait **acquérir des tablettes**, notamment car ce support est généralement plus simple d'utilisation pour les publics.



##### Exemple d'initiative dans le Jura

La MSA réalise des formations gratuites pour les publics pour être plus autonome dans l'utilisation de l'ordinateur, sur les portails administratifs, sur la création et l'utilisation d'une boîte mail, et la protection contre les risques d'internet. Ce travail se réalise pendant 4 séances de 2h, et au total 4 actions sont organisées par an. Les partenaires de cette opération sont l'Action Locale et les associations. L'objectif est de faire labelliser cette initiative et voir comment essaimer cela à d'autres territoires (pourquoi pas dans le Doubs).

## 2.3 Le rôle des acteurs de l'action sociale

### Les partenaires institutionnels

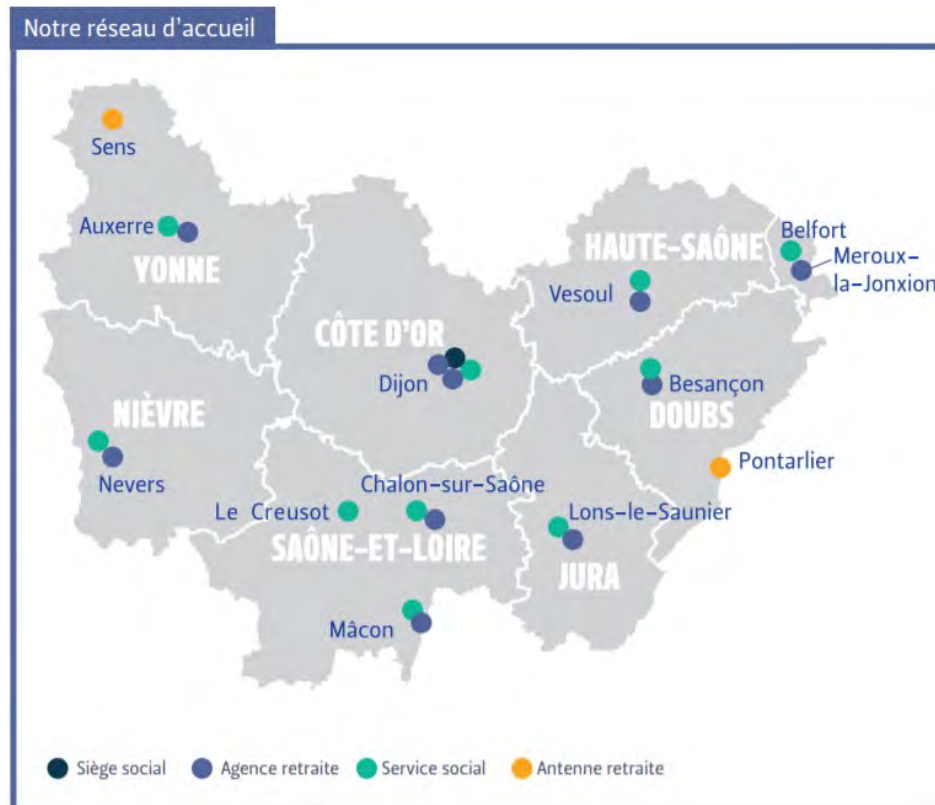
#### La CARSAT

La CARSAT Bourgogne Franche Comté compte 3 sites sur le département du Doubs : une agence et un service social à Besançon et une antenne retraite à Pontarlier. Elle a contractualisé avec de nombreuses MSAP du territoire pour assurer un service de proximité. Dans le cadre de ses activités (accompagnement et paiement des retraites) la CARSAT propose un site internet [lassuranceretraite.fr](http://lassuranceretraite.fr), sur lequel certaines démarches peuvent être réalisées. Elle propose également un service d'assistance par téléphone.

Afin d'assurer la bonne appropriation des outils en ligne proposés la CARSAT a mis en place plusieurs actions :

- Une réunion départementale avec les conseillers référents MSAP sur l'utilisation des services en ligne
- Une réunion avec les membres de +59 ans de l'ADAPEI du Doubs pour informer et accompagner sur les démarches et, en particulier, sur la prise en main du portail internet. Les participants ont notamment pu être accompagnés sur la création de leur espace personnel

Source : Rapport d'activité 2018 de la CARSAT BFC





## 2.3 Le rôle des acteurs de l'action sociale

### Les partenaires institutionnels

#### Les enjeux recensés :

- Des acteurs de la dématérialisation qui ont opéré depuis plusieurs années une migration progressive de leurs services sur des plateformes dématérialisées et une diminution de leur présence sur le terrain
- Une volonté forte de maintenir un accès de proximité soit par des agences locales ou bien dans le cadre de leurs partenariats avec les MSAP
- Des espaces personnels en ligne souvent considérés comme trop complexes et peu lisibles par les usagers en difficulté avec le numérique, ce qui les amènent à se rendre dans des lieux d'accompagnement à la réalisation des démarches administratives
  - ✓ En raison de leur implantation de proximité il s'agit notamment des MSAP, CCAS ou CMS
- Une relation étroite avec les MSAP et travailleurs sociaux de proximité qui proposent généralement une formation à l'utilisation des plateformes mises en place

⇒ **Une logique qui n'est pas à l'ouverture de nouveaux lieux d'accompagnement mais plutôt à la formation des relais locaux (MSAP, CCAS, travailleurs sociaux et autres) pour que ceux-ci puissent réaliser un accompagnement de proximité**

## 2.3 Le rôle des acteurs de l'action sociale

### Les opérateurs locaux

#### Missions Locales : Zoom sur la ML du Bassin de Besançon

Les missions locales sont des acteurs d'intervention auprès des jeunes (16 à 25 ans). Les conseillers accompagnent les jeunes dans toutes leurs démarches relatives à l'emploi et la formation, mais également sur le logement et la santé. De plus en plus, dans le cadre de leur accompagnement, les missions locales sont confrontées aux demandes de leurs publics pour une aide relative aux démarches en ligne (traitement de texte pour la rédaction de CV ou mails professionnels; postuler à un emploi, démarches sur des sites institutionnels, etc...).

#### Type d'accompagnement & projets

- Ordinateurs en libre-service
- Réalisation des CV avec les personnes mais pas de formation à la réalisation d'un CV
- Utilisation du logiciel Jobboard qui permet à des recruteurs de mettre des annonces et CV.
- Organisation d'ateliers informatiques (ex : sur les mots de passe).
- Réponse à un appel à projets sur les « invisibles ». L'objectif est de travailler aux côtés des universités sur une offre mobile (utilisation d'un camion dans des milieux ruraux et périurbains)

Il existe deux autres MILO sur le territoire :

- Celle du Haut-Doubs qui propose des accueils sur 4 communes : Pontarlier, Maiche (Maison des services), Morteau, Valdahon (Maison des services)
- Celle du Pays de Montbéliard (IDEIS)

## 2.3 Le rôle des acteurs de l'action sociale

### Les opérateurs locaux

#### Les CCAS et CIAS (1/2)

Structures	Type d'accompagnement & projets
CCAS Besançon	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordinateur en accès libre (sites des impôts, Caf, Pôle Emploi, Améli...).</li> <li>• Formations sur l'informatique. Fonctionnement : 10 groupes de 10 personnes sur 12 séances, sur tablettes numériques. Les personnes ont le droit à 2h individuelles avec un formateur par rapport à des démarches/requêtes personnelles. Les 8 premières séances portent sur des sujets liés aux loisirs (échanger des photos avec les petits enfants, accès aux journaux, jeux, Skype), les 4 dernières séances sur les démarches administratives</li> </ul>
CCAS de Pontarlier	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accompagnement pour et « à la place »</li> <li>• Réorientation ou les Assistantes Sociales font les démarches pour les personnes</li> </ul>
CIAS Loue-Lison (Ornans)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accompagnement dans toutes les démarches administratives (à la place de la personne)</li> <li>• Quand les démarches sont relatives au social, réorientation vers les CMS</li> </ul>
CCAS Morteau	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un atelier de découverte de la tablette (2/3 tablettes) en plusieurs séances.</li> <li>• Participation à l'opération « Café connectés »</li> </ul>

## 2.3 Le rôle des acteurs de l'action sociale

### Les opérateurs locaux

#### Les CCAS et CIAS (2/2)

Structures	Type d'accompagnement & projets
CCAS de Baume Les Dames	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pas d'accompagnement, renvoient principalement vers la MSAP, le Centre des finances et des assistantes sociales</li></ul>
CCAS de Valentigney	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accompagnement réalisé par les travailleurs sociaux</li><li>• L'agent d'accueil a un rôle de redirection vers le travail social</li><li>• Le CCAS a mis en place, avec la Maison pour tous de Valentigney des ateliers « cours informatiques » hebdomadaires</li><li>• Le CCAS souhaiterait pouvoir mettre à disposition des usagers un poste informatique avec l'accompagnement d'un service civique pour des démarches faciles (réponse à l'appel à projet de la CARSAT)</li></ul>

#### Les enjeux recensés

- Un accompagnement différent selon les CCAS, relatif aux ressources humaines, aux compétences et au temps des agents d'accueil ou des travailleurs sociaux. Le matériel mis à disposition est inégal selon les structures.

## 2.3 Le rôle des acteurs de l'action sociale

### Les opérateurs locaux

#### Focus : une expérimentation, Les Cafés connectés

Une initiative portée par l'UDCCAS du Doubs, avec les CCAS volontaires et co-financé en partie par la Poste et le Département



Les « Cafés connectés » sont des actions collectives ludiques et conviviales à destination des personnes âgées de plus de 60 ans. Ils ont pour but d'initier les participants à la manipulation de la tablette numérique (Ardoiz) et d'en favoriser son utilisation. Cette action repose sur la mise à disposition d'une tablette, par le CCAS, durant l'intégralité de l'action. Les participants pourront ainsi retourner à leur domicile avec la tablette et continuer à s'entraîner. Une participation financière est demandée à chaque participant (80€ à Valdahon). L'action se déroule en trois phases :

- Une première phase de dix ateliers à raison d'un atelier par semaine
- Une deuxième phase de trois mois à raison d'un atelier par quinzaine
- Une troisième phase de trois mois à raison d'un atelier par mois.

Les CCAS ayant bénéficié d'un financement La Poste sont les suivants :

	Demandeur
CCAS	MONTBELIARD
CCAS	PMA
CCAS	BETHONCOURT
CCAS	Isle Sur Le Doubs
CCAS	MORTEAU
CCAS	BAVANS
CCAS	Baumes les Dames
CCAS	Valdahon

+ le CCAS de Mathay en 2020

## 2.3 Le rôle des acteurs de l'action sociale

### Les opérateurs locaux

#### Les Centres médico-sociaux

34 CMS sont recensés sur le département. Ce sont une porte d'entrée des demandes des usagers et ils proposent un accompagnement qui se fait « à la place de la personne » de manière ponctuelle selon les ressources. Ci-dessous, voici les informations relatives au panel de CMS ayant participé à la phase de concertation.

Structures	Type d'accompagnement & projets
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ornans</li><li>• L'Isle-sur-le-Doubs</li><li>• Novillars</li><li>• Maiche</li><li>• Planoise</li><li>• Montrapon</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Un accompagnement « avec » la personne lors des rendez-vous individuels sur des demandes qui peuvent être très larges et qui s'inscrivent dans le parcours de l'usager. Les accompagnants ne sont pas toujours formés pour réaliser ces démarches</li><li>• Un accompagnement qui se fait parfois « à la place de » en raison du rôle du CMS; du contexte dans lequel le public est rencontré ; et du matériel informatique à disposition</li><li>• Un travail de réorientation vers les structures compétentes quand les dossiers sont complexes ou bien quand la volonté d'apprentissage du numérique se fait ressentir</li></ul>

## 2.3 Le rôle des acteurs de l'action sociale

### Les opérateurs locaux

#### Les enjeux recensés

- Des structures locales qui sont bien identifiées par les publics dans le besoin : il s'agit de lieux qu'ils ont l'habitude de fréquenter et le personnel accompagnant les aide dans la réalisation de démarches administratives
- Avec la dématérialisation progressive des démarches administratives, ces opérateurs locaux se sont vus confrontés à une forte augmentation de la fréquentation de leur site : non seulement les usagers ont des difficultés à réaliser les démarches mais cela est d'autant plus compliqué qu'il s'agit de les faire en ligne. **Certains « nouveaux publics » sont même apparus : des usagers qui étaient autonomes pour réaliser leur démarche sur papier, mais se trouvent en difficulté avec le numérique**
- Des structures parfois désarmées face à la demande, avec du personnel aidant qui n'a pas toujours été formé à la réalisation de démarches en ligne. On constate cependant que de plus en plus de formations sont réalisées par les institutions sociales à leur égard.
- Un enjeu de définition de leur rôle et de la limite de leur accompagnement



## 2.4 Les acteurs de proximité

### La Poste

**La Poste joue un rôle important dans l'action de médiation numérique, au-delà de son portage de certaines MSAP**

#### **Actions réalisées à domicile par les facteurs**



- Installation de tablettes chez les seniors (création d'adresse mail et paramétrage de la tablette + SAV)
- Aide aux démarches type déclaration d'impôt à domicile (service payant)



#### **Actions médiations dans les Bureaux de Poste Quartiers Politique de la Ville**

- Financement de médiateurs par la commission de présence postale
- Communes concernées : Besançon (2 médiateurs à Planoise), Audincourt (Champs Montants), Béthoncourt, Montbéliard

## 2.4 Les acteurs de proximité

### La Poste

#### La Poste : les ilots numériques en Agences Postales Communales

La Poste a également mis en place des ilots numériques dans les agences postales communales :

Structures	Type d'accompagnement & projets
<ul style="list-style-type: none"><li>• Audincourt Champ Montant</li><li>• Gilley</li><li>• Herimoncourt</li><li>• Epeugney</li><li>• Le Russey</li><li>• Motenois</li><li>• Mathay</li><li>• Bart</li><li>• Les Gras</li><li>• Blamont,</li><li>• Verrière de Joux</li><li>• Planoise</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ilots numériques avec points d'accès internet</li><li>• Imprimantes, scanners, ordinateurs avec accès aux sites des opérateurs partenaires (CAF, CPAM, MSA, DDFIP, Pôle Emploi...)</li><li>• Accompagnement par un agent de la municipalité (ex : secrétaire)</li><li>• Les médiateurs situés dans les bureaux de poste de Besançon « Ile de France » et « Planoise » réalisent des questionnaires (une vingtaine de questions) sur tablettes auprès des clients. Cette démarche va également être étendue dans les bureaux de poste MSAP. 3 niveaux de maîtrise sont ensuite identifiés : Abeille - Hibou – Aigle. Selon le niveau, des ateliers de formation numérique seront proposés avec des organismes partenaires afin de former les personnes qui le souhaitent.</li></ul>

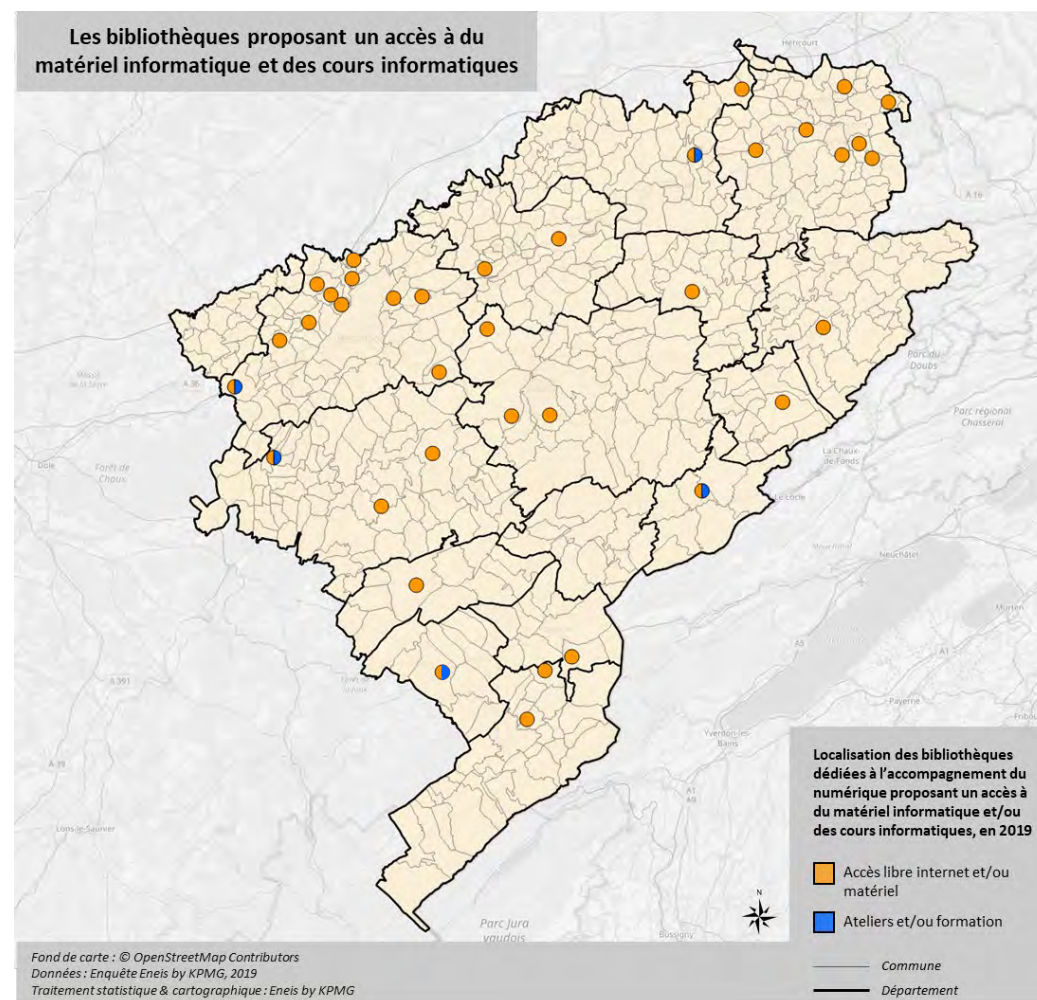
## 2.4 Les acteurs de proximité

### Les bibliothèques et médiathèques



#### Les bibliothèques municipales et les médiathèques

- **56%** des bibliothèques municipales ne disposent pas d'un PC ouvert au public
- Seule **15%** des bibliothèques ont un accès Wifi
- 5 bibliothèques municipales organisent des ateliers informatiques: Morteau, Quingey, Saint-Vit, l'Isle sur le Doubs et Frasne
- À l'Isle sur le Doubs : la bibliothèque participe à l'opération « Cafés connectés », un atelier de formation à destination des seniors (maîtrise de la tablette, des réseaux sociaux, des démarches administratives), en partenariat avec le CCAS.
- **Médiathèque départementale** : elle a un rôle d'appui et de coordination du réseau de bibliothèques départementales. Dans ce cadre elle propose des formations au numérique à destination des bibliothécaires : outils pour la création graphique, formation sur l'accès à internet en 2020 (postes publics ou wifi), éducation aux médias.



Source : Statistiques de la Médiathèque départementale

## 2.4 Les acteurs de proximité

### Les bibliothèques et médiathèques

Structures	Type d'accompagnement & projets
Morteau	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordinateurs en libre-service</li> <li>• Cours informatique pour les séniors réalisés par une formatrice externe</li> </ul>
Quingey	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordinateurs en libre-service</li> <li>• Propose des cours informatiques en partenariat avec des intervenants extérieurs</li> </ul>
Isle sur le Doubs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cafés connectés organisés avec le CCAS – pour un public sénior</li> </ul>
Frasne	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordinateurs en libre-service</li> <li>• Cours informatiques (séniors ou 8-12 ans) proposés avec des associations partenaires (Familles rurales, makey makey, gaja maffezzolli). Des sessions sur plusieurs semaines et des cours entre 2H</li> </ul>
Saint Vit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordinateurs en libre-service</li> <li>• Propose des cours informatiques en partenariat avec des intervenants extérieurs</li> </ul>



## 2.4 Les acteurs de proximité

### Les associations

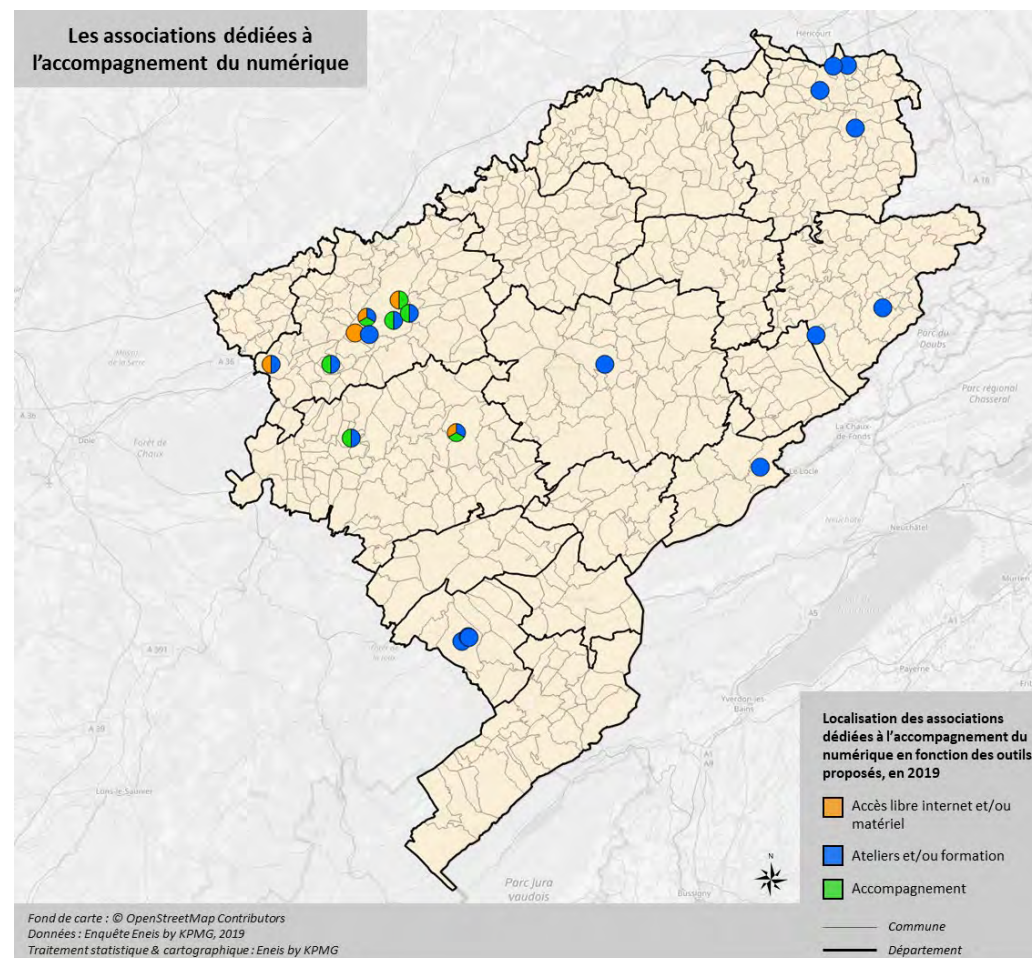
Le tissu associatif du département est riche, avec une offre répartie sur l'ensemble du territoire, proposant ainsi un accompagnement de proximité.

Dans le champ de l'inclusion numérique il a été recensé sur le territoire plusieurs catégories d'associations dont les rôles sont à différencier :

- I Des associations spécifiquement dédiées à l'accompagnement numérique (ex: club informatique)
- I Des associations à vocation sociale, pour lesquelles l'accompagnement numérique fait partie d'une action parmi d'autres.

L'accompagnement proposé par ces associations diverge donc selon la raison d'être de l'association. Bien souvent l'accompagnement prend la forme d'ateliers numériques, proposés sur des séances courtes, pour différents publics et sur des thèmes variés.

⇒ **Des partenaires à ne pas oublier dans la stratégie d'inclusion numérique notamment en raison de leur implantation à proximité des publics**



## 2.4 Les acteurs de proximité

### Les associations

Structures	Type d'accompagnement & projets
Famille rurale (Ornans)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accompagnement dans les démarches</li> <li>• Formation sur les outils informatiques dans le cadre d'ateliers collectifs : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ateliers informatiques : pour débutants et initiés</li> <li>▪ Ateliers thématiques : être autonome sur internet, bureautique, photos et imprimantes</li> </ul> </li> </ul>
Compli'cité (Courcelles)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accompagnement sur l'utilisation d'un site internet</li> <li>• Développement des outils numériques de formation</li> <li>• Création ou appui à la création d'ateliers, conférences, permanences d'assistance</li> <li>• Appui à la création tiers lieux de travail, de rencontre, de partage de connaissances et de savoir faire.</li> </ul>
Les petits débrouillards (Grand Est)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordinateurs, tablettes en libre service</li> <li>• Mise en place de formations, d'animations, de dispositifs pédagogiques et développement d'outils pédagogiques.</li> <li>• Atelier numérique</li> <li>• Formation à la littératie numérique en entreprise, dans les structures sociales,...</li> </ul>
Groupeement économique et solidaire - Saint Vit informatique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordinateurs pour les publics en libre-service</li> <li>• Se déplace dans les structures spécialisées pour aider à l'appropriation des outils numériques (avec leur matériel)</li> <li>• Formation, acquisition, maintenance et dépannage, cours ou actions collectives, sur place ou plus près des bénéficiaires</li> </ul>



## 2.4 Les acteurs de proximité

### Les associations

Structures	Type d'accompagnement & projets
« Jeunesse et culture » Montferrand	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 15 ordinateurs en libre-service ou lors des ateliers (en projet)</li> <li>• Accompagnement sur les démarches administratives ou liées aux loisirs</li> <li>• Les personnes font la manipulation elles-mêmes avec un accompagnement, l'association privilégie le plus possible les manipulations autonomes</li> <li>• Permanence ouverte sur certains créneaux.</li> </ul>
Comité de quartier Rosemont St Ferjeux	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un relai numérique CAF</li> <li>• Accompagnement sur tout type de démarche</li> <li>• Des actions internes liées à la maîtrise de l'informatique</li> <li>• Un espace de formation : multi-informatique</li> </ul>
Tinternet & Cie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Basée à Besançon, Tinternet &amp; Cie est une association d'éducation numérique populaire composée de professionnels du web et de l'éducation. Elle intervient dans les établissements scolaires de Franche-Comté et propose des ateliers sur le secteur de Besançon.</li> <li>• Type d'ateliers proposés : identité numérique, désinformation et rumeur, usages d'internet, cyber harcèlement, promotion du logiciel libre...</li> </ul>

## 2.4 Les acteurs de proximité

### Les associations

#### Les Maisons des jeunes et de la Culture (MJC), quelques exemples d'actions

Structures	Type d'accompagnement & projets
MJC Besançon Palente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordinateur en libre service</li> <li>• Accompagnement si besoin par une personne dédiée</li> <li>• Un bénévole écrivain public</li> <li>• Une personne en service civique et des bénévoles pour accompagner</li> <li>• Permanences sans rendez-vous (sauf cas complexes).</li> <li>• Selon la demande, un accompagnement ou la personne utilise le matériel en libre-service</li> <li>• Point de vigilance: le poste informatique n'est pas confidentiel</li> </ul>
MJC de Morteau	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordinateurs en libre service</li> <li>• Accompagnement sur les démarches administratives ou autres</li> </ul>
La MJC Clairs-Soleils	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en place en 2019 d'une <b>roulotte connectée</b> : il s'agit d'un véhicule qui peut se déplacer en pied d'immeubles dans le quartier et qui propose du matériel informatique ainsi que des ateliers (recherche d'emploi, démarches administratives...) et des permanences.. Dans leur démarche et dans les animations, ils seront accompagnés par les travailleurs sociaux du CCAS et du Conseil Départemental. La roulotte est équipée des outils numériques suivants : ordinateurs portables, unité centrale, tablettes et smartphones</li> </ul>
MJC Villiers le Lac	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propose des cours informatiques débutants : module de 12h (6 séances de 2h) sur la découverte de l'ordinateur et l'initiation à internet</li> </ul>

## 2.4 Les acteurs de proximité

### Les associations

#### Les Maisons des jeunes et de la Culture (MJC), quelques exemples d'actions

Structures	Type d'accompagnement & projets
MJC Valentigney	Plusieurs cours informatiques sont proposés de différents niveaux : débutants et perfectionnement <ul style="list-style-type: none"><li>• Windows</li><li>• Linux et logiciels libres</li><li>• Retouches photos</li><li>• Imprimante 3D</li></ul>

## 2.4 Les acteurs de proximité

### Les associations

#### Les clubs informatiques

Structures	Type d'accompagnement & projets
Club informatique de Thise	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atelier pour les personnes âgées sur les usages numériques. Ils interviennent également dans les établissements médico spécialisés</li> </ul>
Club informatique de Vercel	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formateurs bénévoles proposant :</li> <li>Ateliers de 5 séances par niveaux en informatique</li> <li>Atelier de 4 séances sur l'usage d'internet et des sites de services publics</li> <li>Atelier de 4 séances sur Libre Office</li> <li>Atelier de 4 séances sur les photos et les albums</li> <li>Atelier d'initiation au système « Mac »</li> <li>Atelier sur la généalogie</li> <li>Séance « boîte à outils » une soirée par mois (réponse à des problèmes à la carte)</li> </ul>
Horizon XXI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un cours par semaine de 2h (soit environ 15 cours)</li> <li>Type de formations : accès à internet, messages électroniques, traitement de texte, tableurs, photos</li> <li>Lieu de formation : CC du Pays de Maiche sur les communes de Damprichard et Frambouhans</li> <li>Tout âge</li> </ul>
CCP Russey	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cours informatiques de 2h30 : Tout public, apprentissage des bases et mise à jour</li> <li>Réalisés par Mme MC Ragot (microentreprise)</li> </ul>
Club de Jougne	<ul style="list-style-type: none"> <li>Découverte de l'informatique pour tout public sur des cours de 2h</li> </ul>

## 2.4 Les acteurs de proximité

### Les associations

#### Les clubs multimédias

Structures	Type d'accompagnement & projets
Audincourt	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ordinateurs en libre-accès</li><li>• L'espace citoyen de la ville propose un espace multimédia, labellisé espace numérique par PMA</li><li>• Certains créneaux sont réservés pour l'organisation de cours d'informatiques, multimédia ou recherche d'emploi</li></ul>
Sochaux	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ordinateurs en libre-accès</li><li>• Le pôle multimédia de Sochaux est un lieu ouvert à tous qui permet d'accéder, de découvrir, de s'informer, d'échanger, de créer et de s'initier aux outils, aux services et aux innovations liés au numérique dans le cadre d'actions diversifiées.</li><li>• Le pôle multimédia propose des cours d'informatiques sur plusieurs thématiques (ordinateur, internet, traitement de texte, photo, tablette), à partir du niveau débutant. Les cours se font par petits groupes de 4 à 8 personnes</li></ul>

## 2.4 Les acteurs de proximité

### Les associations

#### Autres associations

Structures	Type d'accompagnement & projets
AC ! Agir ensemble contre le chômage	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atelier informatique personnalisé sur les outils bureautiques de base et apprentissage internet. Cours gratuit et ouvert à tous</li><li>• Lors des permanences, les membres de l'association peuvent apporter un accompagnement sur les démarches liées au chômage et accompagner vers l'emploi</li></ul>
La Lizaine à Bethoncourt	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ateliers informatiques (initiation ou avancé)</li></ul>
iBug (internet et Bureautique à l'usage des gens) à Montbéliard	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ateliers informatiques pour les seniors, organisés par l'association Restons ensemble</li></ul>
Club informatique de Sainte Suzanne	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les débutants – niveau zéro – apprendront à se familiariser avec l'ordinateur et les périphériques (clavier, souris, clé USB, imprimante, logiciels, etc.). Les cours prévoient également l'apprentissage du traitement de texte, courriels, création de tableaux, la recherche de documents sur Internet, la mise sur ordinateur des photos prises avec un appareil numérique, la retouche de ces photos, la création d'un diaporama, etc.</li></ul>



## 2.4 Les acteurs de proximité

### Les associations

#### Focus : AMUSAL, un logiciel d'apprentissage, pour prendre confiance en soi face aux démarches en ligne

L'Association d'aide aux Détenus, intervenant dans la Maison d'arrêt de Besançon porte un projet, « AMUSAL » dont l'objectif est de faciliter la prise en main des outils numériques pour les détenus dans une logique de réinsertion.



**Constat :** La **population carcérale** souffre de la **fracture numérique** et se retrouve démunie face aux démarches administratives en ligne à leur sortie de prison.



**Projet :** L'association a créé un **logiciel d'entraînement aux démarches administratives en ligne**, à la fois pédagogique et technique. L'outil, qui est utilisable hors connexion, simule les démarches administratives. L'idée est de créer un logiciel qui donne la **possibilité** aux utilisateurs de **faire des erreurs** et de **progresser** grâce à des essais multiples. L'utilisateur pourra **comprendre et corriger ses erreurs** et ce jusqu'à obtenir le résultat escompté. Des mises à jour sont prévues en fonction des changements autour de la dématérialisation.



**Sécurité :** Le logiciel garantit une **confidentialité absolue** et permettra d'utiliser une **identité fictive**.

**Dans un premier temps le logiciel sera proposé aux détenus en passant par le volontariat. Une fois opérationnel, le logiciel sera proposé aux organismes intéressés ( MSAP, secours populaire, maison de quartier...).**

## 2.4 Les acteurs de proximité

### Les associations

#### La Silicon Comté : développement des usages numériques pour le grand public

Silicon Comté est une association créée début 2014 par une dizaine de professionnels indépendants et d'entrepreneurs de la filière numérique franc-comtoise. Outre une stimulation des échanges au sein de la filière, l'objectif est de mener des actions spécifiques à destination du grand public, du monde économique et institutionnel, afin de promouvoir les métiers spécialisés, soutenir le développement des infrastructures, démocratiser les usages et valoriser l'intérêt des services numériques en Franche-Comté. Son siège est situé à Besançon mais l'emprise géographique de son action s'étend sur toute la région Franche-Comté. Elle est susceptible de déborder sur les régions limitrophes grâce à divers partenariats ou actions ciblées.

## 2.4 Les acteurs de proximité

### Le Crédit Agricole



Le **Crédit Agricole** expérimente des accompagnements dans la réalisation de démarches administratives sur deux de ses sites : Saint Vit et Charquemont. Cette action est menée en partenariat avec la Préfecture et Pôle Emploi.

Le Crédit Agricole réfléchit actuellement au déploiement sur d'autres sites : Levier, Devecey, Ornans, Audincourt, Saône, Pont de Roide, Bavans...

**Modalités** : les personnes viennent en agence sur rendez-vous du mardi au vendredi et le samedi matin.

**Equipement** : PC portable, scanner, imprimante, tablette. Les deux agences disposent d'une visio-conférence et d'un endroit aménagé, d'une connexion Wifi. Des espaces de coworking sont en cours de développement (à Gilley, Besançon et Saône)

Au total, 600 personnes ont été accompagnées; **44% n'étaient pas des clients de la banque.**

Rappel: **La Banque Postale** a mis en place un questionnaire à destination de ses clients pour les réorienter vers des Formation sur le numérique, auprès de partenaires externes.

## 2.4 Les acteurs de proximité

### Les enjeux recensés :

- Une présence de proximité très recherchée par les usagers en difficulté avec les outils numériques : ces acteurs ont pu observer une augmentation des demandes d'accompagnement, en lien avec les démarches administratives ou bien pour le quotidien
- Des acteurs pas toujours armés face aux demandes de leurs publics : un rôle de médiation numérique qui s'est construit en réponse aux demandes, mais sans toujours avoir eu une formation spécifique ou une vocation claire dès le départ
- Un relai indispensable dans une stratégie départementale d'inclusion numérique à condition :
  - ✓ De bien définir le rôle de chacun
  - ✓ De tenir compte des capacités et ressources de chacun
  - ✓ De mieux communiquer auprès des publics sur l'existence de ces services

## 2.5 Les acteurs contribuant à la formation des aidants

Au-delà des structures d'accompagnement du public, il a été recensé sur le territoire, plusieurs structures agissant pour la formation des aidants, des médiateurs et des accompagnants au sens large.

### Formation des aidants numériques :

- **Access Code School** est une école de formation au numérique formation. En mars 2016, ils ont ouvert une antenne à Planoise pour proposer aux jeunes, peu importe leur niveau de diplôme, d'accéder à des formations pour s'insérer ensuite dans le milieu professionnel de l'informatique et du numérique
- **Fondation Orange** : La fondation organise des formations et ateliers à destination des usagers mais également dédiés aux accompagnants pour lutter contre l'illectronisme



### Formations des travailleurs sociaux :

La **MSA** (Caisse centrale au niveau national) mène une formation accessible aux travailleurs sociaux sur l'inclusion numérique de 3 jours avec Emmaüs Connect.

### PIX, service public d'évaluation des compétences numérique

est à destination de l'Education Nationale et à l'ensemble des citoyens par la **Délégation Académique au Numérique Educatif**. Ce service permet d'évaluer et de certifier ses compétences dans les champs suivants :

- Information et données : gérer données, gérer rechercher
- Com et collaboration : interagir, partager, publier
- Création de contenu : développer des docs textuels, multimédia, programmer
- Protection et sécurité
- Environnement numérique, résoudre les problèmes techniques

## 2.5 Les acteurs contribuant à la formation des aidants

### Problématiques rencontrées par les aidants

#### Des problématiques rencontrées par les accompagnants qui conditionnent le degré d'accompagnement des usagers

Au-delà des outils mis à disposition, les accompagnants rencontrent parfois des **difficultés qui peuvent limiter la qualité de l'accompagnement** :

- **La maîtrise des outils numériques et des sites web** : les agents d'accueil des CCAS ou des structures sociales sont parfois confrontés à des situations d'urgence (fin de droits si la démarche n'est pas réalisée) mais ne maîtrisent pas toujours l'outil informatique pour accompagner l'utilisateur.
- **La connaissance des sites des institutions administratives ou de l'accès aux droits** : le langage administratif ou les procédures liées à certaines institutions (caf, impôts, pôle emploi) ne sont pas toujours connues ou maîtrisées par les accompagnants, notamment si l'utilisateur accompagné dispose d'un profil spécifique ne rentrant dans aucune « case ».
- **Des ressources de médiation numérique incertaines** : pour accompagner les usagers dans leurs démarches, certaines structures mobilisent des personnes en services civiques ou bien des financements publics. Cependant, ces ressources sont incertaines puisque d'une année à l'autre, un accompagnant peut ne pas être renouvelé.

**De plus, plusieurs questions restent en suspens sur l'accompagnement des usagers :**

- **La confidentialité des données et la responsabilité de leurs actions** : beaucoup d'accompagnants ont accès aux mots de passe, données personnelles des usagers et remplissent pour eux certains documents importants (déclarations d'impôts). Aujourd'hui, **peu d'acteurs ont déclaré disposer d'une charte** concernant la protection des données des usagers accompagnés. De plus, certains espaces ne sont pas adaptés à la protection de la confidentialité (ex : espaces ouverts lorsqu'il y a des ordinateurs en libre accès, accompagnement à l'accueil...)
- **La question du rôle de chacun** : une incertitude reste prégnante quant au rôle de chaque acteur dans l'accompagnement et l'inclusion numérique : est-ce aux agents d'accueil de le faire ? Aux structures sociales ? Aux associations ? Si oui, jusqu'où va-t-on ?



# Synthèse de l'offre existante

## Une offre développée mais inégale

Sur l'ensemble du département il existe une offre de services s'adressant à tous les publics. Parmi l'ensemble de ces structures, une grande hétérogénéité dans l'accompagnement est observable : entre mise à disposition du matériel informatique ou d'une connexion ; accompagnement à la réalisation d'une démarche ou bien apprentissage plus approfondie du numérique (via des ateliers individuels ou collectifs). Cela s'explique à la fois par la compétence de la structure, son rôle tel que défini dans ses statuts mais aussi des ressources (humaines, financières et matérielles) dont elle dispose.

## Maillage de l'offre sur le territoire

Le département du Doubs reste un territoire à majorité rurale, où certaines zones se distinguent par une faible densité de population et de services. Il en résulte logiquement une moindre couverture de ces zones : le maillage et la complémentarité de l'offre d'accompagnement est un des enjeux majeurs. Certaines offres mobiles commencent à se développer (ex : roulotte connectée) mais restent minoritaires.

## Un enjeu de pérennité de l'apprentissage

Les acteurs du territoire ont fait remonter un enjeu de pérennité dans l'apprentissage : pour certains publics dont la culture du numérique est peu développée, l'apprentissage se réalise au travers de plusieurs formations, d'un travail de répétitions de certaines démarches. Pour répondre à ce besoin, certaines formations sont proposées sur plusieurs semaines / mois. La question de leur coût ou éventuelle gratuité est essentielle pour s'assurer de leur accessibilité y compris aux personnes en situation de précarité.

## Un enjeu d'éducation au numérique

De plus, malgré une offre développée, il ressort un enjeu persistant d'éducation au numérique et de montée en compétences des usagers (et parfois des structures) pour pérenniser les accompagnements mais également permettre aux usagers d'être autonomes dans leur pratique du numérique et d'internet (sécurité des pratiques).

## Qualification de la demande et non recours

On note par ailleurs, un enjeu de qualification de la demande, dans des lieux n'étant pas en capacité d'y répondre (CMS, CCAS, bibliothèques...), mais qui souvent, du fait de l'urgence de la demande, peuvent être amenés à le faire. En cas de réorientation ou de non réponse, il existe un risque de non recours aux droits et aux services pour ces usagers. Au contraire, certaines associations ne sont pas identifiées comme étant des lieux de formation.

# Synthèse de l'offre existante

« Il est essentiel de proposer différentes approches : il faut avoir une offre très large avec des clés d'entrées différenciées et qui permette à chacun de s'adapter et choisir ce qui lui correspond le plus : le ponctuel, le besoin d'apprentissage, le lien social, le ludique ». *Verbatim issu du Focus group réunissant les structures sociales*

## Périmètre des accompagnements

Face à l'urgence de la demande ou le manque de compétences numériques de certains usagers, les structures se retrouvent parfois obligées de faire avec, et parfois même « à la place » de la personne. Dans ce cadre, la question de l'encadrement et du périmètre des accompagnements apportés (jusqu'où répondre aux demandes ?) peut se poser pour plusieurs structures, en particulier celles qui recueillent tous types de demandes. Une mise en difficulté des structures est par ailleurs partagée par le caractère chronophage et très diversifié des demandes ("faire à la place"; recherches requérant du temps car en dehors des missions propres de la structure, etc.)

## Légitimité et responsabilité

Un certain nombre d'acteurs (notamment les agents d'accueil, les associations ou les CMS) ont fait part de leur sentiment d'illégitimité pour accompagner les usagers, au regard de demandes qui dépassent leur compétence / champ de mission propre. Il y a également la notion de responsabilité à prendre en considération : qu'en est-il de la responsabilité d'un accompagnant si jamais celui-ci commet une erreur lors de la réalisation en ligne d'une démarche ? Plus largement : il importe de définir un champ précis sur l'accompagnement au numérique concernant les structures sociales qui sont amenées à recevoir beaucoup de demandes. En ce sens, le projet **Aidants Connect** est en phase de test depuis septembre 2019. Son objectif : sécuriser l'accompagnement des usagers proposé par les services de proximité pour la réalisation de formalités administratives en ligne. Les structures labellisées pourront autoriser leurs agents à accéder à la plateforme France Connect aidants, gérée par l'ANTS. Ceux-ci signeront une charte déontologique les engageant à respecter et protéger les données personnelles des usagers. Quant aux usagers, ils devront valider un mandat inspiré du modèle de la Cnil précisant les formalités concernées et la durée du mandat

## Encadrement des données

Lors des focus groupes, peu de structures ont affirmé avoir des documents en référence avec le respect des données personnelles des usagers, bien que s'interrogeant sur la mise en place d'une telle charte. Il s'agit également de protéger les agents / le personnel dans le cadre de ces accompagnements.

# Synthèse de l'offre existante

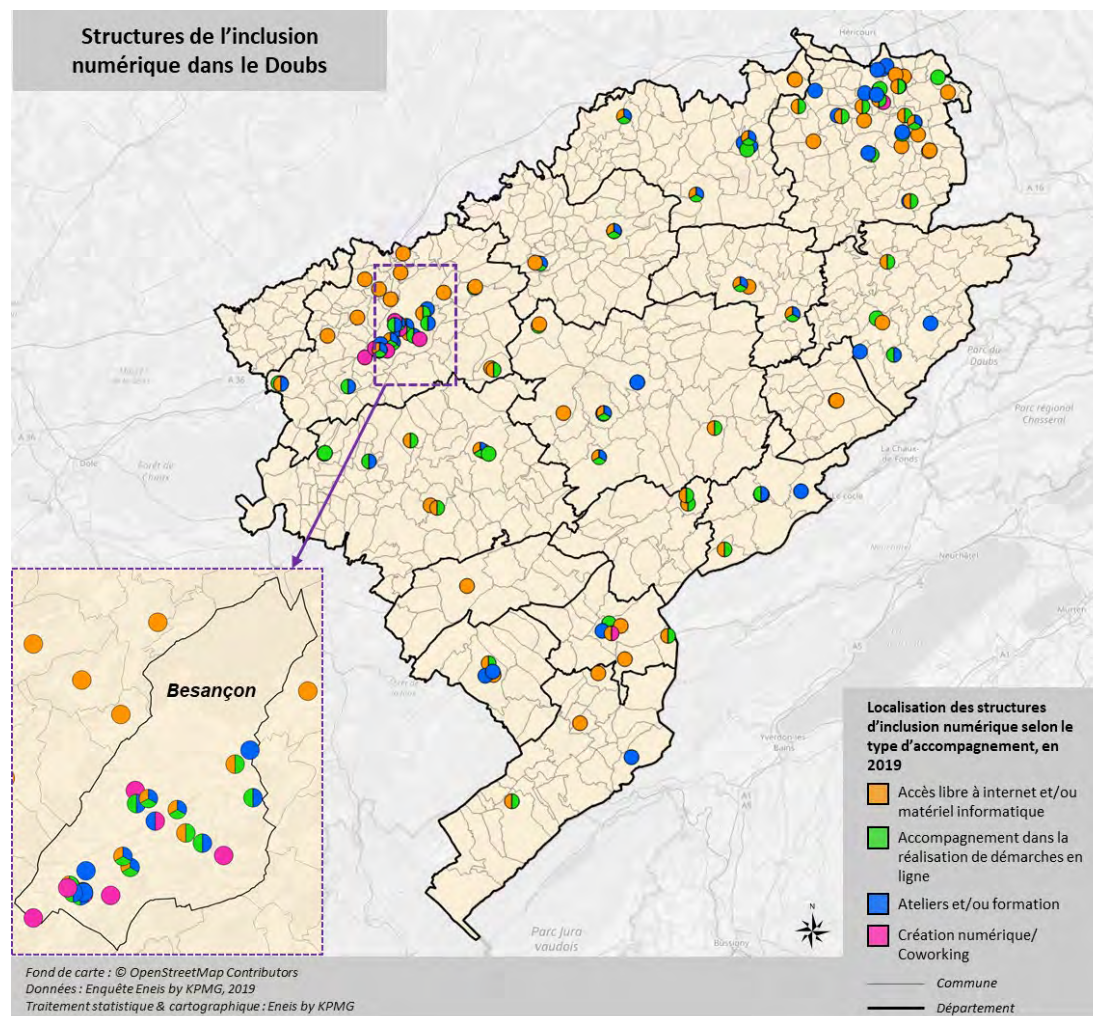
## L'offre sur le territoire selon le type d'accompagnement proposé

L'analyse de l'offre sur le territoire a permis également de montrer la diversité des types d'accompagnement qui pouvaient être proposés dans les structures.

Il a été retenu de les classer dans les quatre catégories suivantes :

- Accès libre à internet et / ou à du matériel informatique : l'utilisateur dispose du matériel et l'utilise en toute autonomie
- Accompagnement dans la réalisation des démarches administratives en ligne : cet accompagnement se réalise avec la personne, parfois « à la place de »
- Ateliers et / ou formation sur les usages numériques : l'utilisateur peut monter en compétences sur des thématiques souvent ciblées
- Création numérique et espaces de coworking : des espaces très bien équipés, mais davantage dédiés à des personnes autonomes

L'offre globale propose un maillage intéressant de l'ensemble du département. On constate cependant que l'offre est plus importante et plus diversifiée selon les territoires. La partie suivante vise à analyser cette répartition sur le territoire et la couverture des besoins.





# ANALYSE CROISÉE DES ENJEUX D'INCLUSION NUMÉRIQUE PAR TERRITOIRE

# Partie 3 : Analyse territoriale

Cette troisième partie du diagnostic vise à croiser l'analyse de l'offre existante sur le territoire avec une approche par territoire, pour proposer une évaluation au plus proche des besoins.

En effet, comme précisé dans les parties précédentes, il a été observé que l'offre d'inclusion numérique a disposition pouvait différer (que ce soit en quantité ou type d'accompagnement) selon les territoires. Dans une logique d'équilibre des territoires, en accord avec les besoins de ceux-ci selon leur taille, leur densité et les caractéristiques de leur population, cette dernière partie du diagnostic permet de mettre en avant les éventuelles limites de l'offre actuelle, les besoins non couverts et les potentiels freins à l'inclusion numérique sur le département.

Cette partie se décompose ainsi :

- I La qualification du potentiel d'exclusion numérique des territoires
- I Une analyse par EPCI des enjeux d'inclusion numérique et recommandations



# 3.1 Qualification du potentiel d'exclusion numérique

## Comment qualifier le potentiel d'exclusion numérique ?

Dans le cadre de ce diagnostic (notamment la partie 1) et des retours d'expériences des acteurs du territoire, plusieurs critères peuvent influencer le potentiel d'exclusion numérique : l'âge, la situation socio-économique, la couverture en numérique de la commune, la capacité à se faire aider par des proches, ainsi que la qualité de la desserte en équipements et services publics et les capacités de mobilités. Ainsi, sans en déduire un constat généralisé, ces critères permettent de proposer une première analyse des territoires pour lesquels les populations sont plus exposées au risque d'exclusion numérique et donc où une offre d'accompagnement doit être présente :

- **Le profil socio-économique des communes** : Comme identifié par la Mission Société Numérique et les acteurs du territoire dans le cadre du diagnostic, certains profils (présentés en partie 1) se retrouvent plus fréquemment parmi les personnes éloignées du numérique. À ce titre, le caractère vieillissant des communes et leur profil socio-économique (via la part des ménages non imposés) sont des indicateurs intéressants.
- **Le profil de la commune dans l'armature urbaine du département** : La situation de la commune ou du bassin de vie dans l'armature urbaine est un indicateur clé. En effet, cette armature se définit par la taille de la commune et son rôle (polarisant ou polarisé) via les fonctions qu'elle peut assurer : économique, résidentielle, couverture en équipements et services publics. Plus les communes disposent de ces services, plus les habitants pourront avoir recours à une aide physique (siège ou antenne d'un partenaire social ou institution publique par exemple).
- **La couverture FTTH** : Bien que le déploiement soit en cours sur l'ensemble du département avec un calendrier défini à horizon 2022, certaines zones connaissent encore des difficultés pour accéder à internet. Cela peut constituer une barrière importante et doit être pris en compte, a minima à court terme, pour s'assurer que des solutions soient proposées.
- **La capacité à se déplacer de la population** : La mobilité a été identifiée par de nombreuses parties prenantes comme un frein à l'accès à une offre d'accompagnement au numérique. C'est pourquoi l'indicateur de « capacité à se déplacer » élaboré dans le cadre du SDAASP du Doubs a été retenu.



# 3.1 Qualification du potentiel d'exclusion numérique

## Comment qualifier le potentiel d'exclusion numérique ?

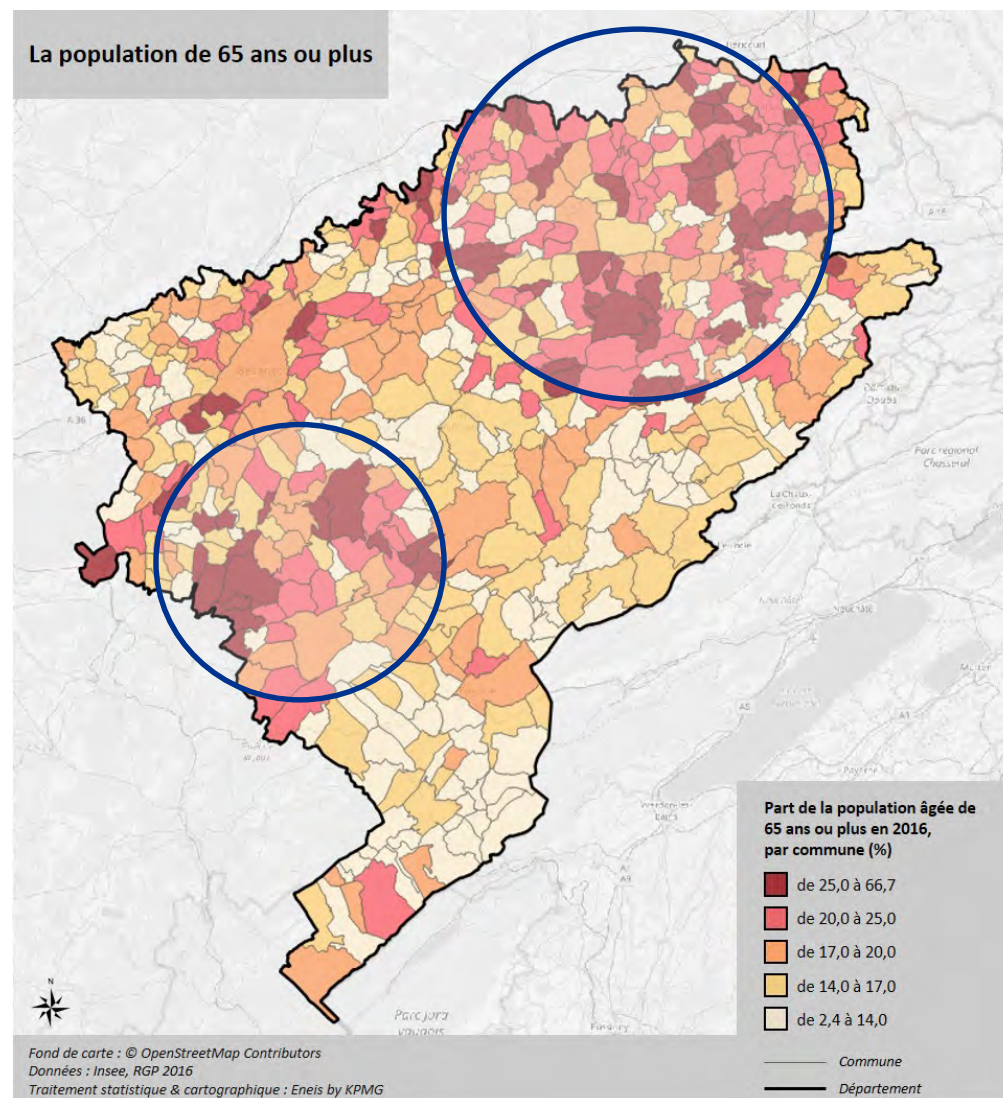
### I Les communes vieillissantes

La carte ci-contre représente la part de la population âgée de plus de 65 ans par commune.

Deux zones connaissent un vieillissement de leur population :

- Le quart nord-ouest du département comprenant l'agglomération de Montbéliard, la CC des Deux Vallées Vertes et le Pays de Sancey-Belleherbe
- Le bassin de vie de la CC Loue Lison

Compte tenu des caractéristiques démographiques de ces espaces, une offre d'accompagnement à destination des seniors semble recommandée. De plus, comme précisé dans la première partie de ce diagnostic, le public des personnes âgées se caractérise par une culture numérique parfois moins développée, mais une envie croissante d'apprentissage.



# 3.1 Qualification du potentiel d'exclusion numérique

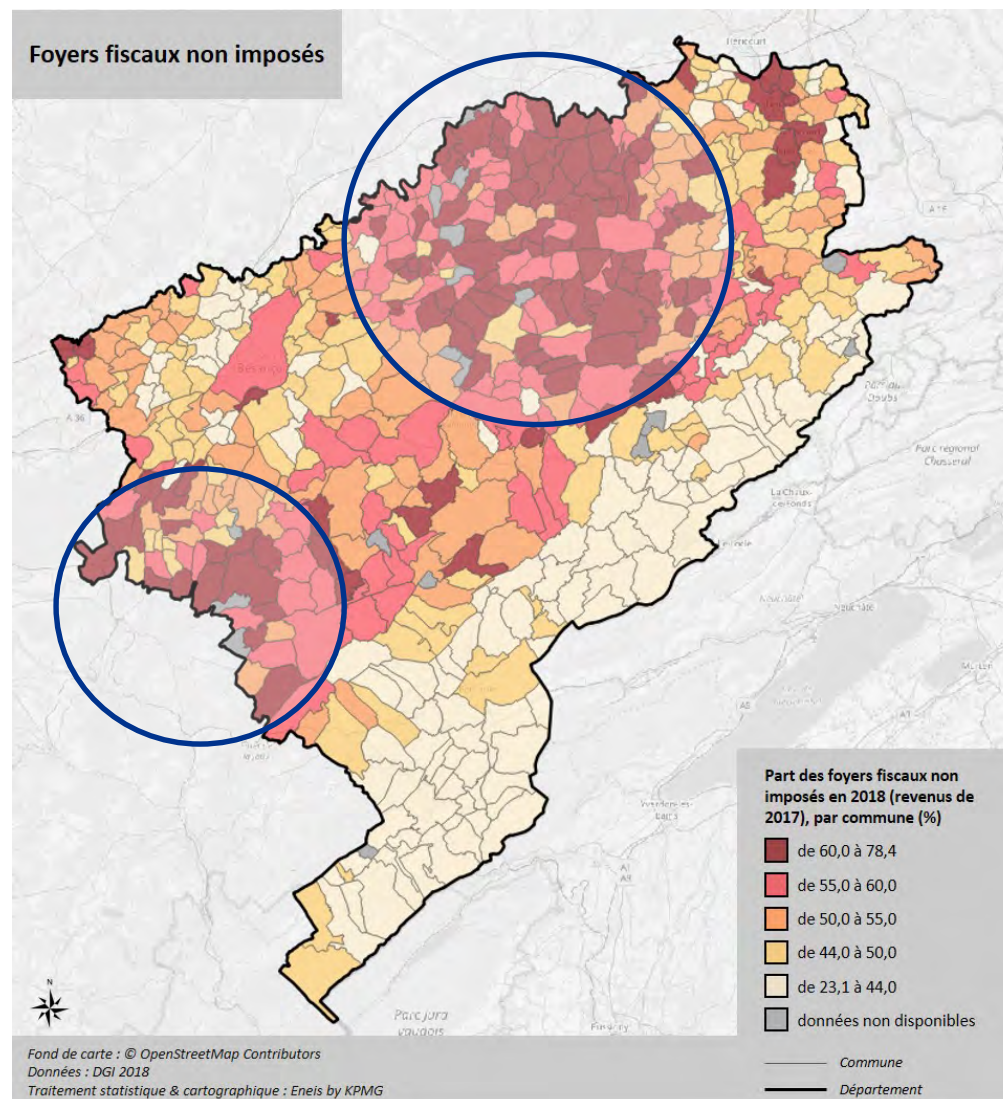
## Comment qualifier le potentiel d'exclusion numérique ?

### I Les communes aux profils socio-économiques fragilisés

La carte ci-contre présente la part des foyers fiscaux non imposés par commune. La part de ces ménages est plus importante pour les espaces suivants :

- Le nord du territoire avec la CC des Deux Vallées Vertes, le Doubs-Baumois et le Pays de Sancey Belleherbe, mais également certaines communes de l'agglomération de Montbéliard
- Le cœur du département (Portes du Haut Doubs)
- Comme précédemment, le bassin de vie de la CC Loue Lison

A contrario, on peut constater que la bande frontalière est moins concernée. Cela signifie que les espaces cités ci-dessus concentrent une population pour qui l'achat du matériel informatique peut constituer une difficulté financière, qui bénéficie de certains minima sociaux (et donc doit réaliser une partie de ses démarches en ligne). L'enjeu d'inclusion numérique y est donc majeur.





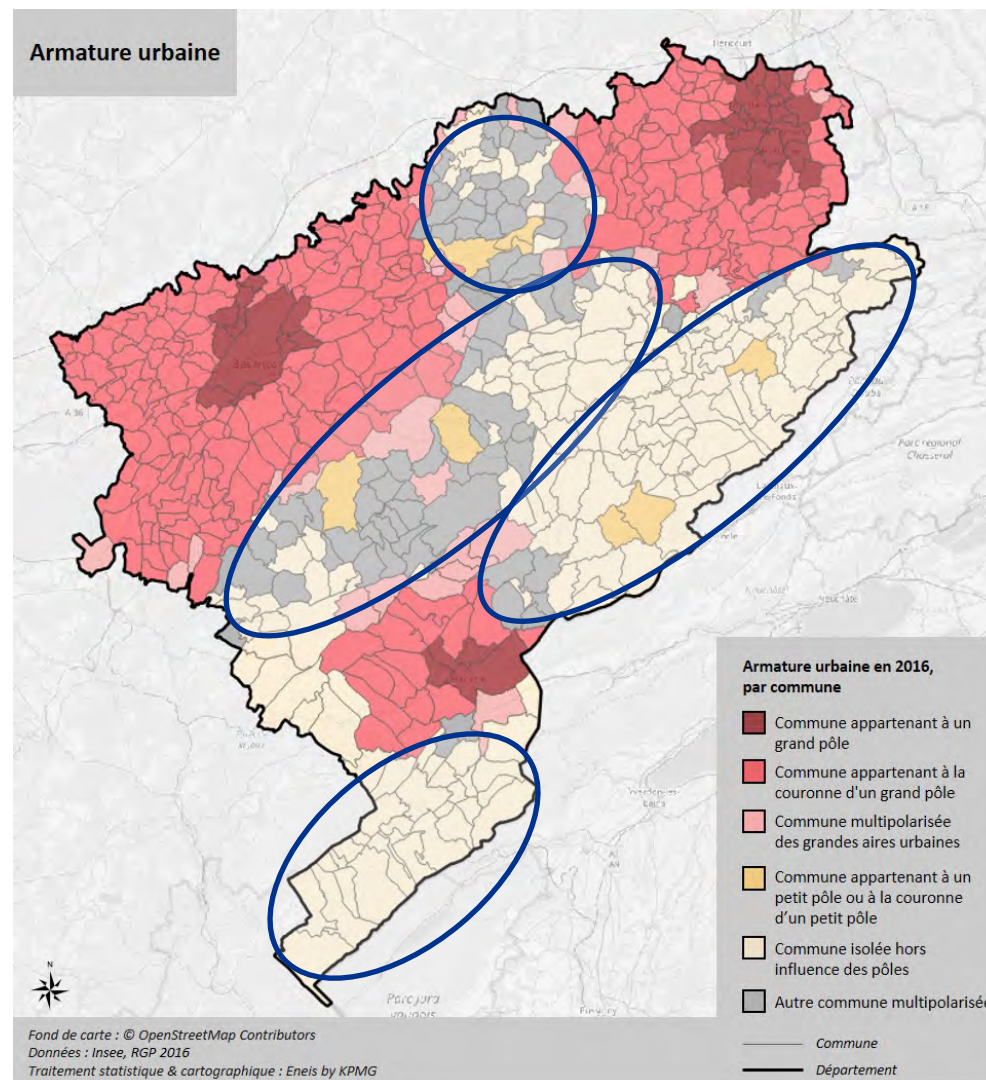
# 3.1 Qualification du potentiel d'exclusion numérique

## Comment qualifier le potentiel d'exclusion numérique ?

### I Les territoires isolés ou multi-polarisés

L'armature urbaine qui est présentée ci-contre permet de percevoir les grands pôles du département. Ceux-ci sont davantage fournis en équipements et services publics en raison de leur taille, leur population et de leur caractère polarisant (capables de répondre aux besoins de la population présente et des communes alentours). À l'inverse, pour les communes appartenant à un petit pôle ou dites isolées et multi polarisées, cette accessibilité aux services publics est plus complexe. En termes, d'inclusion numérique, cela veut donc dire que ces espaces sont moins couverts par les institutions sociales et potentiellement par l'offre d'accompagnement.

- La zone frontalière à l'exception du bassin de vie de Pontarlier
- La CC des Deux Vallées Vertes
- Le cœur du département en dehors du pôle d'influence de Besançon ou Montbéliard.



# 3.1 Qualification du potentiel d'exclusion numérique

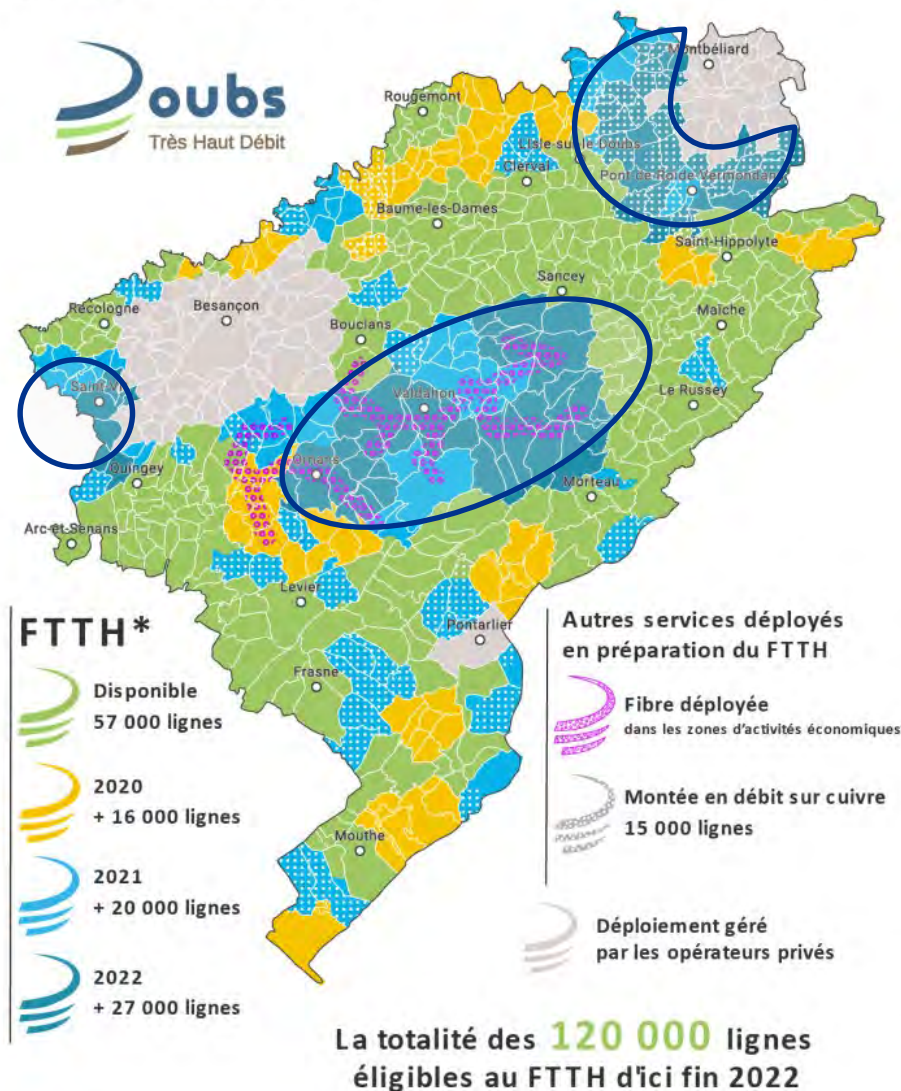
## Comment qualifier le potentiel d'exclusion numérique ?

### Les secteurs encore non couverts par la FTTH

Selon le calendrier de déploiement qui est prévu dans le cadre du SDAN, les zones qui seront le plus tardivement rattachées seront :

- La CC Val Marnaysien
- La CC des Portes du Haut Doubs
- Le haut de la CC de Loue Lison
- La pointe nord-est du département à l'exception de Montbéliard et sa proche périphérie

## L'état et les prévisions de déploiement du très haut débit





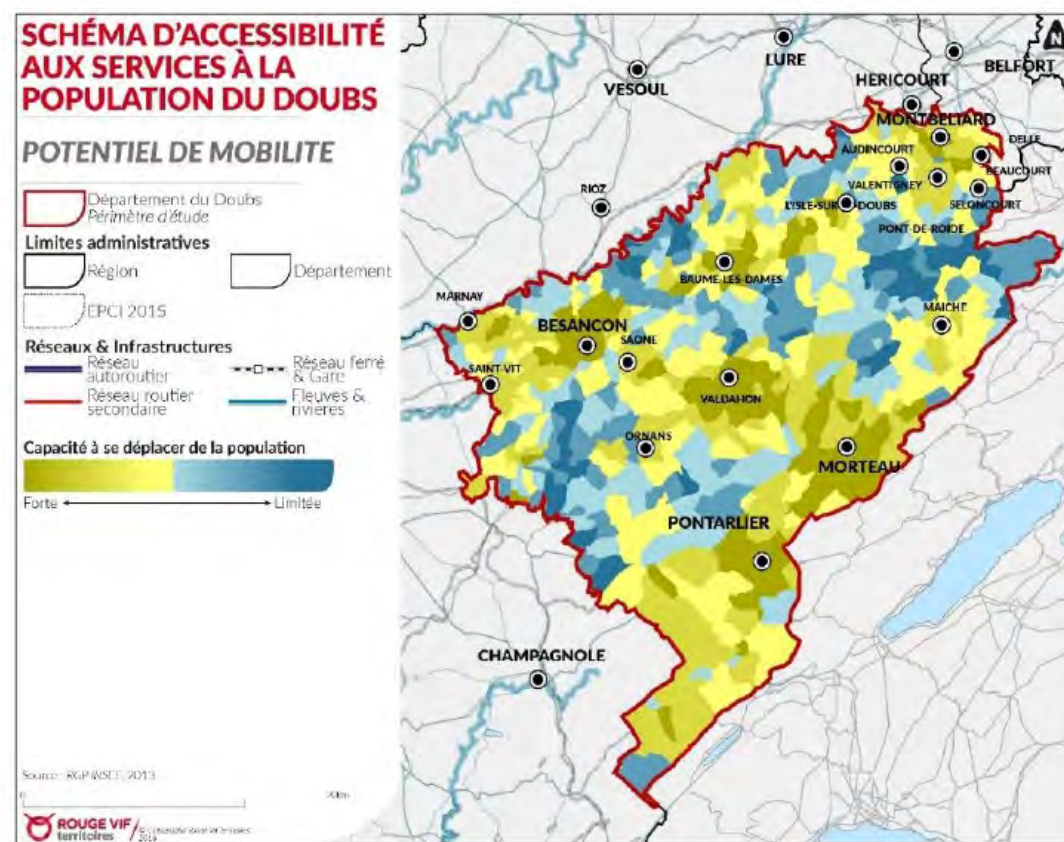
# 3.1 Qualification du potentiel d'exclusion numérique

## Comment qualifier le potentiel d'exclusion numérique ?

### I Les secteurs au potentiel de mobilité limité

La carte ci-contre présente le potentiel de mobilité de la population par commune. Les critères ont été définis dans le cadre du SDAASP à partir de l'offre de mobilité existante. En matière d'inclusion numérique, il a été observé que la mobilité peut être un frein important lorsqu'il s'agit d'accéder à une offre d'accompagnement ou de formation au numérique. Les secteurs du département concernés sont donc les suivants :

- La CC de Loue Lison
- Les espaces périphériques du Doubs Central (PETR regroupant la CC du Doubs Baumoï, des Deux Vallées Vertes et du Pays de Sancey-Belleherbe)
- Le nord du Pays de Maiche
- L'extrémité sud de PMA



## 3.2 Enjeux d'inclusion numérique par EPCI



Les pages précédentes ont permis de montrer les grands secteurs du territoire qui pouvaient être exposés au risque d'exclusion numérique en raison : de la couverture numérique dont ils bénéficient, de leur desserte en équipements et services publics, des compositions sociodémographiques de leur population et de la capacité de celle-ci à se déplacer.

Au-delà de la localisation de ces espaces potentiels d'exclusion, la **question de la localisation des structures d'accompagnement** au numérique est primordiale : permettent-elles de couvrir l'ensemble du territoire ? Quelles sont les zones non couvertes ?

Ainsi, les fiches suivantes proposent une analyse par EPCI des enjeux recensés en termes d'inclusion numérique et des recommandations d'actions pour y répondre.

Cette approche par EPCI présente plusieurs intérêts :

- | Elle permet une analyse fine, tenant compte des besoins du territoire selon ses caractéristiques et son profil sociodémographique
- | C'est un échelon territorial qui s'est révélé pertinent pour les acteurs de l'inclusion numérique car il est en adéquation avec le fonctionnement territorial par bassin de vie, englobe les capacités d'actions des communes et de l'intercommunalité et permet d'envisager l'articulation avec le Département
- | Elle n'oublie pas pour autant les logiques inter-EPCI car certains pôles urbains ont un rayonnement qui dépasse les limites intercommunales



Aucune structure d'inclusion numérique n'a été recensée sur le territoire de la communauté de communes du Val Marnaysien. De ce fait, il n'y a pas de cartographie pour cette EPCI. L'absence de cartographie met en exergue ce secteur à fort enjeux car non couvert par l'offre.

**NB :** Les données INSEE retenues dans les fiches EPCI sont les données du recensement 2016, dernier en date, garantissant ainsi une uniformité et une plus grande exactitude de l'information.



# Synthèse des recommandations

I Des enjeux de **diversification de l'offre** pour les territoires suivants :

- Grand Pontarlier, CC Loue-Lison, Pays de Maiche, CC des Deux Vallées Vertes à Arcey, Lacs et Montagnes du Haut-Doubs, CC de Montbenoît, CC Altitude 800, CFD

I Des enjeux de **développement d'une nouvelle offre** pour les territoires suivants :

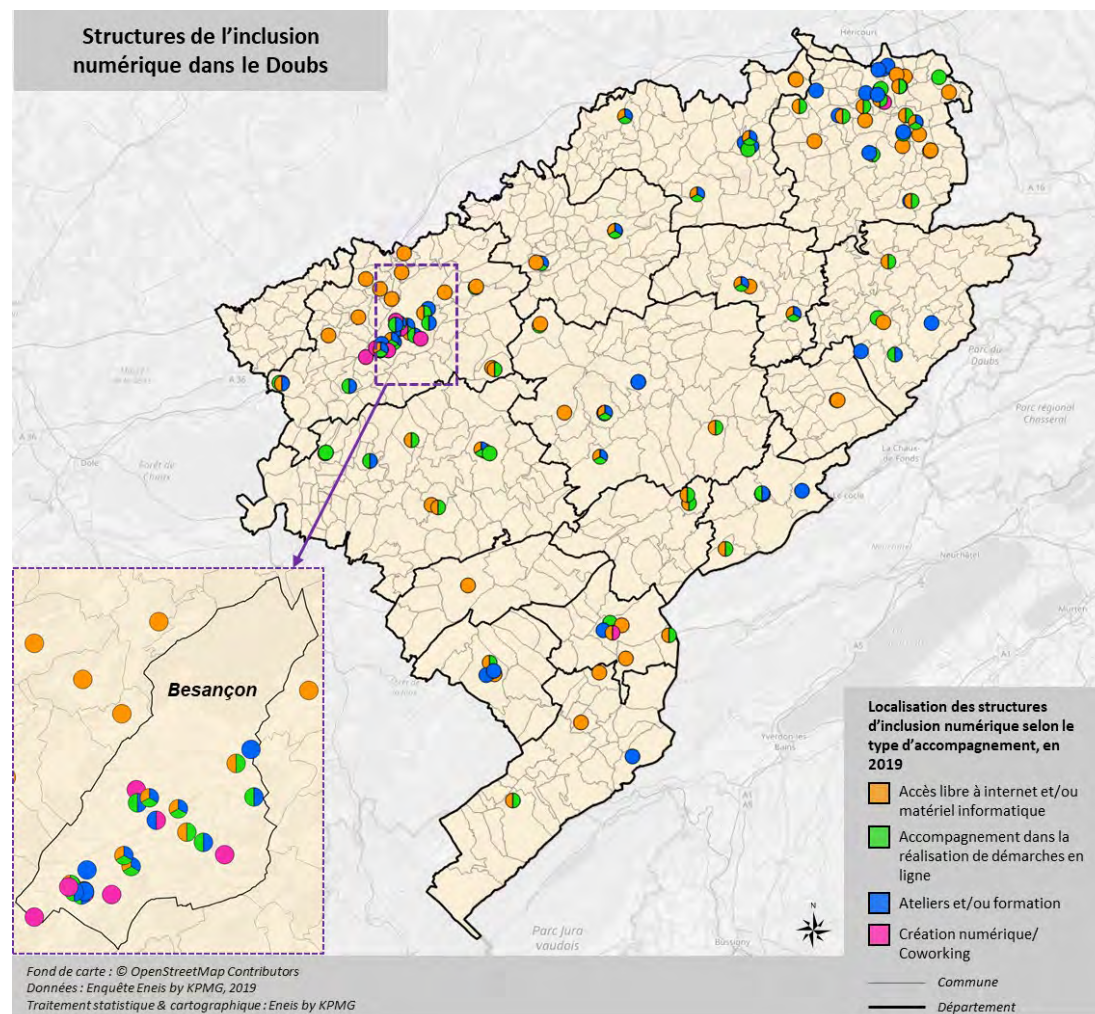
- Portes du Haut-Doubs, CC Loue-Lison, Nord du Pays de Maiche, Doubs Baumoï

I Des enjeux de **mobilité** pour les territoires suivants :

- Les communes périphériques de Grand Besançon Métropole, le sud de PMA, CC Loue-Lison, CC des Deux Vallées Vertes, Lacs et Montagnes du Haut-Doubs, CC de Montbenoît, Plateau de Russey, Sancey-Belleherbe

I Des enjeux d'**accessibilité de l'offre pour tous**, sur les territoires suivants :

- Grand Besançon Métropole, PMA



2

# Synthèse de la concertation avec les acteurs du territoire

# 1. Rappel du déroulé et des objectifs des ateliers

## 4 groupes de travail partenariaux se sont tenus en février 2020 :

- | 4 groupes : Besançon ; Montbéliard ; Pontarlier ; Valdahon
- | Environ 90 participants : CCAS, CMS, opérateurs (CAF, La Poste, SFR), MSAP/MFS, associations, collèges, collectivités...

Les objectifs étaient les suivants :

La prise en compte des avis des acteurs territoriaux concernant les pratiques d'inclusion numérique



L'identification des réalités de terrain afin de proposer des solutions adéquates et de s'appuyer sur les réseaux d'acteurs existant

Le recueil de propositions d'actions pour alimenter le SDIN en identifiant les solutions, le rôle de chacun, les partenariats possibles, etc...

**La synthèse des propositions issues de ces ateliers est présentée sur la page suivante. Ces propositions ont servi de base de réflexion pour le plan d'actions du SDIN.**

## 2. Synthèse des propositions

### PROXIMITE

- Privilégier des structures différenciées selon les territoires et l'offre présente
- Créer un label départemental pour mieux identifier les structures
- Développer l'itinérance et la venue des médiateurs dans des lieux publics

### MATERIEL

- Faciliter l'accès aux équipements par des aides financières et l'ouverture des lieux équipés

### ORIENTATION

- Élaborer un annuaire recensant les structures selon le type d'accompagnement
- Multiplier les canaux de communication pour toucher davantage de publics

### FORMATION

- Former les publics : sur les usages du matériel, avec des ateliers conviviaux et intergénérationnels, privilégier les formats sur plusieurs séances pour améliorer l'apprentissage
- Former les accompagnants : via des dispositifs de chèque numérique ou bien sur PIX

### CONVIVIALITE

- Organiser des formations dans des lieux de vie : mairie, collèges, salles d'associations, cafés...
- Promouvoir le modèle des cafés connectés
- Favoriser l'apprentissage par le loisir, les jeux

### ACCESSIBILITE

- Proposer une assistance téléphonique
- Assurer l'accessibilité en transports collectifs des lieux de formation

### SECURITE

- Définir un cadre d'intervention (charte, code éthique...)
- Garantir le respect du RGPD
- Favoriser le recours à un identifiant unique (France Connect par exemple)

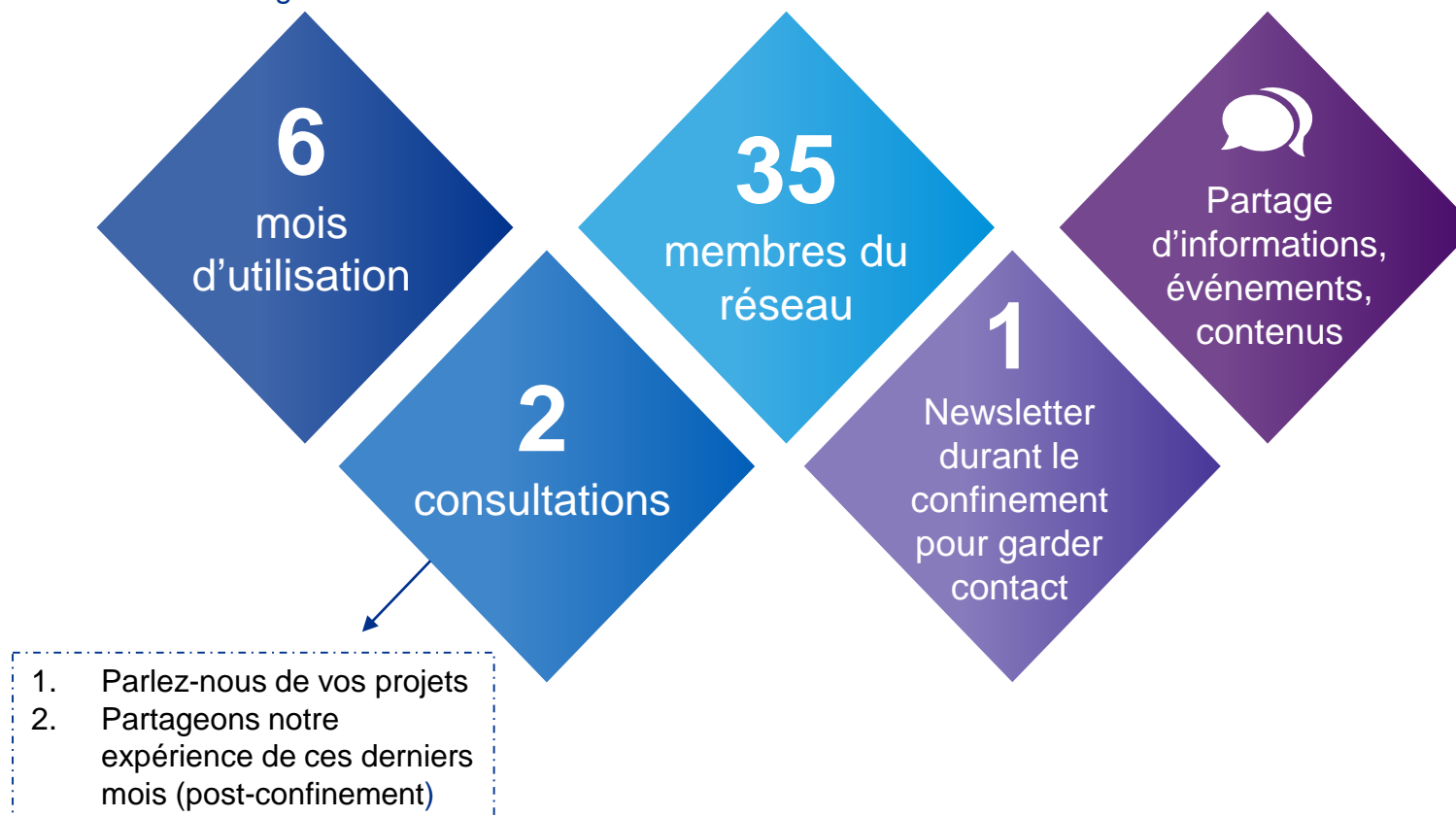
### RESEAU DE L'INCLUSION NUMERIQUE

- Favoriser la création d'un réseau dans l'optique d'améliorer le parcours usagers et l'identification du bon interlocuteur
- Créer des partenariats territoriaux en s'appuyant sur les structures existantes et connues des publics

# 3. Bilan de la plateforme de participation en ligne

## Chiffres clés

En complément des ateliers présentiels organisés au mois de février, une plateforme de participation en ligne Civocracy a été mise en place. Elle avait pour objectif de créer une dynamique entre les acteurs de l'inclusion numérique du territoire, au-delà des temps physiques d'échanges. Elle leur a permis de se maintenir informé sur l'avancement du SDIN, de partager leurs projets et de faire part de leurs retours d'expériences. En période de crise sanitaire, cette plateforme a également facilité les échanges en distanciel.



# 3

## Plan d'actions



# La stratégie départementale d'inclusion numérique s'articule autour des 3 axes suivants :



La concertation avec les acteurs du territoire a permis de révéler les initiatives déjà existantes, les forces et difficultés de chacune des structures. Par ailleurs, cela a démontré une grande attente de la part des acteurs du territoire. Cela se traduit dans le plan d'actions par un positionnement particulier du Département, au cœur du dispositif : à la fois acteur auprès des publics ; facilitateur des projets et des structures existantes et enfin coordinateur des démarches.

# Une déclinaison en 7 actions répondant aux besoins des publics du Département

TITRE DE L'ACTION	ACTION NOUVELLE	ACTION RENFORCÉE
<b>Action 1. S'appuyer sur le réseau des collèges du Doubs pour s'adresser à un public spécifique</b>	✱	✱
<b>Action 2. Faire des CMS des maillons de proximité dans le parcours d'inclusion numérique des usagers</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Modalité d'intervention sur la formation du personnel des CMS</li> </ul>	✱	✱
<b>Action 3. Accompagner les bibliothèques et les médiathèques pour en faire des lieux d'accès au numérique</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Modalité d'intervention sur la mise à niveau de l'équipement informatique</li> </ul>	✱	✱
<b>Action 4. Favoriser le développement d'une offre de formation pour accompagner les publics vers l'autonomie numérique.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>4.1 S'engager pour l'inclusion numérique des publics en parcours d'insertion</li> <li>4.2 Développer le modèle des « cafés connectés » sur le territoire</li> </ul>	✱	✱ ✱
<b>Action 5. Financer des projets du bloc communal via les contrats p@C</b>		✱
<b>Action 6. Créer une filière d'insertion via le numérique et favoriser l'accès aux outils informatiques</b>	✱	
<b>Action 7. Faciliter la coordination des acteurs agissant pour l'inclusion numérique sur le Département</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>7.1 Organiser une rencontre annuelle départementale sur l'inclusion numérique</li> <li>7.1 Promouvoir le SDIN dans les territoires et veiller à la cohérence avec les dispositifs régionaux et nationaux d'inclusion numérique</li> </ul>	✱	

# Aide à la lecture des fiches actions

Titre de l'action

Axe de la stratégie

Numéro de l'action

1

Qui ?



A quelle étape du parcours ?

Equiper  
Renseigner  
Réorienter  
Premier accueil  
Accompagner  
Former

Calendrier

Indicateurs de suivi

## Légende des pictogrammes de publics



Personnes âgées



Collégiens



Ménages en difficulté socio-économique



Collectivités (Région et EPCI)



Demandeurs d'emploi



Structures d'inclusion numérique



Tous les publics du Département

## Niveau d'intervention

Cette catégorie permet d'identifier à quelle étape du parcours usager l'action répond : équiper en outils informatiques, renseigner sur l'offre, réorienter vers les bons interlocuteurs, faire un accompagnement de premier niveau, accompagner dans la médiation numérique ou former

## Calendrier de déploiement envisagé

COURT  
TERME  
2021

MOYEN  
TERME  
2021- 2023

LONG TERME  
Au-delà  
de 2023

## Indicateurs de suivi

Enjeux

Objectifs

Modalités d'intervention

Territoire d'action

Partenaires

# S'appuyer sur le réseau des collèges du Doubs pour s'adresser à un public spécifique



## Enjeux

Les collèges sont des lieux bien connus de certains publics éloignés du numérique : le personnel enseignant peut identifier les élèves ou parents ayant des difficultés avec les outils numériques, mais leur action est parfois limitée. Le diagnostic a permis de démontrer que ce sont des lieux très fréquentés et déjà équipés (5 500 PC et 6 000 tablettes fournies par le Département), ce qui renforce l'idée qu'il serait pertinent qu'ils puissent proposer des actions en faveur de l'inclusion numérique (dans le respect des règles de sécurité d'accueil sur les sites et de sécurité informatique).



## Objectifs

- Proposer un accompagnement au plus près des élèves pour lutter contre le décrochage scolaire et réduire les inégalités numériques
- Encourager les collèges volontaires à organiser des ateliers de prise en main des outils utilisés dans le cadre scolaire



## Modalités d'intervention

Plusieurs actions peuvent être envisagées dans les collèges volontaires, lorsque les conditions d'accès aux locaux et la sécurité des équipements informatiques le permettent :

- Ouverture des salles multimédias sur des créneaux définis (ponctuels ou réguliers) afin d'accueillir les parents et les élèves n'ayant pas accès aux outils informatiques à domicile
- L'entrée en 6<sup>ème</sup> étant un moment clé d'accueil des élèves et parents, il pourrait être intéressant d'organiser une session de sensibilisation et d'information sur les outils numériques (à articuler avec la DRNE).
- Organisation d'ateliers numériques en lien avec la vie scolaire : accompagnement à la réalisation de demande de bourses, utilisation de l'ENT et des outils de vie scolaire, inscriptions en ligne (restauration collective par exemple...). Ces ateliers pourraient s'organiser en lien avec des structures locales de médiation numérique ou bien le personnel enseignant disposant de compétences numériques.
- Classe pilote pass numérique : distribuer des pass numériques à une classe afin d'organiser, un dispositif de formation sur plusieurs séances



**Territoires d'action :** Tous les collèges volontaires



**Partenaires :** Les collèges, l'Education Nationale, les structures de médiation numérique

## Qui ?



*\* et les parents d'élèves*

## A quelle étape du parcours ?

Equiper  
Renseigner  
Réorienter  
Premier accueil  
Accompagner  
Former

## Calendrier



## Indicateurs de suivi

- Nb d'ateliers organisés / an
- Nb de collèges participant à l'expérimentation

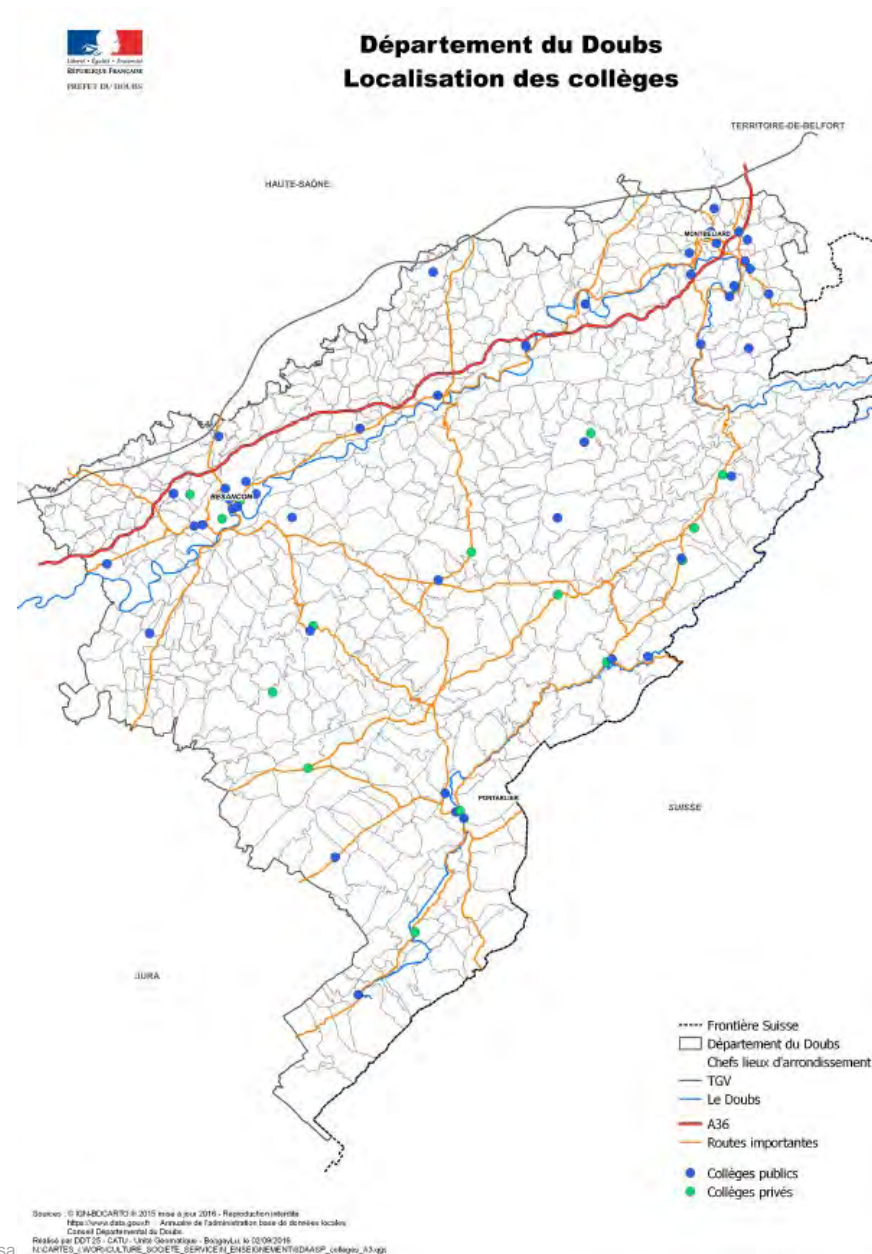


ENEIS  
by KPMG

S'appuyer sur le réseau des collèges du Doubs pour s'adresser à un public spécifique

## Les collèges du Doubs, réseau de proximité

Bien implantés dans les territoires, les collèges du Département (public et privés) peuvent s'inscrire dans les parcours d'inclusion numérique des collégiens en leur apportant **des compétences et des accès aux outils informatiques.**





## A quelle étape du parcours ?

Equiper  
Renseigner  
Réorienter  
Premier accueil  
Accompagner  
Former

## Calendrier



## Indicateurs de suivi

- Nb de jours de formations
- Nb d'ateliers organisés par an

# Faire des CMS des maillons de proximité dans le parcours d'inclusion numérique des usagers



### Enjeux

Les sites sociaux territoriaux identifient, dans le cadre de leur mission de diagnostic social local et d'aide sociale, les situations d'exclusion sociale, souvent synonymes d'exclusion numérique. Ils orientent les personnes vers l'offre locale de formation. À ce titre, le Département veille à l'existence d'une offre sur les territoires et contribue, le cas échéant, à son développement en lien avec les partenaires. Il convient de noter que le Département compte aujourd'hui 34 CMS, et que des permanences sont organisées sur les territoires non couverts. Ces permanences se font généralement dans les MSAP/MFS.



### Objectifs

Garantir une réponse de proximité pour les publics éloignés du numérique, apportée par les CMS, dans le cadre de leurs missions, à savoir :

- Un premier accueil et une réponse de proximité pour accompagner les publics en situation d'illectronisme dans leurs démarches d'accès aux droits
- Le repérage du niveau de maturité numérique et la réorientation des publics pour assurer la continuité de leur parcours d'inclusion numérique



### Modalités d'intervention

- Organiser un accueil de premier niveau dans les CMS. Les publics fréquentant les CMS doivent pouvoir bénéficier d'un accompagnement à la réalisation de leurs démarches d'accès aux droits, en complémentarité avec l'offre existante. Cet accompagnement est réalisé par les agents d'accueil lorsqu'il s'agit d'une demande rapide ou simple, ou bien lors d'un rendez-vous plus approfondi lorsque la demande nécessite un suivi.
- Former le personnel des CMS. Pour garantir le rôle des CMS dans la médiation numérique, le Département prévoit la formation du personnel sur les compétences suivantes : l'accompagnement dans la réalisation de démarches en ligne ; la détection de la maturité numérique ; la réorientation du public vers le bon interlocuteur. Ces formations peuvent s'adresser à la fois aux secrétaires, assistants et travailleurs sociaux selon les besoins.
- Soutenir l'offre territoriale de médiation numérique dans une logique partenariale : animer, en lien avec des partenaires établis sur le territoire, des ateliers collectifs. Lorsque cela est possible, cette offre pourrait être portée par le CMS.



**Territoire d'action** : Tous les sites du département. Cependant, selon la taille du CMS, sa fréquentation, ses moyens, des degrés d'actions différents doivent être envisagés .



**Partenaires** : à l'échelle de l'EPCI, les MSAP/MFS, CCAS, et autres structures locales de médiation numérique



ENEIS  
by KPMG



# Faire des CMS des maillons de proximité dans le parcours d'inclusion numérique des usagers

2

Les CMS  
comme maillon  
de proximité

Avec cette action, le Département propose **une trentaine de points d'accueil** de proximité pour les ménages nécessitant un accompagnement en lien avec leurs démarches en ligne.



# Accompagner les bibliothèques et les médiathèques pour en faire des lieux d'accès au numérique



## Enjeux

Les médiathèques et bibliothèques sont des acteurs de proximité, fréquentés par un public varié. Elles constituent un réseau hétérogène avec de grandes disparités en termes d'équipement informatique ; de capacité d'accueil d'espaces numériques (en libre-service ou pour des ateliers) et de capacités à mener des actions dans le domaine de la médiation numérique (ressources humaines et matérielles, disponibilité, compétences, ...). Si certaines s'associent avec des partenaires pour organiser des ateliers de médiation numérique (les cafés connectés), d'autres n'en font pas une priorité en raison de leurs contraintes.



## Objectifs

La médiathèque départementale coordonne et encourage l'action des bibliothèques du Département afin que celles-ci :

- Deviennent des lieux d'accès au numérique pour tous
- Organisent, lorsque cela est possible, une action de médiation numérique en collaboration avec les structures locales



## Modalités d'intervention

- Organiser la mise à niveau des équipements informatiques des bibliothèques et des médiathèques (et notamment sur la sécurité informatique des postes et l'accès à internet et/ou wifi...) a minima via la définition d'un cadre technique d'aide et/ou via un financement du Département.
- Identifier les bibliothèques et les médiathèques qui seraient intéressées par la mise en place d'ateliers numériques et les accompagner dans leur démarche (en lien avec les possibilités de financement via la Conférence des financeurs)
- Faciliter la mise en relation des bibliothèques et des médiathèques avec les partenaires locaux pour organiser des ateliers délocalisés dans les bibliothèques lorsque les locaux le permettent. Il s'agit de donner de la lisibilité à ces structures dans des lieux fréquentés par tous.
- Poursuivre l'action de formation des bibliothécaires aux outils et usages numériques ainsi que la diversification de l'offre en lien avec le numérique
- En lien avec le projet bibliobus, il convient d'étudier les possibilités de collaboration avec les MSAP/MFS et EPN pour organiser des événements communs.



**Territoires d'action** : Toutes les bibliothèques et médiathèques membres du réseau. Le diagnostic a identifié des opportunités pour : le nord de la Métropole du Grand Besançon avec de nombreuses bibliothèques et médiathèques équipées mais une offre de médiation manquante ; Portes du Haut-Doubs (Etalans); Arcey ; CC des Lacs et Montagnes du Haut-Doubs ; Levier.



**Partenaires** : les bibliothèques, médiathèques et les structures de médiation numérique (MSAP/MFS, CCAS, associations, ...)



ENEIS  
by KPMG

© 2018 KPMG S.A., société anonyme d'expertise comptable et de commissariat aux comptes, membre français du réseau KPMG constitué de cabinets indépendants adhérents de KPMG International Cooperative, une entité de droit suisse. Tous droits réservés. Le nom KPMG et le logo sont des marques déposées ou des marques de KPMG International

Qui ?

3



A quelle étape du parcours ?

Equiper  
Renseigner  
Réorienter  
Premier accueil  
Accompagner  
Former

Calendrier

COURT TERME MOYEN TERME LONG TERME

Indicateurs de suivi

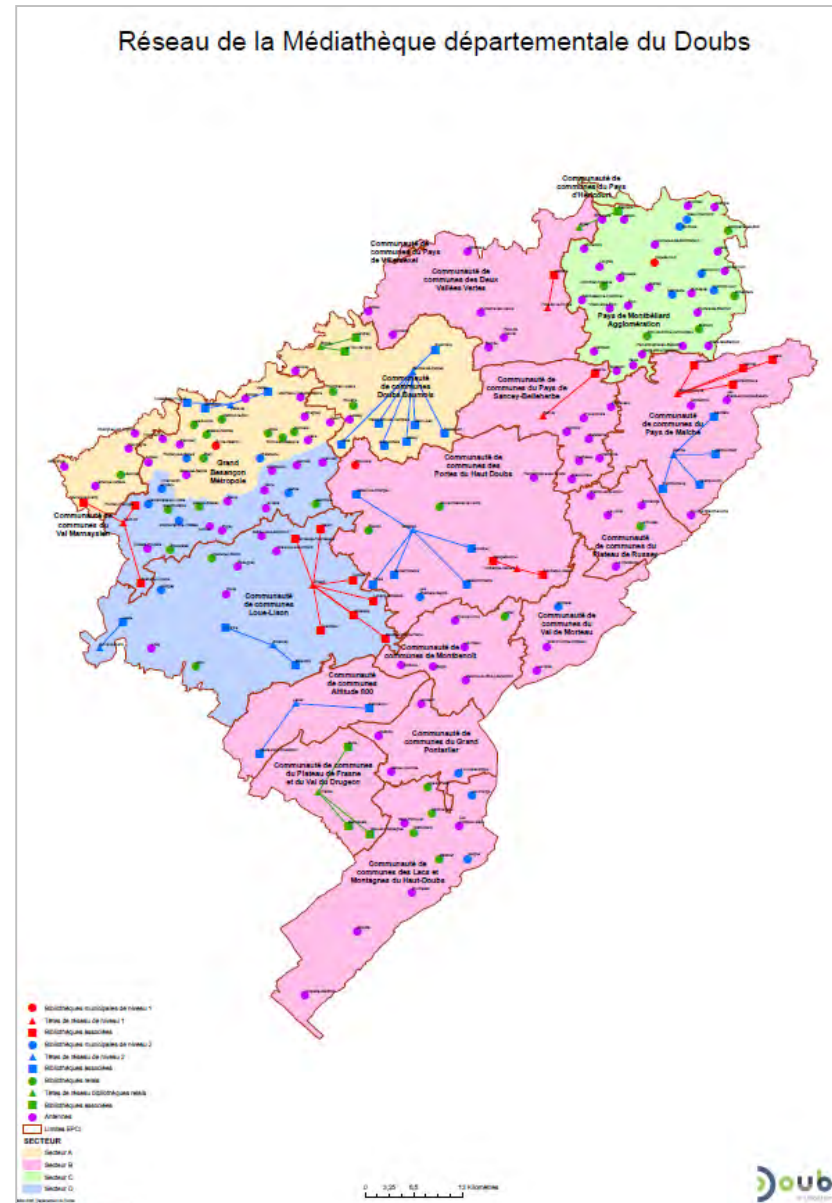
- Nb d'ateliers organisés par an
- % des bibliothèques disposant d'un ordinateur et/ou wifi
- Formations/animations organisées

# Accompagner les bibliothèques et les médiathèques pour en faire des lieux d'accès au numérique

3

Les bibliothèques, lieu d'accès au numérique

Avec cette action, le Département garantit un **maillage territorial important** de lieux d'accès au numérique pour tous.





## A quelle étape du parcours ?

Equiper  
Renseigner  
Réorienter  
Premier accueil  
Accompagner  
Former

## Calendrier



## Indicateurs de suivi

- Nb de pass distribués
- Nb de pass utilisés
- Enquête de satisfaction

# Favoriser le développement d'une offre de formation pour accompagner les publics vers l'autonomie numérique.

## 1. S'engager pour l'inclusion numérique des publics en parcours d'insertion

### Enjeux

Si le diagnostic a permis d'identifier un nombre important de structures dédiées à l'inclusion numérique sur le territoire, les publics éloignés du numérique observent certains freins à l'accès aux formations : méconnaissance de l'offre et coût des formations (toutes ne sont pas gratuites). Pourtant, les retours d'expériences sur ces formations sont positives et celles-ci sont particulièrement pertinentes pour les publics en insertion (les compétences numériques étant à la fois requises comme compétences professionnelles ou facilitant la recherche d'emploi).

### Objectifs

- Soutenir la montée en compétences numériques pour les bénéficiaires du RSA en parcours d'insertion.
- Faire du numérique un invariant des parcours d'insertion

### Modalités d'intervention

Pour cela, le Département souhaite pouvoir déployer un certain nombre d'outils à destination de ces publics :

- Valoriser les formations d'apprentissage du numérique, et notamment celles visant les publics en parcours d'insertion, en soutenant le développement de l'offre (en lien avec les actions 3 et 5). Il s'agit notamment des ateliers favorisant la prise en main des outils, la recherche d'emploi, la création de CV, etc...
- Faire de l'inclusion numérique une priorité dans le parcours d'insertion des bénéficiaires du RSA. Le numérique est déjà identifié comme un levier fondamental dans le parcours d'insertion, c'est pourquoi une montée en compétences est généralement prévue. Afin d'aller plus loin, il convient de renforcer la coordination entre les travailleurs sociaux du Département agissant auprès de ces publics et les structures proposant des formations (notamment les MSAP/MFS). Il est ainsi envisagé que des temps de formations communs puissent être organisés (que ce soit par l'organisation d'ateliers spécifiques ou de modules de formations dédiés).
- Le Département envisage également à terme de soutenir l'accès à ces formations via une aide financière (chèque numérique par exemple), si le besoin se fait ressentir et que l'offre sur le territoire le permet.

**Territoires d'action** : Tous les territoires. Il s'agit notamment de s'appuyer sur les réseaux existants de MSAP ou MFS.

**Partenaires** : les structures d'inclusion numérique proposant des ateliers, la Région, Pôle Emploi



ENEIS

by KPMG



## A quelle étape du parcours ?

Equiper  
Renseigner  
Réorienter  
Premier accueil  
Accompagner  
Former

## Calendrier



## Indicateurs de suivi

- Nb de projets financés (total et par EPCI)
- Nb de personnes formées
- % de seniors
- Enquête de satisfaction

# Favoriser le développement d'une offre de formation pour accompagner les publics vers l'autonomie numérique.

## 2. Développer le modèle des « cafés connectés » sur le territoire

### Enjeux

La conférence des financeurs est un acteur clé de l'action départementale en faveur des seniors. Elle accompagne déjà plusieurs projets de médiation numérique à l'image des cafés connectés avec l'UDCCAS. Le diagnostic du territoire a permis de démontrer :

- Qu'un certain nombre d'espaces du territoire étaient vieillissants et donc qu'une offre d'inclusion numérique à destination des seniors serait pertinente
- Que les retours d'expériences des cafés connectés, proposant un format convivial et sur plusieurs séances, sont très positifs et que d'autres territoires ou d'autres publics pourraient en bénéficier

### Objectifs

Le Département souhaite continuer son action de soutien au développement de projets de médiation numérique sur les territoires, via la conférence des financeurs. Dans le cadre du SDIN, il identifie l'opportunité de financer et coordonner une offre d'ateliers de formation au numérique sur le modèle des cafés connectés.

### Modalités d'intervention

Afin de répondre à ces objectifs, le Département envisage de lancer un appel à projets pour identifier les opportunités et accompagner les acteurs dans la définition d'un projet qui soit pertinent pour les publics et pour le territoire concerné (au regard des enjeux révélés dans le diagnostic). Les critères suivants sont retenus :

- Les projets concernés sont ceux d'ateliers collectifs de montée en compétences sur le numérique, sous un format convivial et intergénérationnel. Le caractère intergénérationnel peut être défini soit par un % de places réservées aux seniors ; soit par l'organisation de plusieurs ateliers dont certains à destination des seniors.
- Différents niveaux de formation peuvent être proposés : prise en main des outils informatiques, bureautique, usages d'internet, démarches administratives, sécurité, etc...
- Les formations sur plusieurs séquences doivent être favorisées permettant un suivi et une évolution progressive
- Mettre à disposition des outils d'apprentissage y compris en dehors des temps d'ateliers (ressources en ligne ou autre)
- Les modalités de financement : un appel à projet sera lancé, seuls les projets répondants aux critères ci-dessus pourront bénéficier d'une aide de la conférence des financeurs.

**Territoires d'action :** Le Département souhaite que chaque EPCI soit couvert. Les territoires prioritaires au regard du diagnostic sont : CC Loue-Lison (en lien avec la MSAP et les associations présentes); CC des Deux Vallées Vertes (Rougemont ou Arcey); le nord-ouest du Doubs Baumeois, CC de Montbenoit (en appui de la MSAP de Gilley)

**Partenaires :** Tous porteurs de projets répondant aux critères suivants : il propose une offre qui n'est pas déjà existante sur le territoire (afin d'éviter toute concurrence) ; l'EPCI joue un rôle de coordination et de portage de l'action (un acteur privé à but lucratif ne peut être financé directement, sans l'implication de l'EPCI).





# Financer des projets du bloc communal via les contrats p@c



## Enjeux

Depuis 2018, le Département a signé 18 contrats territoriaux avec les différents territoires du Doubs. Ces contrats ont une durée de quatre ans (2018-2021) et s'articulent autour des 4 axes suivants : les politiques prioritaires du Département, le soutien à l'ingénierie pour les territoires ; le soutien financier à la réalisation de projets locaux ; le développement humain. L'inclusion numérique faisant partie des priorités identifiées dans certains contrats p@c, ils sont des dispositifs pouvant être mobilisés via les axes 2 et 3. Le diagnostic a quant à lui permis d'identifier les territoires dans lesquels le développement d'une offre serait nécessaire.



## Objectifs

- Capitaliser sur le dispositif existant afin d'accompagner l'élaboration de projets locaux de médiation numérique (ateliers, permanences, fablab, offre mobile...)
- Accompagner les territoires dans la définition de projets répondant aux besoins identifiés dans le cadre du SDIN



## Modalités d'intervention

Via les contrats p@c, et pour la mise en œuvre du SDIN, le Département pourra agir :

- Au titre de l'axe 2, dans le financement d'études d'opportunités. Les territoires portant une réflexion sur le développement d'une offre d'inclusion numérique (notamment fablab, tiers lieux ou espace de médiation) pourront solliciter une aide pour le financement d'une AMO visant à qualifier les besoins et définir les contours de cette nouvelle offre de service.
- Au titre de l'axe 3, dans le financement de projets d'investissement d'inclusion numérique. Les projets devront répondre aux critères d'attribution définis dans les contrats p@c ainsi qu'aux enjeux territoriaux identifiés dans le diagnostic du SDIN. Les exemples de projets pouvant être financés sont : la création d'un lieu de médiation numérique, l'équipement informatique d'un lieu (sous condition de création d'un service nouveau d'inclusion numérique), la mise en place d'une offre de service d'inclusion numérique itinérante...

Pour bénéficier de ces aides, les territoires doivent identifier l'inclusion numérique comme une priorité de leurs contrats p@c.

Le recours à des services civiques pourrait être promu pour mettre en œuvre cette action.



**Territoires d'action** : Tous les EPCI sont concernés



**Partenaires** : les EPCI, les porteurs de projets, les structures locales d'inclusion numérique. Les EPCI pourront s'appuyer tout particulièrement sur les Maisons France Services et les MSAP, qui bénéficient d'un maillage territorial efficace, pour développer leurs projets..

## Qui ?



## A quelle étape du parcours ?

Equiper  
Renseigner  
Réorienter  
Premier accueil  
Accompagner  
Former

## Calendrier



## Indicateurs de suivi

- Nb de projets financés (total / par EPCI)
- Montants attribués (total / moyenne par projet)
- REX des projets



# Créer une filière d'insertion via le numérique et favoriser l'accès aux outils informatiques



## Enjeux

L'éloignement du numérique s'explique par plusieurs facteurs : le manque de compétences, la mauvaise couverture numérique, le non-équipement en outils informatiques... Le Département joue un rôle clé dans l'aménagement du numérique, tel que défini dans son SDDAN, et via son syndicat mixte Doubs THD.

Si le taux d'équipement informatique des ménages est en constante augmentation, il reste difficile pour certains ménages d'acquérir un ordinateur ou une tablette. La crise sanitaire a révélé l'importance de l'outil informatique dans des situations où le numérique devient le seul lien avec la vie professionnelle, scolaire, administrative et quotidienne.

De son côté le Département se sépare chaque année d'environ 1 000 ordinateurs, dans le cadre de sa politique de renouvellement du parc. Il semble pertinent que ceux-ci fassent l'objet d'un reconditionnement, leur conférant ainsi une deuxième vie au service de l'inclusion numérique.



## Objectifs

- Faciliter l'équipement informatique des acteurs et bénéficiaires de l'inclusion numérique grâce au réemploi du matériel du Département (ordinateurs fixes, tablettes...)
- Combiner cette action avec une politique d'insertion
- S'appuyer sur le réseau des collèges du Doubs pour l'attribution d'une partie de ces matériels aux familles



## Modalités d'intervention

Afin de répondre au besoin d'insertion de certains publics sur le territoire et faciliter l'accès à du matériel informatique à bas coûts, le Département envisage de :

- Faire reconditionner son matériel réformé en ayant recours, dans la mesure du possible à des structures d'insertion ou employant des personnes en insertion
- Organiser la mise à disposition du matériel reconditionné aux structures de l'inclusion, à des bénéficiaires ciblés

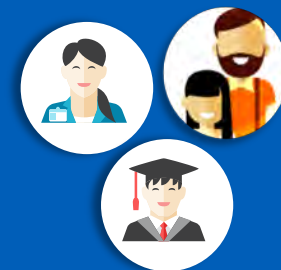


**Territoires d'action :** Le département



**Partenaires :** structures d'insertion, prestataires informatiques, collèges

Qui ?



\* et les parents d'élèves

A quelle étape du parcours ?

Equiper  
Renseigner  
Réorienter  
Premier accueil  
Accompagner  
Former

Calendrier



Indicateurs de suivi

- Nb de matériel reconditionnés / an
- Nb de matériel distribués / an



ENEIS  
by KPMG



## A quelle étape du parcours ?

Equiper  
Renseigner  
Réorienter  
Premier accueil  
Accompagner  
Former

## Calendrier



## Indicateurs de suivi

- Bilan de la rencontre
- Nb de participants
- Ressources partagés
- Objectifs fixés à l'issue de la rencontre

# Faciliter la coordination des acteurs agissant pour l'inclusion numérique sur le Département

## 1. Organiser une rencontre annuelle départementale sur l'inclusion numérique



### Enjeux

Lors de la concertation avec les structures d'accompagnement et d'inclusion numérique, il a été souligné le besoin d'accroître la connaissance des actions portées par chacun sur les différentes parties du territoire. En effet, afin d'améliorer le parcours usagers et de l'orienter vers les structures pouvant répondre à ses besoins, la logique de réseau d'inclusion numérique semble prioritaire. Les structures sont donc demandeuses de temps dédiés à la rencontre, l'échange et le partage de ressources et bonnes pratiques.



### Objectifs

- Favoriser la création d'un réseau à l'échelle départementale
- Permettre aux structures de se rencontrer, se connaître, d'échanger sur leurs bonnes pratiques
- Porter à connaissance des structures les ressources et dispositifs existants



### Modalités d'intervention

Le Département envisage d'organiser une rencontre annuelle de l'inclusion numérique, regroupant l'ensemble des structures identifiées sur le territoire. Ces rencontres, animées par le Département, viseraient à :

- Faire un bilan annuel sur les actions menées par le Département : projets financés, projets portés par les structures du Département, matériel réformé, etc... Si la première rencontre pourra porter sur la présentation du SDIN, les années suivantes pourraient permettre d'effectuer un suivi annuel.
- D'échanger sur les bonnes pratiques et retours d'expériences de chacun : en organisant par exemple des tables rondes pour présenter les initiatives innovantes portées par des structures du territoire
- Partager des ressources : à l'image d'un annuaire et/ou d'une cartographie des structures, d'un kit pédagogique à destination des professionnels pour les accompagner dans l'évaluation de la maturité des publics et la réorientation, d'une charte ou convention-type pour encadrer l'accompagnement dans les démarches administratives, etc...
- De définir des langages et objectifs communs, comme par exemple : définition d'un label départemental traduisant les valeurs de l'inclusion numérique selon le réseau, création d'une plateforme/ d'un réseau unique de partage, etc...



### Territoire d'action : le département



### Partenaires : l'ensemble des structures d'inclusion numérique sur le territoire, la MedNum BFC



ENEIS  
by KPMG



## A quelle étape du parcours ?

Equiper  
Renseigner  
Réorienter  
Premier accueil  
Accompagner  
Former

## Calendrier



## Indicateurs de suivi

- Nb de réunions organisées
- Nb de kit distribués
- Nb de newsletters envoyées

# Faciliter la coordination des acteurs agissant pour l'inclusion numérique sur le Département

## 2. Promouvoir le SDIN dans les territoires et veiller à la cohérence avec les dispositifs régionaux et nationaux d'inclusion numérique



### Enjeux

Suite au diagnostic et à la phase de concertation avec les acteurs, il apparaît que le Département doit jouer un rôle de coordination entre les échelons territoriaux impliqués dans des démarches d'inclusion numérique. En effet, la Région porte via la MedNum un travail important d'animation territoriale se traduisant par un recensement des structures, la mise à disposition de ressources et la création de dispositifs de soutien aux projets. Les EPCI sont quant à eux les collectivités de référence pour porter des projets locaux. Si le Département soutient ces projets via différents dispositifs présentés dans les fiches actions précédentes, il souhaite également, dans un souci de proximité renforcée avec les EPCI, garantir la bonne appropriation des actions du SDIN et des dispositifs existants à l'échelle régionale voire nationale.



### Objectifs

- Être une courroie de transmission entre les dispositifs mis en place par la MedNum BFC et les EPCI
- Promouvoir le SDIN et ses outils auprès des EPCI pour les soutenir et les inciter à porter des projets d'inclusion numérique



### Modalités d'intervention

Pour cela, le Département envisage :

- D'organiser la promotion du SDIN auprès des territoires via des rencontres avec un élu de chaque EPCI et les responsables techniques en charge du numérique. Lors de ces échanges, la DUN présentera les actions du SDIN et les dispositifs à destination des EPCI.
- De proposer aux EPCI un kit de communication en ligne à destination des publics éloignés du numérique : celui-ci s'appuiera sur les éléments du diagnostic, pour présenter l'offre existante sur le territoire et proposer un discours cohérent et unique sur les ambitions du SDIN. Il apparaît cependant primordial que celui-ci soit distribué par les EPCI afin d'avoir une résonance locale plus fine.
- De relayer une veille sur les REX et outils proposés par la Région. Cette veille pourrait prendre la forme d'une newsletter, qui viendrait alimenter les EPCI de manière plus récurrente que les rencontres annuelles (fiche action 7.1).



### Territoires d'actions : le département







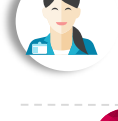


### Partenaires : la Région, la MedNum BFC, les EPCI

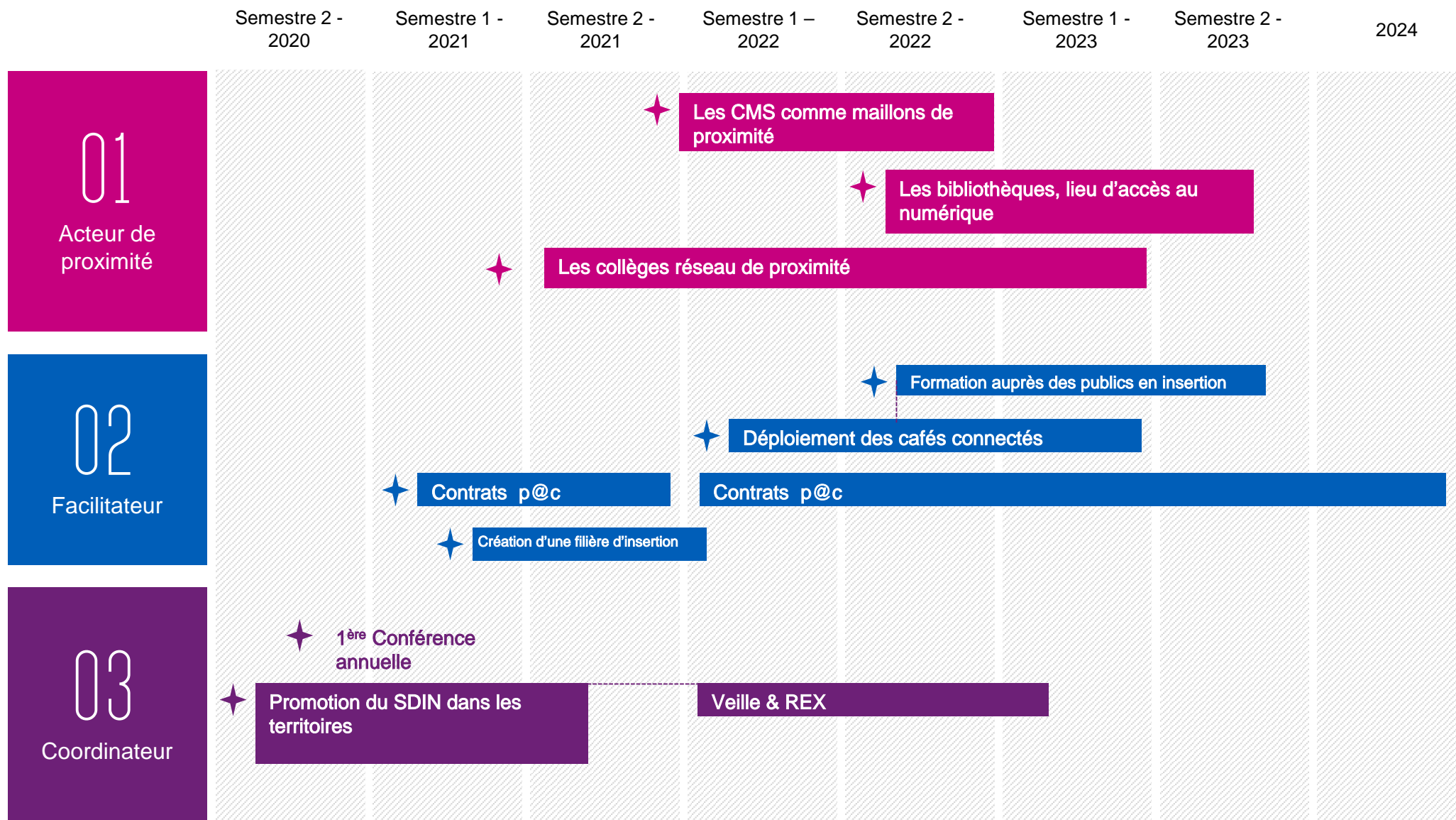


ENEIS  
by KPMG

# Approche par public

Je suis...	Les collèges du Doubs, réseau de proximité	Les CMS comme maillon de proximité	Les bibliothèques, lieu d'accès au numérique	Inclusion des publics en parcours d'insertion	Déploiement de « Cafés connectés »	Financement via les contrats P@c	Création d'une filière d'insertion	Rencontre annuelle sur l'inclusion numérique	Promotion du SDIN dans les territoires
 une personne âgée		✓			✓				
 une personne en difficulté socio-économique		✓		✓			✓		
 une personne en recherche d'emploi				✓					
 un(e) collégien(ne) ou un parent d'élève	✓						✓		
 les publics du Département			✓		✓				
 une collectivité						✓		✓	✓
 une structure de l'inclusion numérique					✓	✓	✓	✓	

# Calendrier de déploiement des actions



# Annexes



# Annexe 1

## Cartographies par EPCI

## Chiffres clés et caractéristiques du territoire \*INSEE 2016



193 187 habitants  
+ 0,4% sur 2011-2016

**68** communes

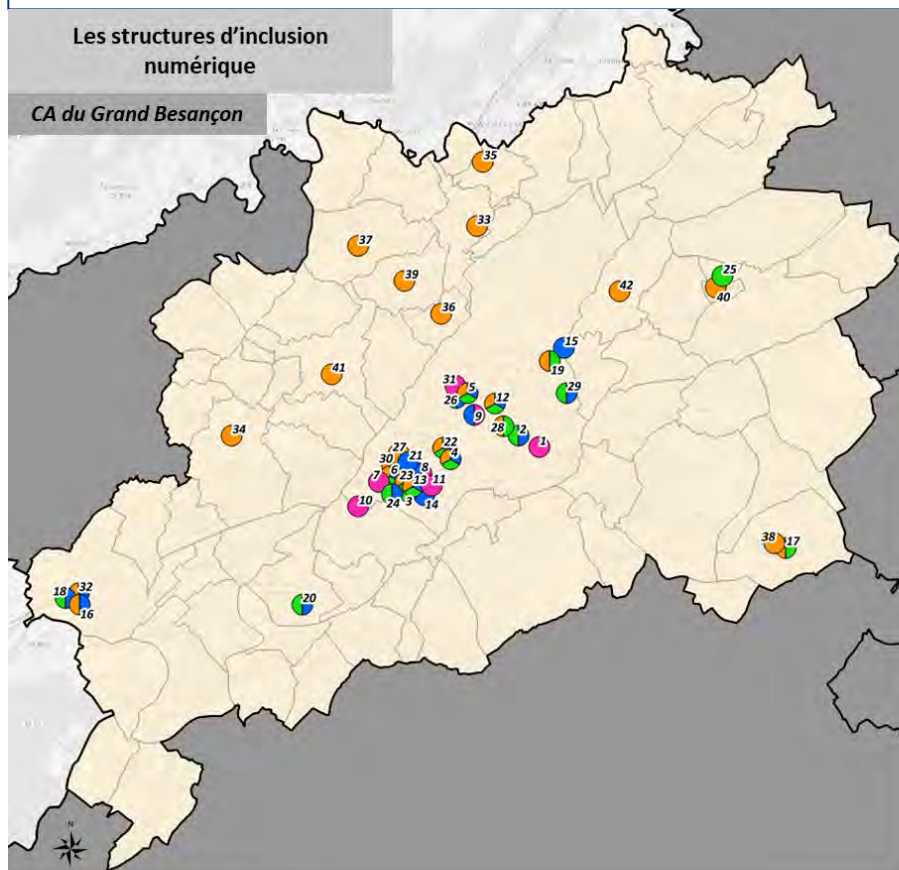
Densité : 365,5 hab / km<sup>2</sup>

- Pôle métropolitain à composante urbaine et périurbaine
- Couverture FFTH réalisée par des opérateurs privés
- Capacité à se déplacer : plutôt bonne sauf pour les communes au nord-est de Besançon

- Taux de pauvreté : 14,9%
- Part des +60 ans : 23,7%
- Taux de chômage : 13,6%
- Part des ménages seuls : 44,1%

### Les structures d'inclusion numérique

#### CA du Grand Besançon



#### Structures

- |                                                        |                                           |
|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| 1 3615 Señor                                           | 21 Les petits débrouillards               |
| 2 AC agir ensemble contre le chômage                   | 22 Comité de quartier Rosemont St Frejeux |
| 3 DigiFab                                              | 23 CCAS Besançon                          |
| 4 EPN Centre ville                                     | 24 CMS Planoise à Besançon                |
| 5 EPN Montrapon                                        | 25 CMS Novillars                          |
| 6 EPN Planoise                                         | 26 CMS Besançon Montrapon                 |
| 7 Espace IO                                            | 27 Maison de quartier Mandela             |
| 8 FabLab Planoise                                      | 28 Maison des seniors Besançon            |
| 9 Frenchmakers                                         | 29 MJC Clairs-Soleils                     |
| 10 iBureau Bisontin                                    | 30 Ilots numériques (La Poste)            |
| 11 L'atome                                             | 31 Technopôle TEMIS                       |
| 12 Mission Locale du Bassin d'Emploi de Besançon       | 32 Bibliothèque de Saint-Vit              |
| 13 MSAP Planoise                                       | 33 Bibliothèque Chatillon le Duc          |
| 14 Onlineformapro                                      | 34 Bibliothèque Chemaudin et Vaux         |
| 15 Onlineformapro                                      | 35 Bibliothèque Devecey                   |
| 16 Association Saint-Vit Informatique                  | 36 Bibliothèque Ecole Valentin            |
| 17 MSAP Mamirolle ( Bureau de Poste)                   | 37 Bibliothèque Les Auxons                |
| 18 Crédit Agricole                                     | 38 Bibliothèque Mamirolle                 |
| 19 MJC Palente                                         | 39 Bibliothèque Miserey Salines           |
| 20 Club informatique Montferrand (Jeunesse et Culture) | 40 Bibliothèque Novillars                 |
|                                                        | 41 Bibliothèque Pouilley les Vignes       |
|                                                        | 42 Bibliothèque Thise                     |

Localisation des structures dédiées à l'inclusion numérique en fonction du type d'accompagnement au sein de la CA du Grand Besançon, en 2019

Accès libre à internet et/ou matériel informatique

Accompagnement à la réalisation de démarches en ligne

Ateliers et/ou formation

Création numérique/ Coworking

Commune

CA du Grand Besançon

## Enjeux d'inclusion numérique

- ✓ Une grande quantité d'acteurs présents et une diversité des types d'accompagnement
- ✓ Une concentration de l'offre sur la ville centre de Besançon
- ✓ Des initiatives innovantes à l'image de la démarche ANRU+ dans le quartier Planoise, de la roulotte connectée de la MJC Clairs-Soleils ou l'expérimentation du Crédit Agricole
- ✓ Un réseau de bibliothèques proposant un accès à internet ou matériel informatique sur la partie nord-ouest sur territoire
- ✓ Une accessibilité limitée pour les communes périphériques, qui pose la question des publics aux mobilités limitées (personnes âgées, en situation de handicap, sans permis ou véhicule...)

## Recommandations

- ✓ Veiller à l'accessibilité de ces structures et de cette offre pour l'ensemble de la population du Grand Besançon (y compris les communes périphériques)
- ✓ Maintenir une offre accessible à tous en raison des fortes inégalités de revenus
- ✓ Identifier le potentiel de développement d'une offre d'ateliers en lien avec les bibliothèques disposant du matériel

## Chiffres clés et caractéristiques du territoire \*INSEE 2016



139 989 habitants  
- 0,4% sur 2011-2016

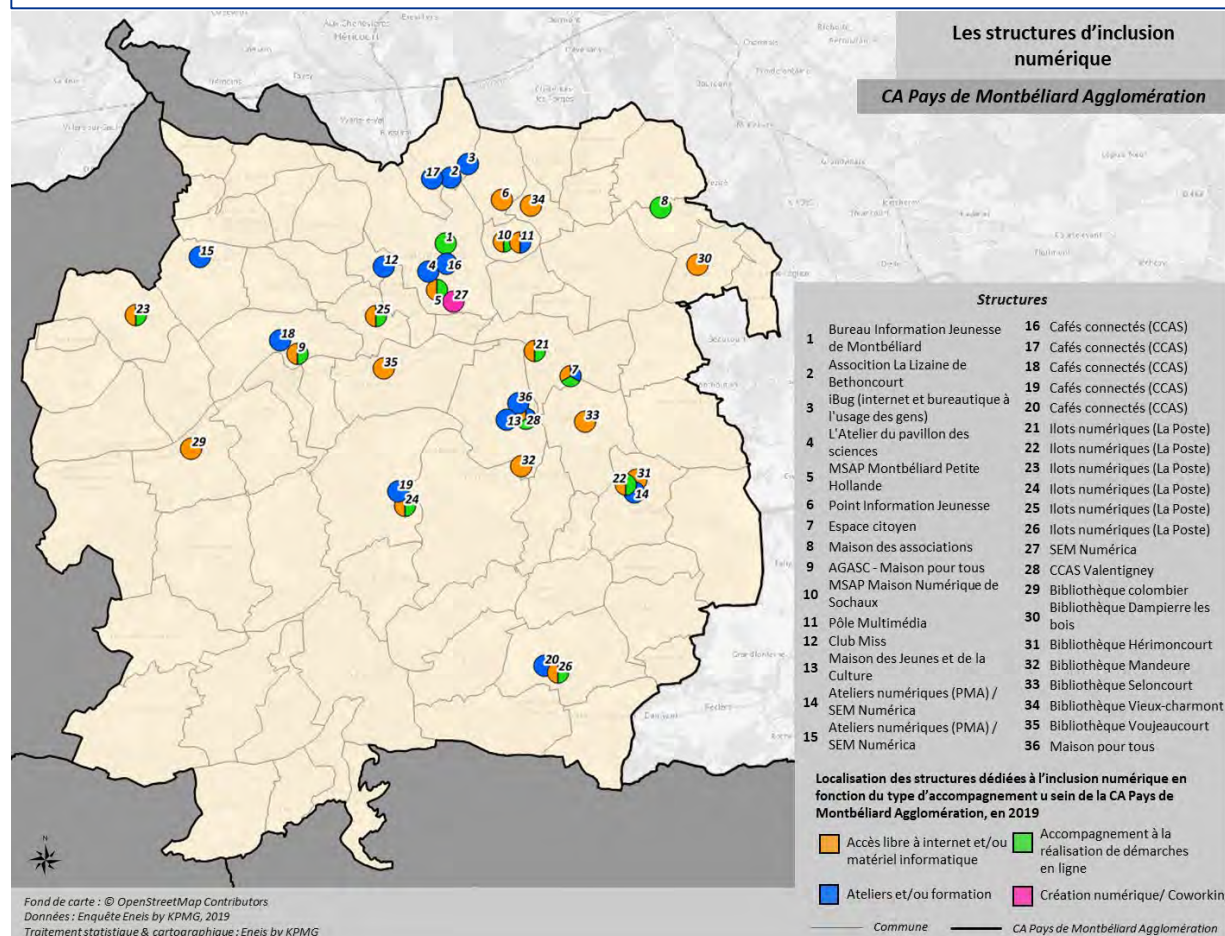
**72** communes

Densité : 311,7 hab / km<sup>2</sup>

- Agglomération à composante urbaine et périurbaine
- Couverture FFTH opérée par Orange et le SMIX d'ici 2022
- Capacité à se déplacer : plutôt bonne sauf pour les communes du sud de l'agglomération
- Taux de pauvreté : 15,5%
- Part des +60 ans : 27,9%
- Taux de chômage : 17%
- Part des ménages seuls : 35%

## Enjeux d'inclusion numérique

- ✓ Une grande quantité d'acteurs présents et diversité des types d'accompagnement
- ✓ Les ateliers d'apprentissage sont fortement représentés
- ✓ Lancement en 2019 d'ateliers en partenariat avec PMA – SEM Numérica : le déploiement à l'ensemble des communes est prévu pour 2020
- ✓ Un rôle important des CCAS, impliqués dans l'initiative des Cafés Connectés (à destination des seniors)
- ✓ Une absence d'offre sur le sud de l'agglomération, qui est celle observant de plus grandes difficultés de déplacement : un enjeu d'accessibilité des structures existantes pour cette partie du territoire



## Recommandations

- ✓ Rendre l'offre accessible pour le sud du territoire, que ce soit en s'appuyant sur l'essaimage d'initiatives déjà existantes (cafés connectés ou ateliers SEM Numérica) ou par des solutions d'aides à la mobilité
- ✓ Veiller à l'accessibilité financière de l'offre en raison de la présence de populations fragilisées sur l'agglomération



## Chiffres clés et caractéristiques du territoire \*INSEE 2016



26 976 habitants  
+ 0,2% sur 2011-2016

**10** communes

Densité : 174,7 hab / km<sup>2</sup>

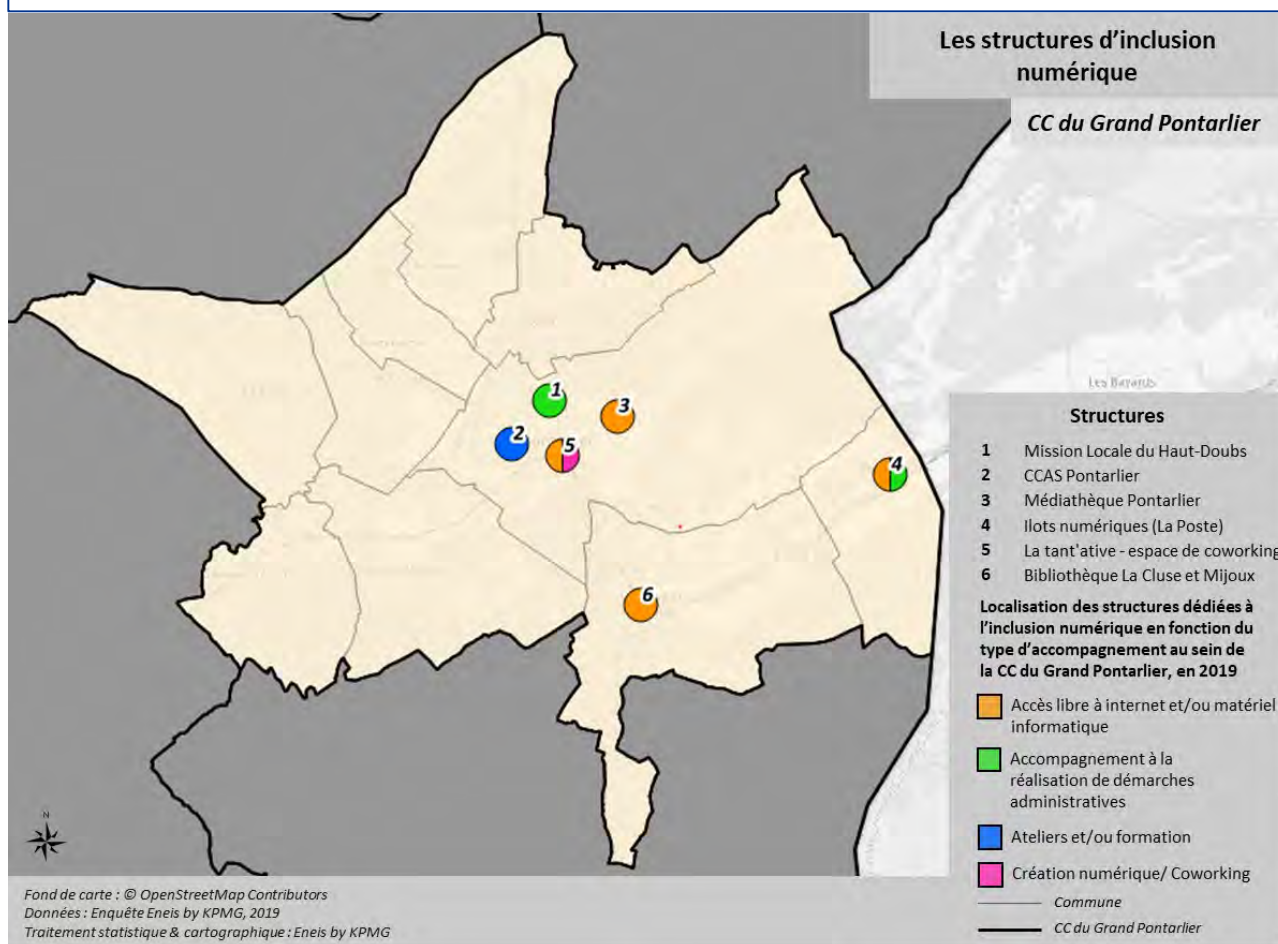
- Un bassin de vie à majorité rurale, aggloméré autour du pôle urbain de Pontarlier (qui rayonne sur tout le Pays du Haut Doubs)
- Couverture FFTH : objectif 100% pour 2025
- Capacité à se déplacer : Bonne
- Taux de pauvreté : 8,6%
- Part des +60 ans : 23,7%
- Taux de chômage : 11%
- Part des ménages seuls : 38,6%

## Enjeux d'inclusion numérique

- ✓ Une offre d'inclusion numérique intéressante au regard des caractéristiques territoriales
- ✓ À noter cependant l'absence de MSAP
- ✓ Une concentration de l'offre sur la commune de Pontarlier
- ✓ En raison de la croissance démographique et du rôle que joue Pontarlier sur les communes environnantes, il existe un enjeu à renforcer l'offre, car le CCAS risque de ne pas pouvoir absorber l'ensemble des demandes
- ✓ Un enjeu d'inclusion et d'accompagnement en raison de la part élevée des personnes vivant seules

## Recommandations

- ✓ Renforcer l'offre notamment d'accompagnement à la réalisation des démarches et d'ateliers
- ✓ Améliorer l'accessibilité de l'offre y compris pour des communes hors CC du Grand Pontarlier car il s'agit d'un pôle qui rayonne sur plusieurs communes alentours (CC Frasnay et Altitude 800)



## Chiffres clés et caractéristiques du territoire \*INSEE 2016

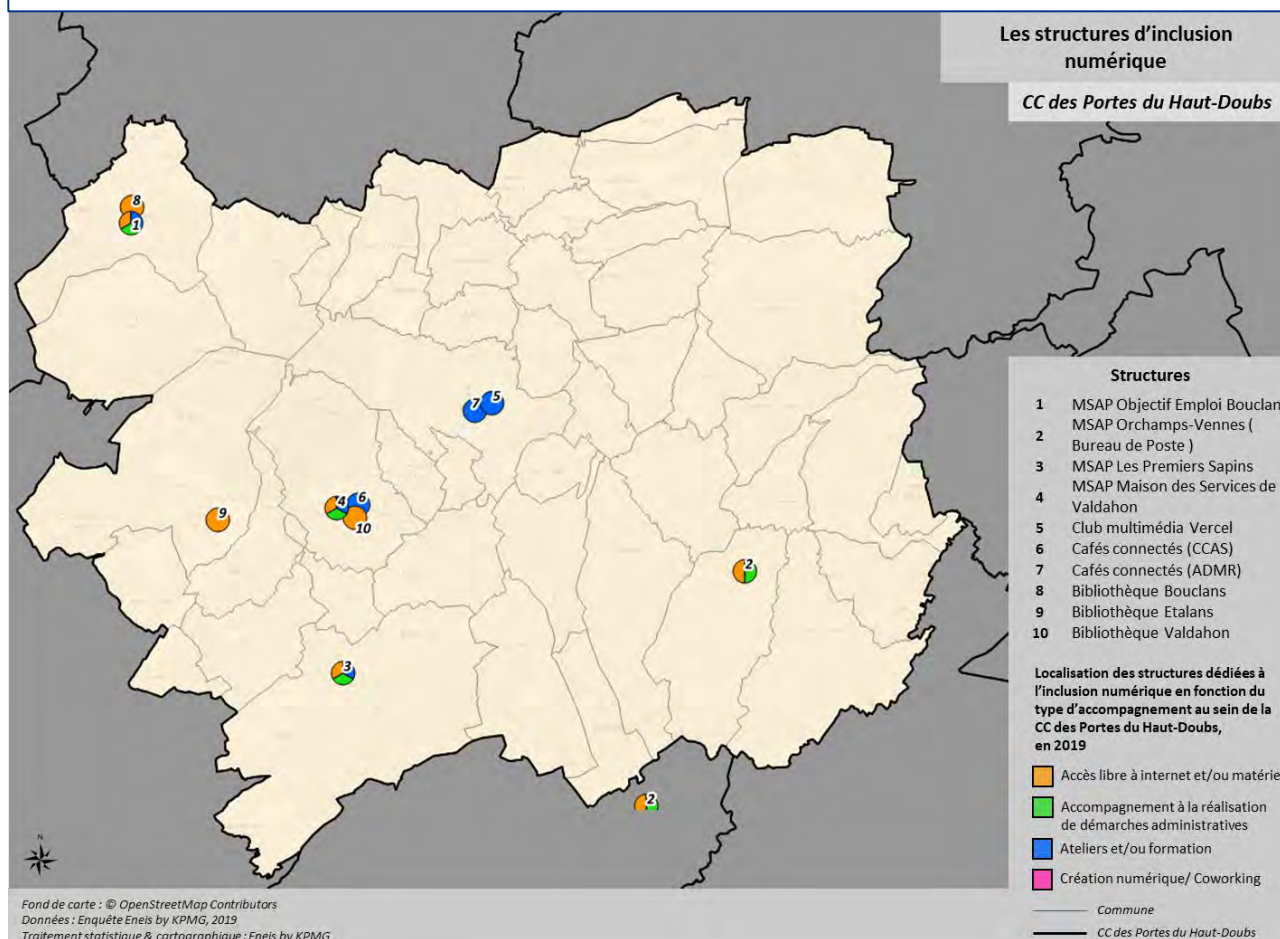


25 869 habitants  
+ 1,3% sur 2011-2016

**47** communes

Densité : 40,2 hab / km<sup>2</sup>

- Un territoire rural et montagneux organisé autour de la ville-centre de Valdahon
- Couverture FFTH : déploiement commencé en 2018
- Capacité à se déplacer : Assez bonne, à l'exception des communes au nord de la CC et l'extrémité est
- Taux de pauvreté : 7,4%
- Part des +60 ans : 20,9%
- Taux de chômage : 7,5%
- Part des ménages seuls : 30%



## Enjeux d'inclusion numérique

- ✓ Une CC qui bénéficie de la présence de plusieurs MSAP (et permanences)
- ✓ Un territoire fragilisé par des difficultés de déplacement, un relatif éloignement des grands pôles du département, des disparités sociales et une population vieillissante : le maintien à minima de l'offre existante est primordial
- ✓ Faible densité mais un territoire qui connaît une croissance démographique soutenue qui pourrait justifier à terme une offre plus importante pour répondre à la demande

## Recommandations

- ✓ S'appuyer sur le réseau existant des MSAP pour maintenir et renforcer l'offre d'accompagnement
- ✓ Étudier le potentiel d'une offre itinérante pour le nord du territoire (secteur de Pierrefontaine-les-Varans)
- ✓ Identifier les synergies possibles entre les structures associatives informatiques (club de Vercel) et les structures déjà équipées (bibliothèques notamment)



## Chiffres clés et caractéristiques du territoire \*INSEE 2016



25 268 habitants  
+ 0,6% sur 2011-2016

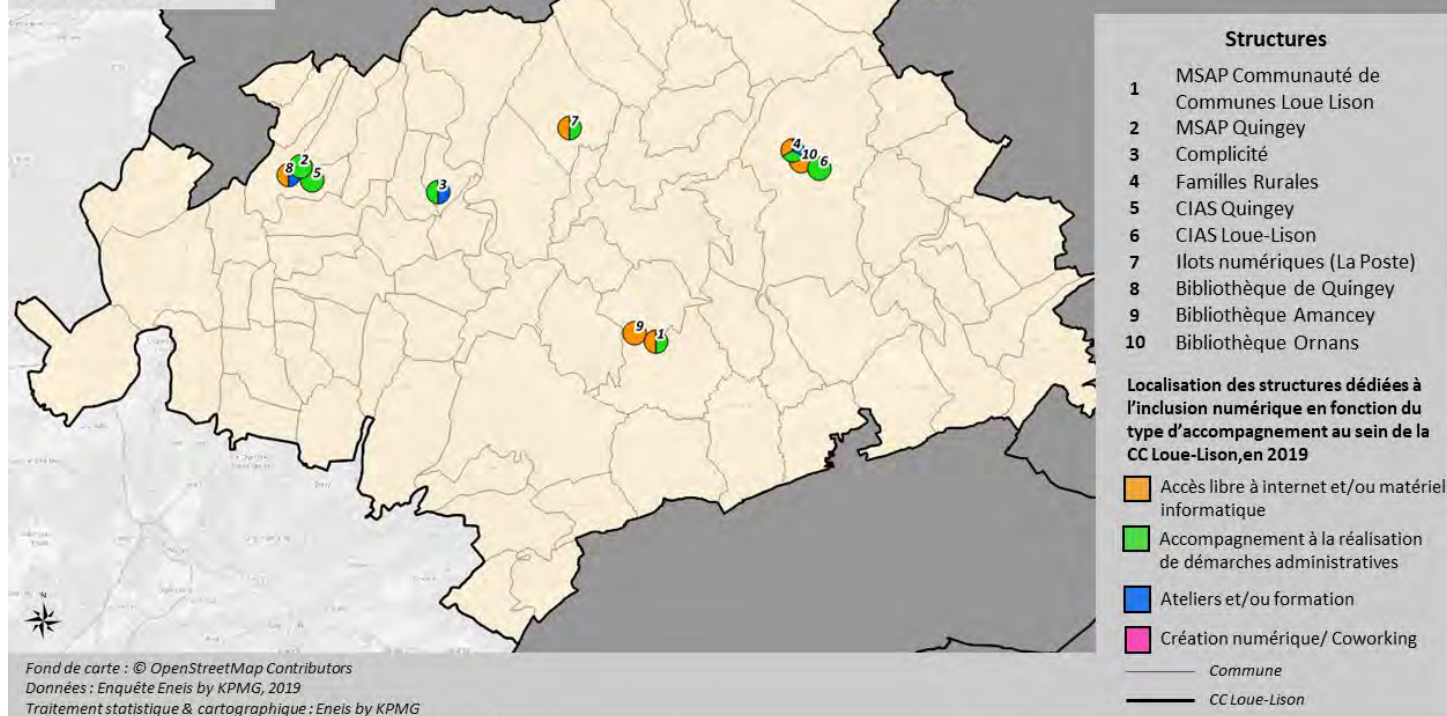
**74** communes

Densité : 37,9 hab / km<sup>2</sup>

- Un territoire rural marqué par le premier plateau du Jura
- Couverture FFTH : une disparité entre l'ouest couvert en 2018-2019 et l'est dont le calendrier est prévu pour 2021-2024
- Capacité à se déplacer : Plutôt complexe, sauf autour d'Ornans
- Taux de pauvreté : 8,2%
- Part des +60 ans : 27,5%
- Taux de chômage : 8,9%
- Part des ménages seuls : 30,7%

### Les structures d'inclusion numérique

CC Loue-Lison



## Enjeux d'inclusion numérique

- ✓ Une offre d'inclusion numérique limitée, se concentrant majoritairement sur un accompagnement à la réalisation des démarches administratives (MSAP et CIAS notamment) ou la mise à disposition de matériel informatique
- ✓ De nombreuses communes recensées comme territoires à enjeux dans le cadre du SDAASP : la partie sud du territoire plus fragilisée que la partie nord qui bénéficie du rayonnement bisontin, or elle est moins couverte par l'offre d'inclusion numérique

## Recommandations

- ✓ Diversifier l'offre d'accompagnement proposée par les MSAP pour davantage d'ateliers visant la montée en compétence des usagers
- ✓ Mettre en relation les associations fournissant des cours informatiques avec les lieux ouverts au public et équipés (bibliothèques, collèges...)
- ✓ Développer une offre sur le sud du territoire : permanences des MSAP, initiatives avec les CCAS, etc...
- ✓ Garantir l'accessibilité aux lieux d'inclusion numérique en raison des difficultés à se déplacer sur le territoire



## Chiffres clés et caractéristiques du territoire \*INSEE 2016



20 463 habitants  
+ 1,2% sur 2011-2016

**8** communes

Densité : 126,6 hab / km<sup>2</sup>

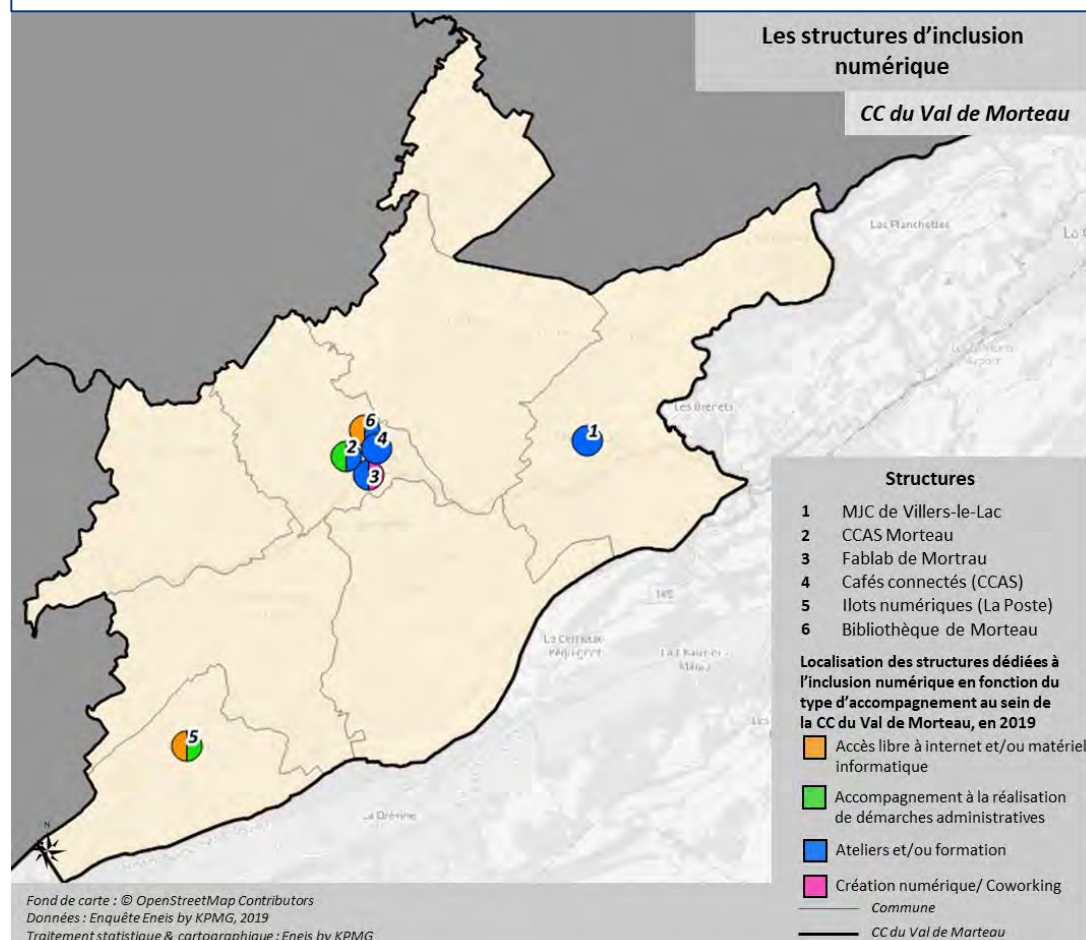
- Un territoire rural transfrontalier relativement aisé
- Couverture FFTH : la majorité a été réalisée en 2018, deux communes prévues en 2021
- Capacité à se déplacer : Bonne
- Taux de pauvreté : 5,5%
- Part des +60 ans : 21,1%
- Taux de chômage : 10%
- Part des ménages seuls : 34,6%

## Enjeux d'inclusion numérique

- ✓ Une forte représentation de l'offre de formation au numérique via des ateliers grâce à différents acteurs
- ✓ Un territoire qui connaît une croissance démographique importante en raison de sa proximité avec la Suisse : un enjeu de maintien de l'offre et peut être de son orientation vers les publics présents (jeunes, actifs)

## Recommandations

- ✓ Soutenir l'offre de montée en compétences dans les usages numériques pour suivre l'évolution démographique
- ✓ Maintenir l'offre d'accompagnement à Les Gras car il s'agit d'un secteur à enjeu du SDAASP



## Chiffres clés et caractéristiques du territoire \*INSEE 2016



18 686 habitants  
+ 0,5% sur 2011-2016

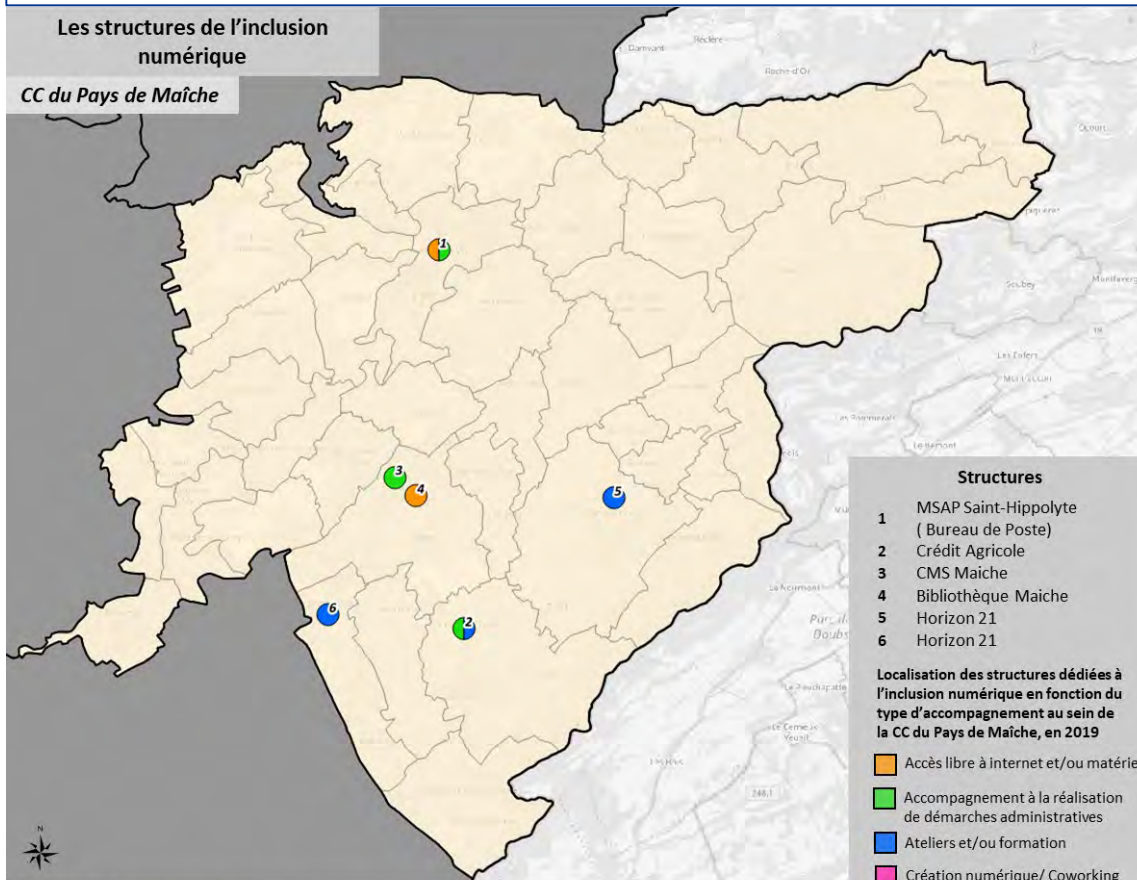
**43** communes

Densité : 48,8 hab / km<sup>2</sup>

- Un territoire rural touché par l'influence de la Suisse mais avec des disparités, avec notamment la vallée du Doubs étant plus isolée
- Couverture FFTH : 60% des habitants y ont déjà accès, déploiement total prévu d'ici 2022
- Des difficultés à se déplacer pour la vallée du Doubs
- Taux de pauvreté : 6,8%
- Part des +60 ans : 23,8%
- Taux de chômage : 10,3%
- Part des ménages seuls : 33,8%

### Les structures de l'inclusion numérique

CC du Pays de Maiche



## Enjeux d'inclusion numérique

- ✓ Une offre limitée, bien que répartie sur plusieurs communes du territoire
- ✓ Une MSAP qui couvre davantage le nord du territoire tandis que plusieurs structures proposent des alternatives sur la partie sud
- ✓ Plusieurs communes du nord de la CC sont considérées comme des secteurs à enjeux forts dans le cadre du SDAASP : un rayonnement de l'offre existante jusqu'au nord de la CC est donc primordial

## Recommandations

- ✓ Diversifier l'offre de la MSAP de Saint Hippolyte notamment avec des ateliers pour monter en compétence sur le numérique
- ✓ Renforcer l'offre sur le nord du territoire, autour de la MSAP, en s'appuyant sur les structures associatives existantes et sur les structures équipées du territoire (écoles par exemple).



## Chiffres clés et caractéristiques du territoire \*INSEE 2016



16 293 habitants  
-0,2% sur 2011-2016

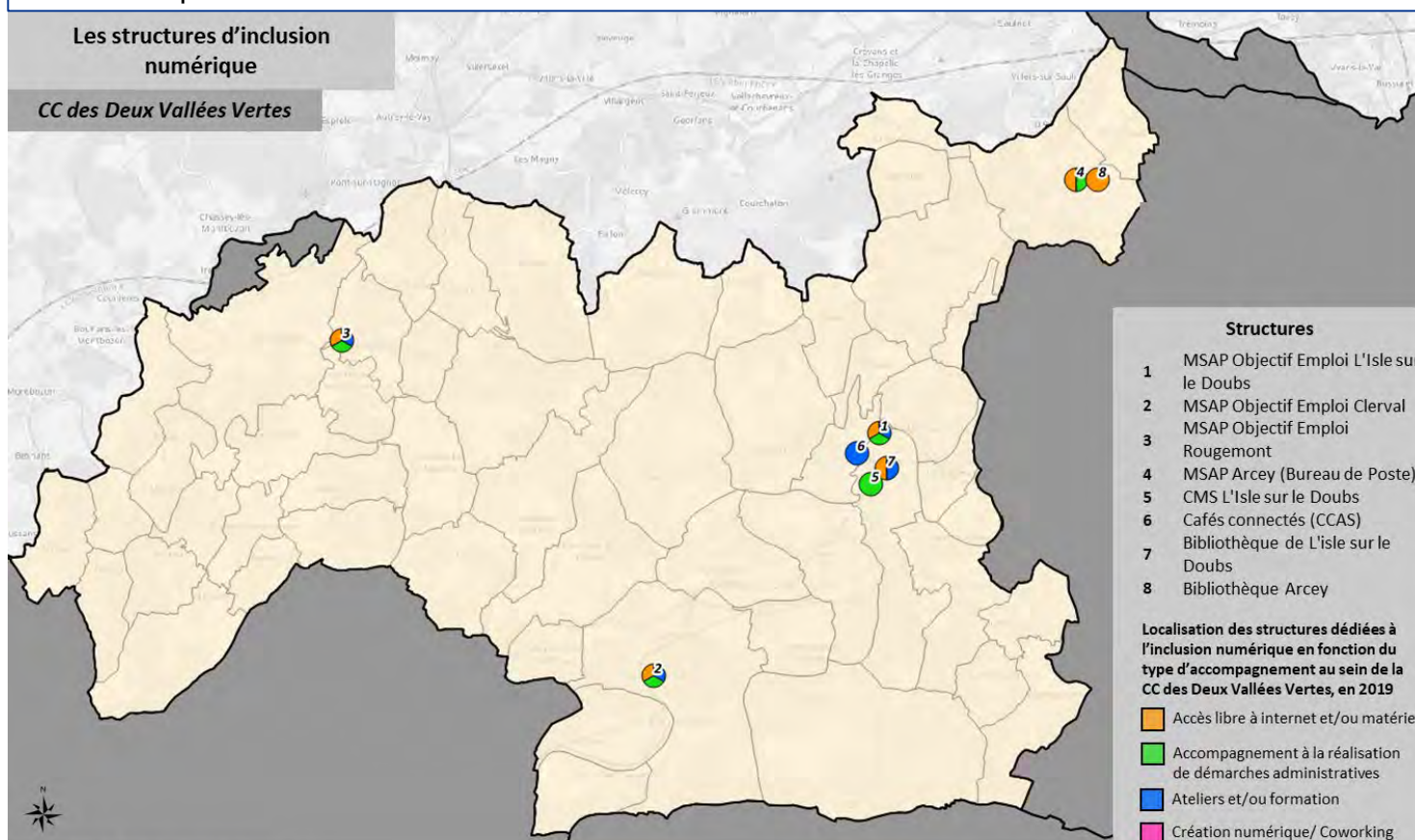
**54** communes

Densité : 41,8 hab / km<sup>2</sup>

- Collectivité rurale, étendue et organisée autour de 4 pôles (L'Isle-sur-le-Doubs, Arcey, Rougemont, Pays de Clerval)
- Couverture FFTH : partiellement déployée, l'ensemble du territoire devrait être couvert d'ici 2021
- Capacité à se déplacer pour la population limitée pour une bonne partie de la CC
- Taux de pauvreté : 11,5%
- Part des +60 ans : 27,8%
- Taux de chômage : 11,1%
- Part des ménages seuls : 31,2%

### Les structures d'inclusion numérique

CC des Deux Vallées Vertes



## Enjeux d'inclusion numérique

- ✓ Une offre qui se concentre sur les 4 polarités du territoire avec pour chacune la présence d'une MSAP
- ✓ Une offre plus diversifiée à L'Isle-sur-le-Doubs grâce à plusieurs possibilités d'ateliers numériques
- ✓ La partie nord-est de la CC est identifiée comme secteur à enjeux dans le cadre du SDAASP
- ✓ Un enjeu de mobilité très prégnant qui questionne la capacité des structures présentes à rayonner sur l'ensemble du territoire

## Recommandations

- ✓ Maintenir les 4 pôles et assurer un rôle d'inclusion numérique complet dans chacun d'entre eux
- ✓ Développer une offre d'atelier / formation à Arcey en s'appuyant sur l'existant
- ✓ Garantir l'accessibilité de l'offre d'accompagnement en tenant compte des freins à la mobilité sur le territoire

## Chiffres clés et caractéristiques du territoire \*INSEE 2016



16 167 habitants  
+ 0,3% sur 2011-2016

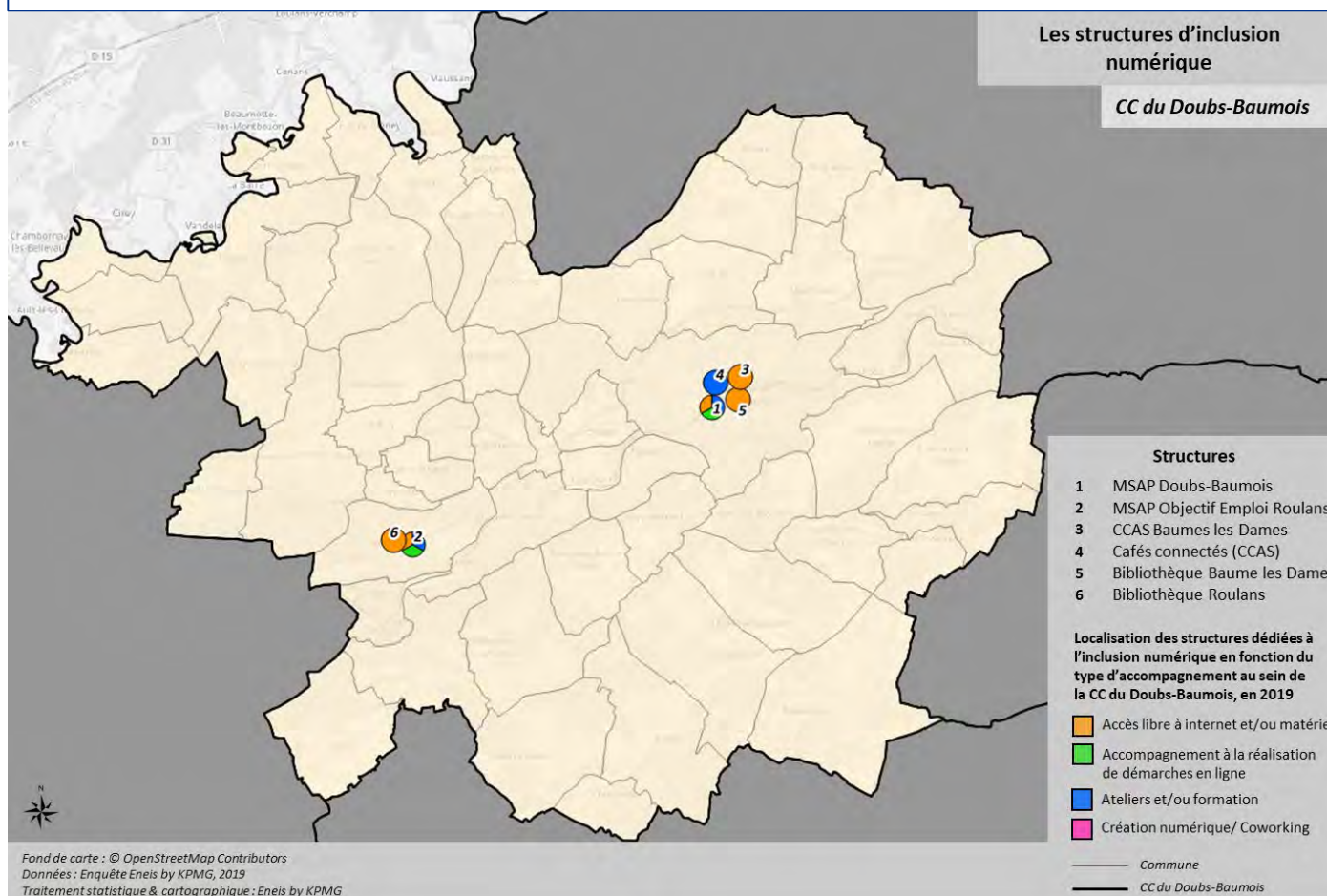
**58** communes

Densité : 46,3 hab / km<sup>2</sup>

- Un territoire rural, organisé autour de Baume-les-Dames et d'influence bisontine sur le sud-ouest de la CC
- Couverture FFTH : déploiement prévu 2021-2022
- Capacité à se déplacer : Assez bonne, à l'exception du quart nord-ouest de la CC
- Taux de pauvreté : 10,2%
- Part des +60 ans : 26,8%
- Taux de chômage : 9,3%
- Part des ménages seuls : 31,5%

## Enjeux d'inclusion numérique

- ✓ Une offre répartie entre les deux polarités de la CC : Baumes-les-Dames et Roulans, chacune avec une MSAP
- ✓ Une offre diversifiée compte tenu des caractéristiques territoriales
- ✓ Le nord ouest du territoire souffre d'un certain isolement dû à une offre limitée en services et équipements publics, une faible capacité à se déplacer de la population et, comme le démontre la carte ci-contre, le peu de structures d'accompagnement au numérique

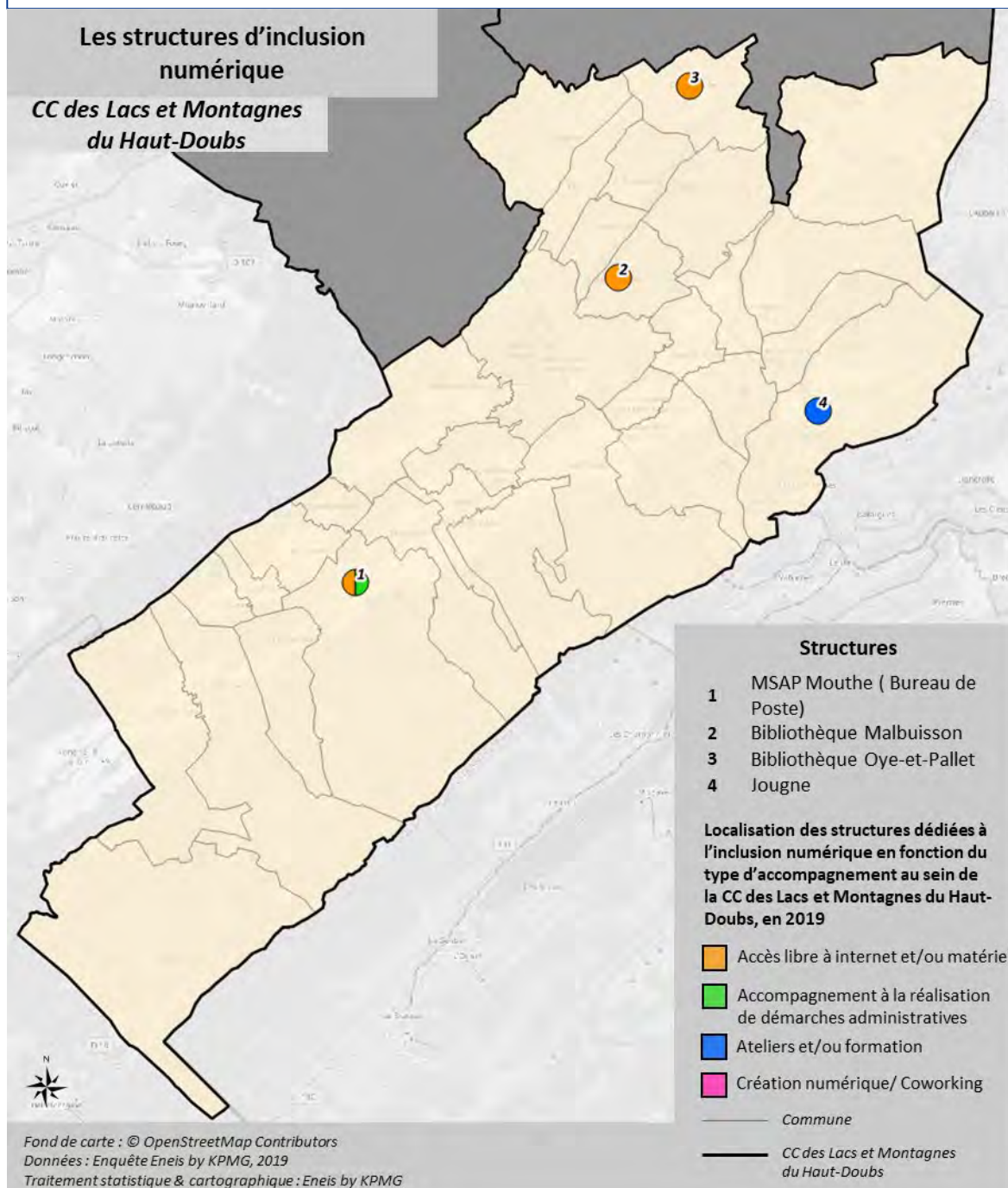


## Recommandations

- ✓ Renforcer le poids de l'offre existante en assurant son rayonnement sur l'ensemble du territoire de l'EPCI
- ✓ Développer une offre de proximité dans le quart nord-ouest de la communauté de communes en s'appuyant soit sur les structures existantes (par l'ouverture de permanences par exemple) soit sur des initiatives de type cafés connectés dans les CCAS



# CC des Lacs et Montagnes du Haut-Doubs



## Chiffres clés et caractéristiques du territoire \*INSEE

2016



15 721 habitants  
+ 2,4% sur 2011-2016

**32** communes

Densité : 37,5 hab / km<sup>2</sup>

- CC du Haut-Doubs isolée des grands pôles départementaux mais marquée par le contexte transfrontalier
- Couverture FFTH : déploiement progressif jusqu'en 2021
- Capacité à se déplacer : plutôt limitée
- Taux de pauvreté : 5%
- Part des +60 ans : 16,8%
- Taux de chômage : 7,7%
- Part des ménages seuls : 31,4%

## Enjeux d'inclusion numérique

- ✓ Une offre relativement faible, qui s'appuie principalement sur la MSAP de Mouthe
- ✓ Un territoire peu dense, avec des freins à la mobilité, mais qui connaît une forte croissance démographique : un enjeu d'accessibilité de l'offre existante
- ✓ Le cœur de la CC est identifié comme secteur à enjeux au titre du SDAASP

## Recommandations

- ✓ Renforcer l'offre de la MSAP par des ateliers d'apprentissage sur le numérique
- ✓ Garantir l'accessibilité de la MSAP pour l'ensemble des communes de la CC
- ✓ Identifier les synergies possibles entre le club informatique de Jougne et les bibliothèques équipées en matériel informatique du territoire

## Chiffres clés et caractéristiques du territoire \*INSEE 2016



7 586 habitants  
+ 1,9% sur 2011-2016

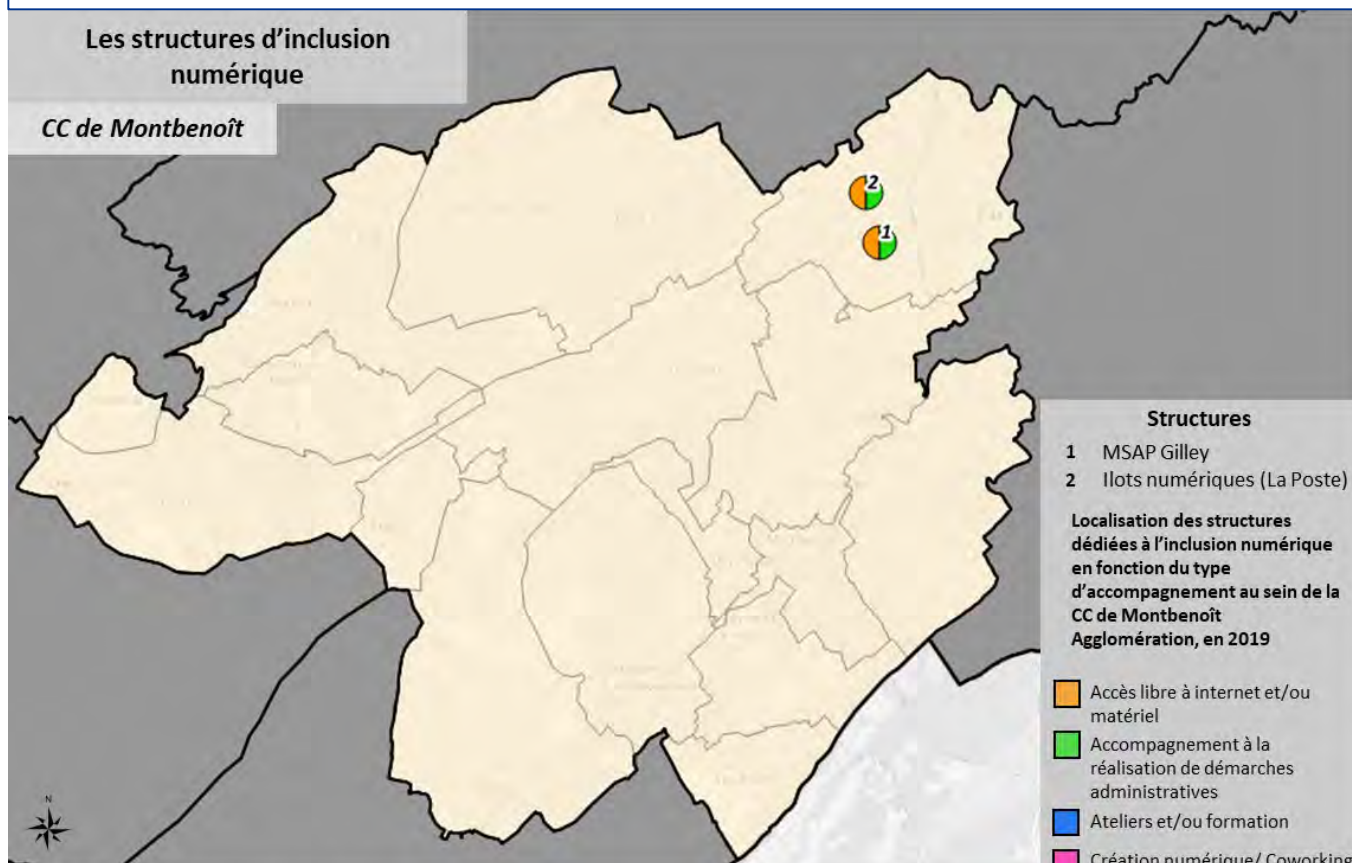
**16** communes

Densité : 38,3 hab / km<sup>2</sup>

- Territoire montagneux au cœur du Haut-Doubs connaissant une forte croissance démographique
- Couverture FFTH : déploiement entre 2018 et 2021
- Capacité à se déplacer : plutôt limitée, notamment pour les communes au nord-ouest de la CC
- Taux de pauvreté : 6%
- Part des +60 ans : 18%
- Taux de chômage : 6,9%
- Part des ménages seuls : 26,1%

### Les structures d'inclusion numérique

CC de Montbenoît



## Enjeux d'inclusion numérique

- ✓ Une offre très limitée et qui concerne uniquement l'accompagnement à la réalisation des démarches administratives ou la mise à disposition de matériel
- ✓ La frange nord-ouest particulièrement fragile en raison d'un potentiel de mobilité réduit : un enjeu d'accessibilité à l'offre existante
- ✓ De nombreuses communes à enjeux d'après le SDAASP, dont en priorité les communes de Renédale et La Longeville
- ✓ Une croissance démographique qui pourrait à terme nécessiter un renforcement de l'offre pour répondre aux besoins

## Recommandations

- ✓ Développer une offre en atelier / formation auprès des structures existantes (MSAP en priorité)
- ✓ Veiller à rabattre la population éloignée vers la MSAP de Gilley
- ✓ Identifier le potentiel développement d'une permanence ou d'une nouvelle offre sur le nord-ouest du département



## Chiffres clés et caractéristiques du territoire \*INSEE 2016



6 478 habitants  
+ 1,2% sur 2011-2016

**17** communes

Densité : 43,6 hab / km<sup>2</sup>

- CC rurale fortement marquée par le contexte transfrontalier : territoire relativement jeune, aisé et actif
- Couverture FFTH : déploiement en 2018, sauf pour la commune des Fontenelles (2021)
- Capacité à se déplacer : plutôt élevée à l'exception de certaines communes à l'extrémité ouest de la CC

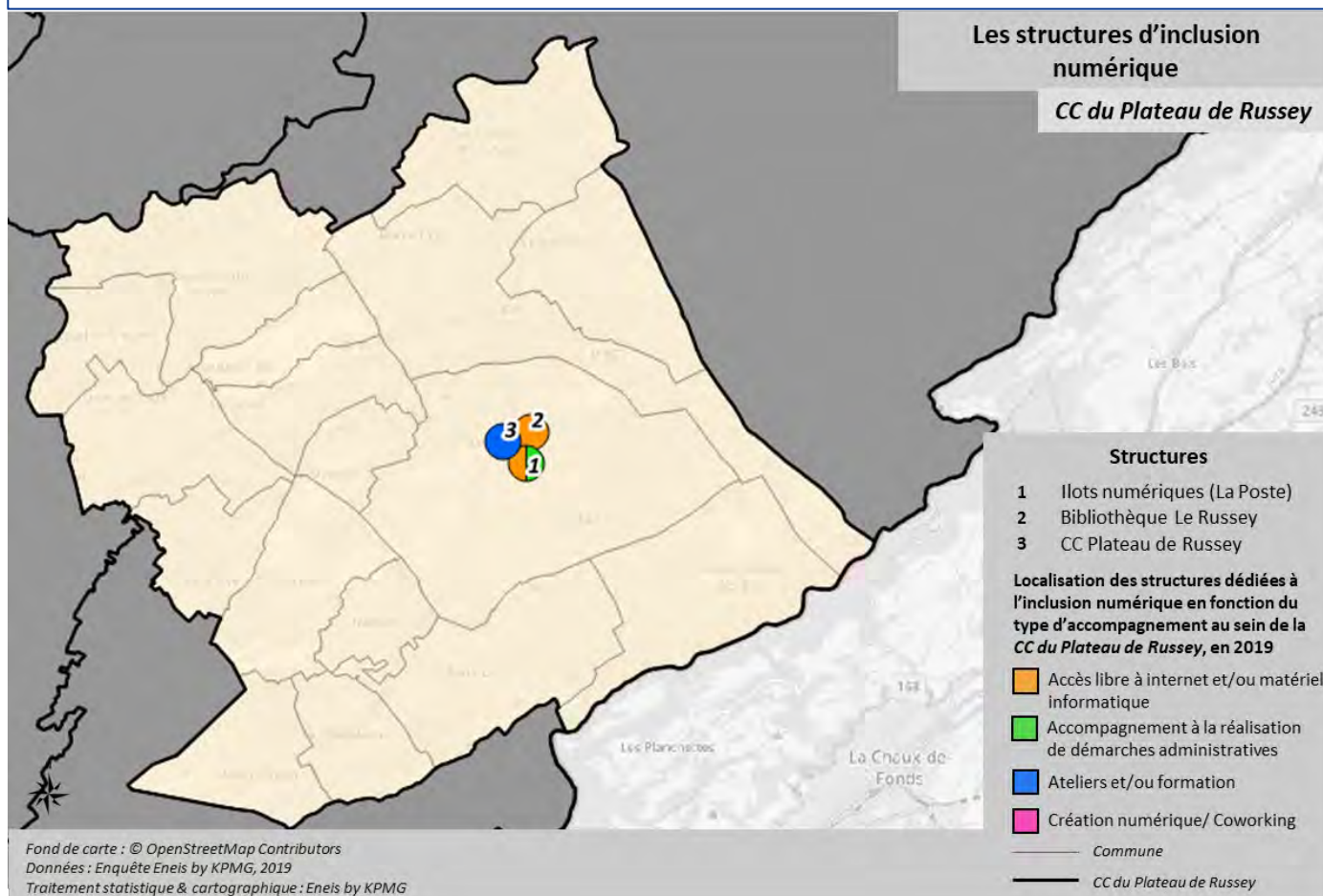
- Taux de pauvreté : 5%
- Part des +60 ans : 18,3%
- Taux de chômage : 7,1%
- Part des ménages seuls : 27,2%

## Enjeux d'inclusion numérique

- ✓ Une offre concentrée sur la commune du Russey
- ✓ Peu de secteurs à enjeux recensés dans le SDAASP à l'exception des 3 communes à l'extrémité nord-ouest du territoire
- ✓ Un territoire peu dense, jeune et aisé en raison de son contexte frontalier : une croissance démographique importante qui peut tout de même poser la question de l'adaptation de l'offre d'accompagnement à terme

## Recommandations

- ✓ Garantir l'accessibilité des cours informatiques proposés par la CCPR : identifier la possibilité de réaliser des permanences sur l'extrémité nord-ouest du territoire ou bien une solution de mobilité vers Le Russey



## Chiffres clés et caractéristiques du territoire \*INSEE 2016



6 278 habitants  
+ 1% sur 2011-2016

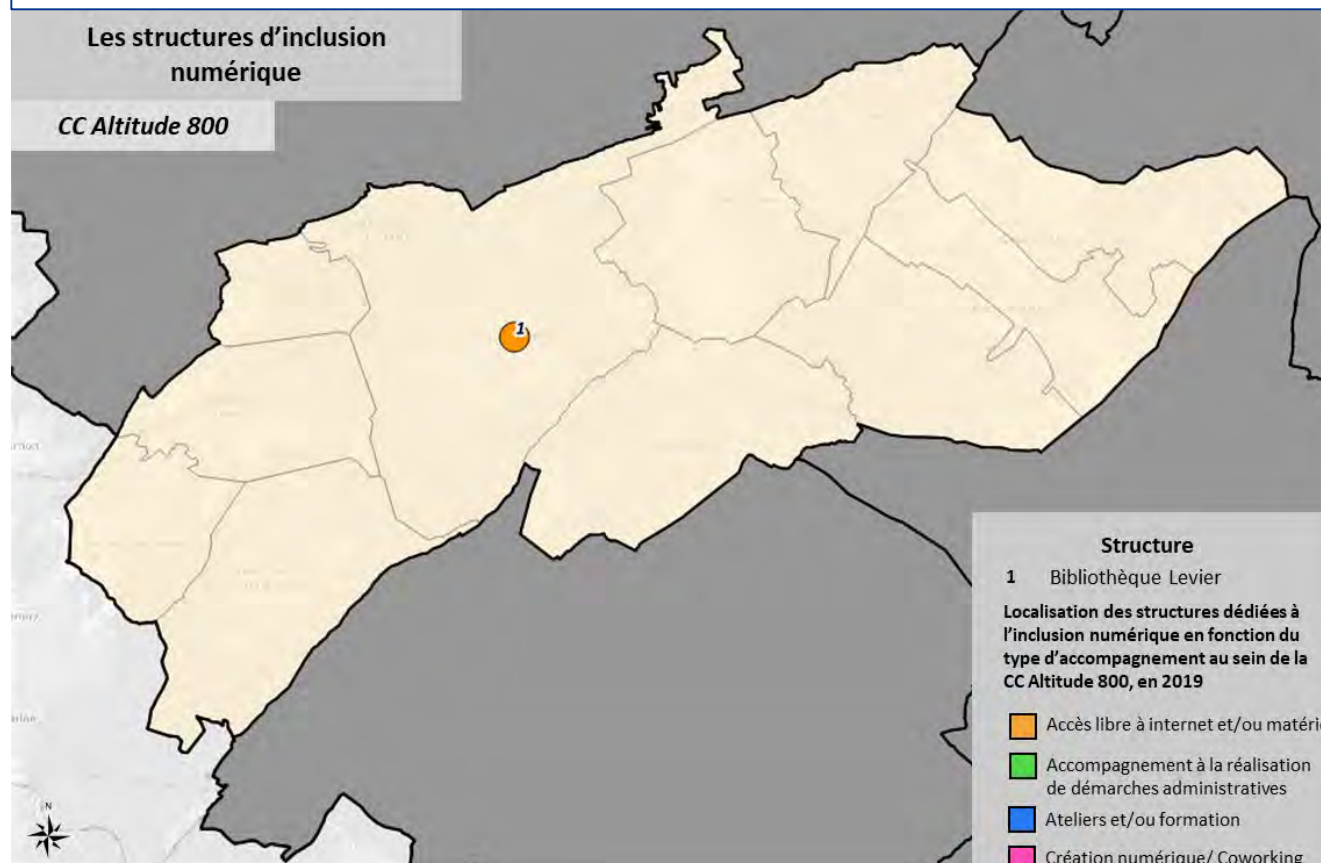
**11** communes

Densité : 30,7 hab / km<sup>2</sup>

- CC du Haut-Doubs marquée par des disparités et une polarisation limitée par le pôle de Pontarlier
- Couverture FFTH : déploiement réalisé à l'exception de la commune de Septfontaines (2021)
- Capacité à se déplacer : plutôt limitée
- Taux de pauvreté : 6,3%
- Part des +60 ans : 22,6%
- Taux de chômage : 6,7%
- Part des ménages seuls : 29,6%

### Les structures d'inclusion numérique





CC Altitude 800





#### Structure

1 Bibliothèque Levier

Localisation des structures dédiées à l'inclusion numérique en fonction du type d'accompagnement au sein de la CC Altitude 800, en 2019

-  Accès libre à internet et/ou matériel
-  Accompagnement à la réalisation de démarches administratives
-  Ateliers et/ou formation
-  Création numérique/ Coworking

 Commune  
 CC Altitude 800

## Enjeux d'inclusion numérique

- ✓ Une offre quasi-inexistante qui s'explique par la densité et la taille de la collectivité
- ✓ Une offre unique de mise à disposition de matériel informatique
- ✓ Cependant, l'ensemble du territoire est considéré à enjeux au regard du SDAASP et plus particulièrement les communes de Goux-les-Usiers et Bians-les-Usiers

## Recommandations

- ✓ Diversifier l'offre d'inclusion numérique en identifiant le potentiel de développement d'une aide à la réalisation des démarches en ligne ou d'ateliers d'apprentissage du numérique (en s'appuyant sur les structures déjà équipées)

## Chiffres clés et caractéristiques du territoire \*INSEE 2016



5 949 habitants  
+ 1,3% sur 2011-2016

**10** communes

Densité : 33,3 hab / km<sup>2</sup>

- CC rurale marquée par le contexte géographique du Haut-Doubs et la proximité de la Suisse
- Couverture FFTH : déploiement entre 2018 et 2021
- Capacité à se déplacer : moyenne

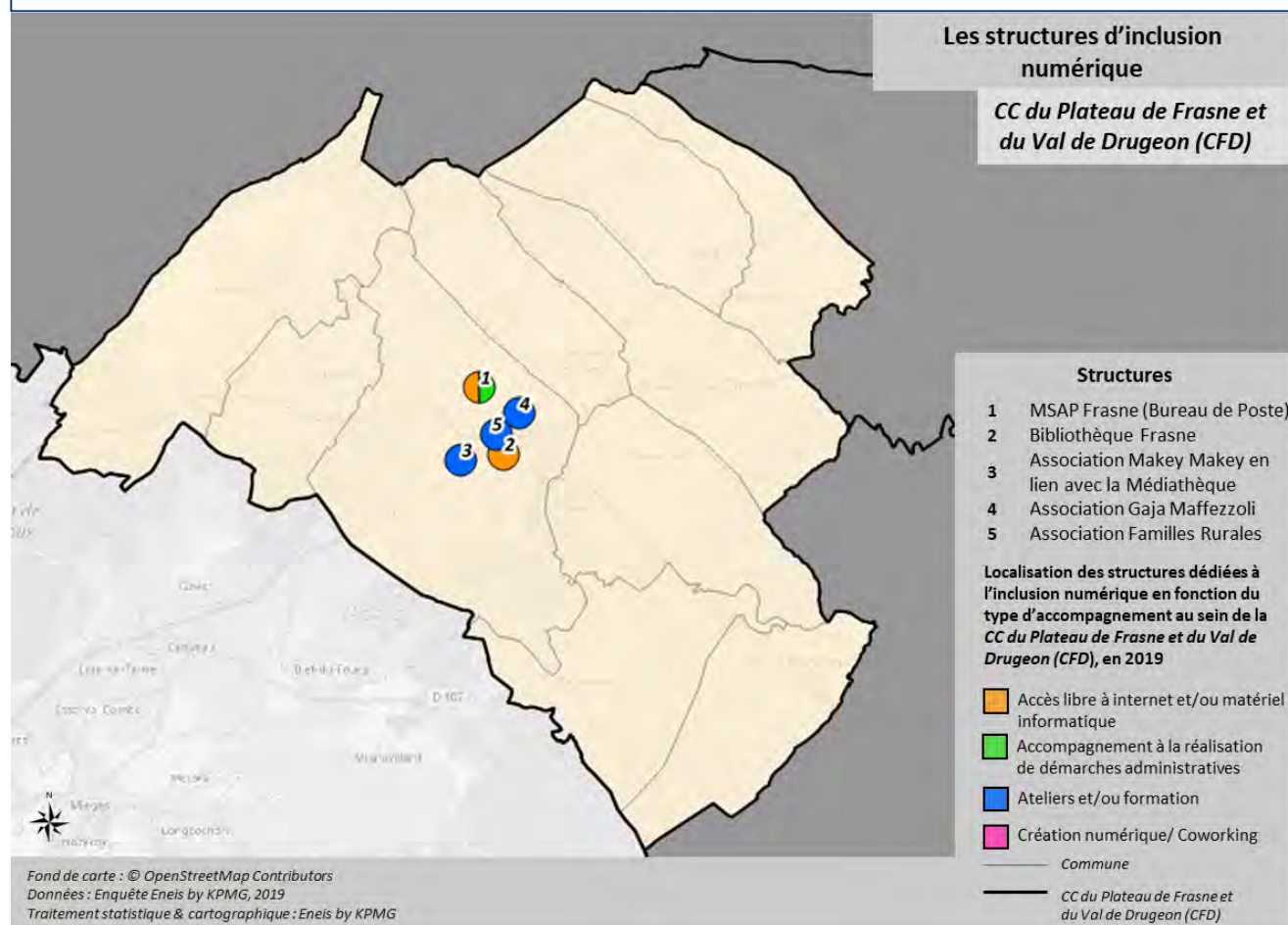
- Taux de pauvreté : 6,1%
- Part des +60 ans : 19,4%
- Taux de chômage : 7,7%
- Part des ménages seuls : 29,3%

## Enjeux d'inclusion numérique

- ✓ Une offre intéressante au regard des caractéristiques territoriales de la CC, avec une MSAP sur la commune centre de Frasnne
- ✓ Une offre reposant sur un tissu associatif proposant des ateliers d'apprentissage
- ✓ Le SDAASP a qualifié la quasi-totalité des communes comme secteur à enjeux

## Recommandations

- ✓ Identifier les potentielles synergies entre la MSAP et les associations présentes, pour diversifier l'offre proposée par la MSAP





# CC du Pays de Sancey-Belleherbe

## Chiffres clés et caractéristiques du territoire \*INSEE 2016



5 488 habitants  
+ 1,2% sur 2011-2016

**27** communes

Densité : 23,9 hab / km<sup>2</sup>

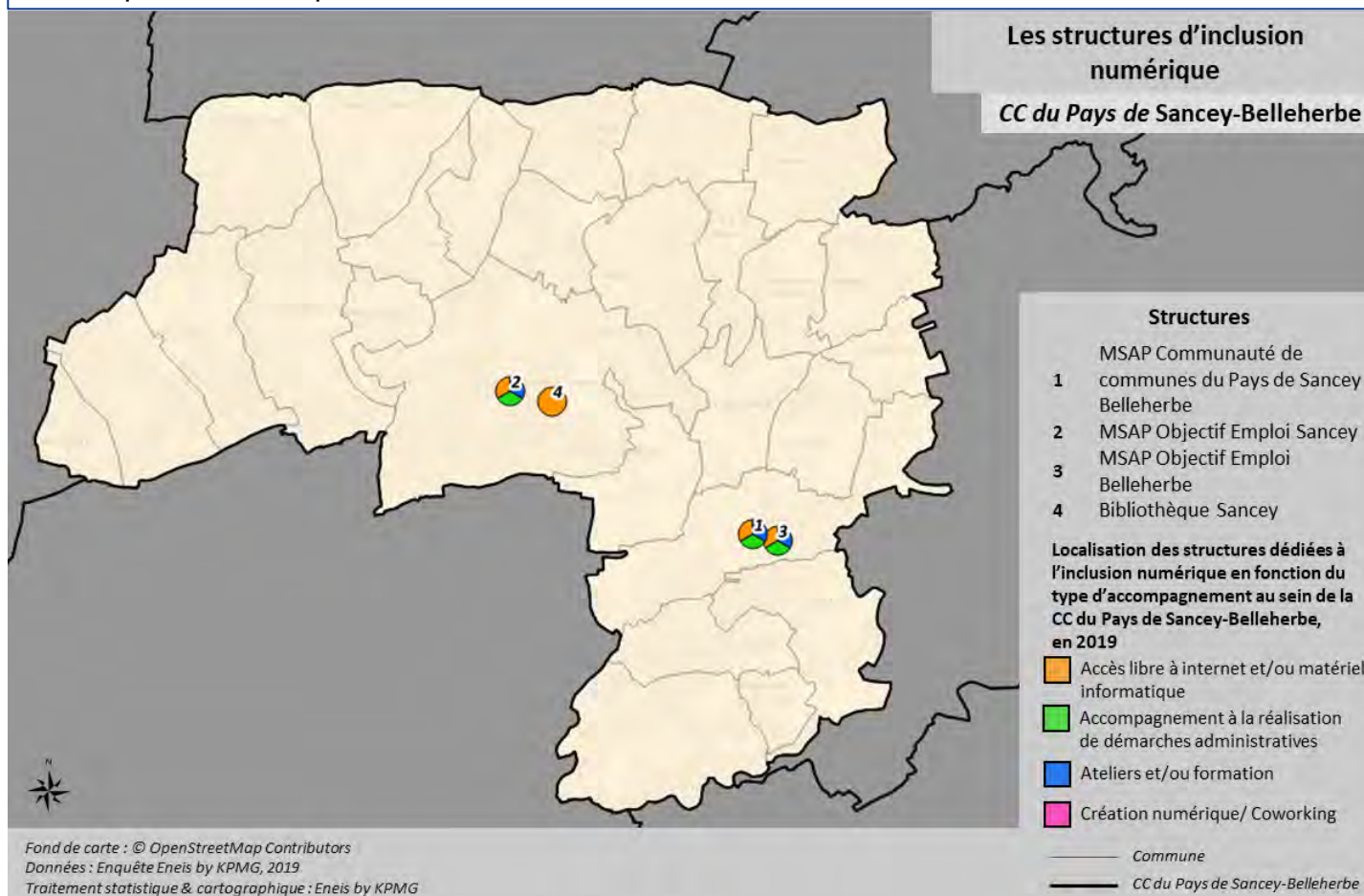
- La CC est composée de petites communes rurales, avec deux pôles relais (Sancey et Belleherbe), elle est relativement éloignée des agglomérations du département
- Couverture FFTH : déploiement en 2018
- Capacité à se déplacer : limitée
- Taux de pauvreté : 11,3%
- Part des +60 ans : 29,6%
- Taux de chômage : 9%
- Part des ménages seuls : 31,2%

## Enjeux d'inclusion numérique

- ✓ Une offre intéressante avec deux MSAP Objectif emploi
- ✓ Une offre diversifiée avec plusieurs types d'accompagnement proposés
- ✓ Un enjeu sur l'insertion des jeunes sur le territoire identifiée dans le cadre des contrats P@C
- ✓ Des freins à la mobilité des personnes questionnant l'accessibilité des MSAP

## Recommandations

- ✓ Maintenir et renforcer l'offre sur les polarités de Sancey et Belleherbe en raison de l'éloignement de la CC par rapport aux autres pôles
- ✓ Renforcer l'offre d'insertion pour les jeunes



# Annexe 2

## Compte rendu des ateliers



### Verbatim issus du groupe de travail

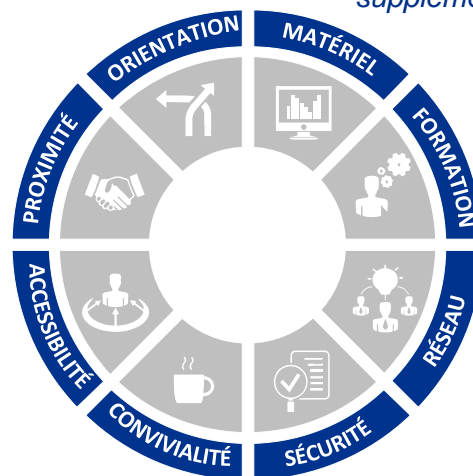
« Pour mieux orienter il faut **communiquer** via différents canaux »

« Il faut **simplifier les interfaces**, faciliter les démarches administratives au maximum pour ne pas rajouter de barrière supplémentaire »

« Identifier **une porte d'entrée** de l'inclusion numérique par territoire »

« On peut imaginer un bus numérique ou bien **une navette qui amène le public jusqu'à la MSAP la plus proche** »

« Il faut créer **une relation de confiance**, humaine, entre accompagnant et accompagné »



« Les aidants ont besoin de pouvoir diagnostiquer le **degré d'autonomie** de la personne »

« Le réseau d'inclusion numérique départemental doit s'appuyer sur celui des MSAP »

« On ne peut pas se passer d'une charte qui **définisse le rôle et le périmètre d'action de l'aidant** »



24 participants



Sous-groupes de travail

# Compte rendu

## Atelier de Besançon – MSHE

18/02/2020  
9h-12h

### PROXIMITÉ

- Identifier des « portes d'entrées » de l'inclusion numérique par territoire
  - ✓ En s'appuyant sur les structures existantes : MSAP pour l'échelle intercommunalité ; CCAS, mairie, bibliothèques, collèges... Il faut que ce soit des lieux équipés (libre service à minima)
  - ✓ Selon la structure elles peuvent proposer un accompagnement ou une orientation
  - ✓ Labellisé par le Département
- Identifier les publics éloignés grâce aux acteurs de terrain : bailleurs, AS ou entreprises à domicile... Ceux-ci pourraient les informer sur l'offre d'accompagnement existante
- Imaginer une solution itinérante devant s'arrêter dans des lieux de vie

### ORIENTATION

- Proposer un label départemental garantissant la qualité et l'offre d'accompagnement en matière d'inclusion numérique. Les autres structures du département n'auront alors qu'à orienter le public vers les sites labellisés
- Communication : renforcer la communication sur l'offre existante via différents canaux (numérique mais aussi papier, téléphone, pourquoi pas les chaînes locales...)
- Elaborer un annuaire / cartographie de l'offre existante et le diffuser sur différents formats (papier, numérique...) pour les aidants et les publics

### MATÉRIEL

- Multiplier les lieux d'accès gratuit à internet en ouvrant notamment les espaces déjà équipés (collèges, bibliothèques, etc...)
- Proposer une aide financière aux publics pour l'achat de matériel
- S'assurer de l'équipement en matériel adapté des structures d'accompagnement
- Simplifier les interfaces : interpeller les institutions, notamment locales, qui dématérialisent leurs démarches

### FORMATION

Formation des aidants :

- Être capable de diagnostiquer l'autonomie des publics
- Généraliser le recours aux formations / certifications en ligne (PIX)

Formation des publics :

- Formations sur les supports (ordinateurs, tablettes, smartphone)
- Tutoriels en ligne pour les plus autonomes / formation à distance
- Maintenir et développer le format des ateliers « débrouille » car c'est ce qui fonctionne le mieux



24 participants



Sous-groupes  
de travail

# Compte rendu

## Atelier de Besançon – MSHE

18/02/2020  
9h-12h

### CONVIVIALITÉ

- Veiller à ce que les lieux de formations soient situés dans des lieux de vie, de convivialité, où les personnes peuvent venir sans se sentir jugées
- Sortir du cadre traditionnel des formations et proposer des ateliers conviviaux
- Projet de tiers lieux dans le Doubs Baumoï : Les tiers lieux pourraient, grâce à leur aspect convivial et mixte, être des lieux pertinents à condition de proposer un accompagnement adéquat pour les publics. Localisation des tiers lieux : échelle communale mais hors grosse agglomération, idéalement en centre-bourg

### ACCESSIBILITÉ

- Proposer une assistance par téléphone pour les personnes qui ne peuvent pas se déplacer
- L'accompagnement financier des publics éloignés du numérique pourrait concerner :
  - ✓ La formation : via la mise à disposition de chèques aptic par exemple
  - ✓ La mobilité : pour se déplacer jusqu'à une structure d'accompagnement

### SÉCURITÉ

- Réglementation et formation des aidants sur la définition de leur rôle : définir un cadre, appuyer ce cadre avec des outils (type charte ou mandat)
  - ✓ Quid de la création d'une charte départementale sur le rôle des aidants numériques
- Sécurisation de l'accompagnement : identifiant unique ; identification biométrique, coffre-fort numérique...
- Développer et généraliser l'usage de France connect

### RÉSEAU

- Créer des partenariats territoriaux pour mieux connaître l'offre sur le territoire, bénéficier de retours d'expériences, mieux orienter les publics
- On peut imaginer un réseau à plusieurs échelles :
  - ✓ En s'appuyant sur le réseau des MSAP comme structures bien identifiées auprès des publics
  - ✓ Diffusion des informations auprès des structures locales agissant dans le périmètre d'action de la MSAP
  - ✓ Coordination par le département de l'ensemble du dispositif



24 participants



Sous-groupes  
de travail

# Compte rendu

## Atelier de Montbéliard – SEM Numérica

18/02/2020  
14h-17h

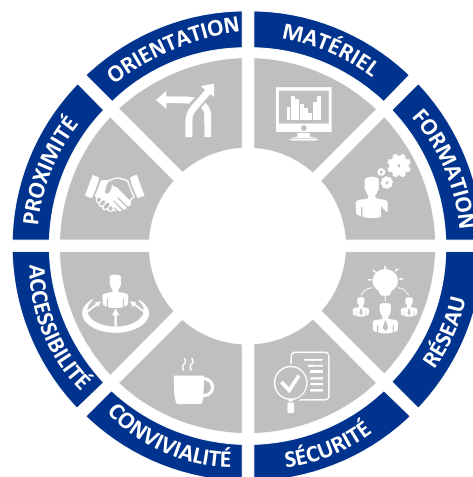
### Verbatim issus du groupe de travail

« Les **acteurs de terrain** doivent être informés de l'offre existante car ce sont eux les plus proches des publics »

« Il faut **recréer du lien social** et lutter contre l'exclusion »

« Le **Haut Doubs et le Haut Jura** sont particulièrement pertinents pour des solutions itinérantes »

« Il faut donner envie aux gens de venir à des ateliers par le jeu, notamment en QPV »



« La formation du public doit se faire sur **plusieurs sessions** en gardant le **même tuteur** »

« Importance d'un **maillage** à l'échelle départementale »

« Développer un réseau des accompagnants qui **centralise** les outils juridiques »



29 participants



Sous-groupes de travail

# Compte rendu

## Atelier de Montbéliard – SEM Numérica

18/02/2020  
14h-17h

### PROXIMITÉ

- La priorité est de recréer du lien social : il paraît donc opportun de s'appuyer sur les clubs et associations
- Il serait intéressant de proposer des initiatives intergénérationnelles : pourquoi ne pas proposer aux publics jeunes (collège / service civique) d'aller dans les EHPAD
- Afin de renforcer la proximité plusieurs solutions peuvent être envisagées (selon le territoire) :
  - ✓ Déplacer du matériel : initiative de type roulotte connectée
  - ✓ Déplacer des médiateurs : intervenants dans des lieux de la commune (mairie, bibliothèque)
  - ✓ Venir chercher les personnes pour les amener dans la structure la plus proche

### ORIENTATION

- Cartographie / annuaire des services, des solutions, des aidants : à l'échelle départementale et intercommunale
- Proposer des fiches par structure et les distribuer dans des points de proximité (mairie)
  - ✓ Orienter ces fiches en fonction du besoin : « je veux refaire mon permis ? »
- Toucher tous les publics pour les informer de l'aide existante en matière d'accompagnement au numérique : avec une communication orale, papier, dans des lieux stratégiques. Les maires, les élus, les bailleurs, sont ceux qui connaissent le mieux les publics les plus éloignés (socialement)

### FORMATION

#### Formation des aidants :

- Aisance des outils numériques ; définir les besoins ; connaître les structures et leur rôle
- Formation sur la médiation

#### Formation des publics :

- Proposer des ateliers sur plusieurs sessions et proposer des outils d'apprentissages (tutoriels, fiche mémo...) que l'utilisateur puisse conserver chez lui. Pourquoi ne pas proposer un format avec un tuteur qui reste le même pour la personne, et avec qui il peut demeurer en contact a posteriori
- Proposer des formations par niveaux
- Formation sur les risques du numérique (mots de passe, sites frauduleux...)



29 participants



Sous-groupes  
de travail



# Compte rendu

## Atelier de Montbéliard – SEM Numérica

18/02/2020  
14h-17h

### CONVIVIALITÉ

- S'appuyer sur les bonnes pratiques qui ont déjà fait leurs preuves comme les Cafés connectés :
  - ✓ À conforter et déployer sur d'autres territoires
- Proposer les ateliers numériques dans un contexte ludique : lors de tournoi de foot, jeux vidéos, etc...

### ACCESSIBILITÉ

- Mobilité : les agglomérations sont également concernées par les problématiques d'accessibilité des lieux. Entre la ville de Montbéliard et les communes périphériques de PMA les déplacements ne sont pas toujours aisés.

### SÉCURITÉ

- Charte des accompagnants qui intègre des éléments sur le RGPD, définir les limites de leurs interventions, faire valider la charte par le public demandeur. Cette charte peut avoir plusieurs vocations
  - ✓ Elle peut être aussi tournée comme un engagement vers l'autonomie
  - ✓ Elle peut fixer les droits et devoirs en matière d'accueil (type Mariane)
- Sécurisation des données via un coffre-fort numérique et par la globalisation de France Connect

### RÉSEAU

- Importance du maillage sur l'ensemble du Département : s'appuyer sur les structures existantes (MFS, mairies, CCAS, CMS) : quand ils le peuvent, accueillir du public avec des permanences de médiateurs / personnes formées
- Développer aussi un réseau d'accompagnants qui centralise les outils juridiques, les informations (cartographie, annuaire...)
- Un réseau d'inclusion numérique pour mieux informer : mettre en place une communication papier homogénéisée à l'échelle du département mais distribuée par les communes.



29 participants



Sous-groupes  
de travail

# Compte rendu

## Atelier de Pontarlier – Collège Lucie Aubrac (Doubs)

19/02/2020  
9h-12h

### Verbatim issus du groupe de travail

« Centraliser l'information sur une **bourse des formations** »

« Il faut déjà assurer l'accès à **internet pour tous**, pour réduire la fracture territoriale »

« L'itinérance est pertinente quand il n'y a pas de **structure équipée** sur la commune »



« Des formations **courtes** mais répétées sur plusieurs semaines »

« La **mise en réseau** doit se faire autour des structures clés comme les MSAP »

« Après les cafés connectés, les repas connectés ? »

« Un code déontologique de l'accompagnant doit être imaginé »



18 participants

2

Sous-groupes de travail

# Compte rendu

## Atelier de Pontarlier – Collège Lucie Aubrac (Doubs)

19/02/2020  
9h-12h

### PROXIMITÉ

- Besoin de proximité : le bus numérique est une réponse pertinente à condition qu'il soit équipé. Cela doit s'organiser à l'échelle du département pour aller dans les zones non couvertes ou les zones n'ayant pas de structure proposant une alternative (accès ou accompagnement)
- Collèges : un moment clé est l'accueil des 6ème : pourrait permettre de réaliser un moment de sensibilisation / formation à destination des élèves et des parents
- Domicile : déploiement d'une aide intergénérationnelle sur le même format que le financement du permis de conduire à Morteau (en échange de 35h pour la collectivité)

### ORIENTATION

- Faciliter l'orientation des publics vers le bon interlocuteur :
  - ✓ Identifier les partenaires via un annuaire. Plateforme recensant l'ensemble de l'offre : « bourse des formations »
  - ✓ Les MFS sont des lieux de ressources qui doivent justement concentrer ces réponses

### MATÉRIEL

- Priorité : favoriser l'accès à internet pour tous dans l'objectif de réduire la fracture territoriale
  - ✓ Garantir la connexion
  - ✓ Equipement : développement du prêt de matériel
- SAV : proposer une assistance technique pour tous les interlocuteurs. Un SAV par téléphone à l'échelle de la CC, qui pourrait même se déplacer en cas de besoin.

### FORMATION

#### Formation des aidants :

- Légitimer les formateurs avec des outils spécifiques, homogénéiser la pratique. C'est là que le réseau départemental (voire régional) peut être pertinent
- Pratiques pluridisciplinaires, ludiques du numérique. Garantir le côté bienveillant.
- Mettre en commun les moyens
- Formations PIX : à généraliser et promouvoir. D'abord dans une logique de diagnostic des compétences puis dans une logique de formation

#### Formation des publics :

- Formation dans des lieux de vie : collèges, mairie, mais aussi dans les quartiers
- Programmes thématiques court / concret / précis : 1 fois par semaine, avec un programme d'accompagnement sur plusieurs semaines
- Proposer des formations de différents niveaux



18 participants



Sous-groupes  
de travail

# Compte rendu

## Atelier de Pontarlier – Collège Lucie Aubrac (Doubs)

19/02/2020  
9h-12h

### CONVIVIALITÉ

- Proposer des temps ludiques / de convivialité : cafés connectés / repas du numérique...

### SÉCURITÉ

- S'assurer du suivi d'un code déontologique de l'accompagnant
- Charte des bonnes pratiques
- Sensibilisation RGPD à la fois des accompagnants et des usagers
- Sensibiliser les usagers sur les risques du numérique

### RÉSEAU

- S'appuyer sur les structures existantes et envisager l'ouverture de certains lieux équipés (collèges, écoles...) : l'important est de mettre en réseau et de prévoir une offre d'accompagnement adaptée aux territoires et aux besoins
  - ✓ Structures ressources sur le territoire : MSAP / MFS, locaux des communes, bibliothèques : s'appuyer sur l'existant. Une couverture territoriale qui dépend de l'échelon communal ou intercommunal
- Réseau départemental de l'inclusion numérique : l'enjeu est de pouvoir orienter les publics vers les bonnes personnes. Cela nécessite un langage commun à toutes les structures, les mêmes pratiques pour identifier le besoin de l'utilisateur et les mêmes façons de réorienter



18 participants



Sous-groupes  
de travail

# Compte rendu

## Atelier de Valdahon – Espace Ménétrier

19/02/2020  
14h-17h

### Verbatim issus du groupe de travail

« Proposer un **annuaire inversé**, selon le besoin »

« Il est important que les publics soient formés sur **leur propre matériel** »

« La **CC des Portes du Haut-Doubs** dans le secteur de Pierrefontaine-les-Varans est un secteur pertinent pour l'itinérance »



« Il faut une **formation unifiée** des aidants à l'échelle du département »

« Un réseau départemental avec une **déclinaison locale** »

« Faire de l'inclusion numérique au bar, au café, au restaurant... »

« Il faudrait inventer une carte comme la carte vitale qui serait un **identifiant unique** »



16 participants

2

Sous-groupes de travail



# Compte rendu

## Atelier de Valdahon – Espace Ménétrier

19/02/2020  
14h-17h

### PROXIMITÉ

- Itinérance : une bonne idée pour être au plus proche des habitants. Mais cela peut aussi se faire via la téléassistance (téléphone) : encourage l'autonomie et l'apprentissage tout en étant accompagné et la distance évite à l'aidant de « faire à la place de ».
- ✓ Itinérance pertinente pour la CC des Portes du Haut Doubs : secteur de Pierrefontaine
- ✓ Équiper les accompagnants d'outils mobiles pour leur permettre d'aller au plus proche des usagers

### ORIENTATION

- Une orientation des usagers selon leurs besoins : pour cela il faut des outils pour communiquer sur les structures et les besoins qu'elles adressent. Certaines structures peuvent avoir le rôle de « porte d'entrée » (les MFS/MSAP par exemple)
- Guide / annuaire pour mieux connaître les structures : format papier et numérique et pourquoi pas plateforme téléphonique.
- Proposer un annuaire inversé (en fonction de la demande)
  - ✓ Une coordination départementale de ce guide / annuaire mais avec une facilité d'accès aux informations sur son territoire proche (EPCI a minima)

### MATÉRIEL

- Mise à disposition des équipements publics dotés en matériel informatique et, quand cela est possible, prévoir une animation avec un accompagnant
- Équipement des structures en matériel adapté : par exemple un ordinateur équipé d'un double clavier permet à l'utilisateur de réaliser lui-même la procédure tandis que l'aidant veille à ce qu'il n'y ait pas d'erreur. Il est important que l'utilisateur puisse taper lui-même sur le clavier, y compris dans le cadre d'un accompagnement à distance (par téléphone) car cela favorise l'autonomie des personnes
- S'assurer que la formation / l'accompagnement puisse se faire avec les outils possédés par les usagers pour faciliter les prises en main

### FORMATION

Formation des aidants :

- Une formation unifiée à l'échelle du département pour garantir la fiabilité du formateur



16 participants



Sous-groupes  
de travail

# Compte rendu

## Atelier de Valdahon – Espace Ménétrier

19/02/2020  
14h-17h

### CONVIVIALITÉ

- Inclusion numérique via les jeux, les événements culturels pour permettre aux usagers de rentrer petit à petit dans le sujet
- Proposer les ateliers numériques dans des lieux communs : bar, café, restaurants, cinéma en plein air... L'objectif est que l'apprentissage du numérique devienne une activité ludique comme une autre

### ACCESSIBILITÉ

- Proposer une assistance 24/7
- Simplification des interfaces : il existe un enjeu de responsabilité de l'institution qui dématérialise ses services. Il faut veiller à l'avenir que les communes / EPCI qui proposeront des téléservices s'assurent que ces derniers soient accessibles et compréhensibles pour tous.

### SÉCURITÉ

- Un service numérique simplifié : des réseaux sécurisés pourraient être proposés aux usagers afin de les protéger contre les risques de fraudes notamment. Quid de la mise en place à l'échelle du département d'un SI spécifique pour la réalisation de ses démarches administratives ?
- Confidentialité et sécurité :
  - ✓ Élaborer un contrat / une convention type pour l'ensemble des structures qui accompagnent des publics dans la réalisation de leurs démarches en ligne
  - ✓ Identifiant sécurisé pour les usagers : biométrique / carte unique (comme une carte vitale)

### RÉSEAU

- Création d'un réseau avec des échanges de bonnes pratiques, des retours d'expériences
- Mais aussi un réseau entre les usagers (intergénérationnel) afin de développer les modes d'entraides
- L'échelon EPCI / MSAP est le plus adapté pour la mise en place d'un tel réseau (sous la coordination du département)



16 participants



Sous-groupes  
de travail



**Département du Doubs**  
7 avenue de la Gare d'Eau  
25031 Besançon Cédex  
Tel . 03 81 25 81 25

[sdin25@doubs.fr](mailto:sdin25@doubs.fr)

 **Doubs**

**RÉGION  
BOURGOGNE  
FRANCHE  
COMTÉ**