



Accompagnement aux usages numériques en Anjou

*« Le numérique exclut
s'il n'est pas accompagné »*

Feuille de route du réseau
départemental

-
Janvier 2021

Sommaire

Contexte.....	4
Une feuille de route en quatre axes.....	5
Plan d'actions	6
Axe 1 : Coordination de l'accompagnement aux usages numériques	6
A1.1- Coordination de l'accompagnement aux usages numériques en Anjou.....	7
A1.2 – Mesure de l'utilité sociale et sociétale de la médiation numérique et évaluation.....	8
Axe 2 : Ingénierie et accompagnement.....	9
A2.1 – Animation du réseau des médiateurs numériques.....	10
A2.2 - Accompagnement de la structuration de la médiation numérique sur le territoire.....	11
A2.3 - Médiation numérique « Volante ».....	12
A2.4 - Coordination et animation de jeunes en service civique dans les structures AVS et MSAP/France Services pour développer la culture numérique.....	13
A2.5 – Construction d'un référentiel commun pour accompagner les seniors dans l'accès au numérique	16
A2.6 – Événementiels – ex. La Fabrique du numérique.....	18
A2.7 – Points d'accueil numériques dans les MDS.....	19
A 2.8 – Pour une approche globale de l'accompagnement au numérique pour les gens du voyage.....	20
Axe 3 : Formations des acteurs à la culture numérique.....	22
A3.1 – Formation des décideurs	23
A3.2 - Formations des médiateurs numériques	24
A3.3 - Formations des aidants numériques et bénévoles	25
A3.4 - Formation des travailleurs sociaux.....	26

Axe 4 : Les outils et les services	27
A4.1- Cartographie de la médiation numérique	28
A4.2 - À portée de Clics.....	29
A4.3 - Réflexion sur la mise en place de Chèques Numériques / Chèques APTIC	31
A4.4 – Mise à disposition de malles pédagogiques.....	32
A4.5 – Diffusion du coffre-fort numérique auprès des CCAS du 49	33
A4.6 – Consolider une filière locale de reconditionnement de matériel informatique pour accompagner la médiation numérique	35

Les signataires de la feuille de route	36
---	-----------

Contexte

Le numérique est désormais central dans la transformation et l'organisation de la société. Cette transition numérique constitue une belle opportunité de développer des outils au service de tous, mais sa mise en place doit faire face à des contraintes dans l'appropriation par tous. Elle génère des phénomènes de fracture numérique que les politiques publiques en faveur de l'inclusion, visent à résorber. En France, le nombre de personnes ayant des difficultés avec le numérique est évalué à 13 millions.

L'ambition du gouvernement d'une digitalisation de 100 % des démarches administratives d'ici 2022, dans le cadre du programme « Action publique 2022 », accroît la nécessité d'une médiation numérique pour accompagner tous les individus vers les nouveaux usages.

Dans ce contexte, l'État a lancé fin 2017, la Stratégie nationale pour un numérique inclusif, démarche de concertation avec l'ensemble des parties prenantes de l'inclusion numérique. Ce rapport a permis de conclure que si les acteurs de la médiation et de l'inclusion numériques sont des ressources essentielles au service de la transition numérique des personnes et des territoires, ils ont besoin de se structurer pour permettre d'offrir des services de qualité et à la hauteur des besoins des citoyens. C'est dans ce cadre qu'a été lancé l'appel à projet « Hub France connectée » qui vise à mettre en place des plateformes régionales permettant de structurer de façon pérenne la médiation numérique sur les territoires.

Fin 2018, les associations PING, Cyb'@njou/Fédération des centres sociaux et la Ligue de l'enseignement régional, toutes trois déjà fortement impliquées dans la médiation numérique et soutenues par les Conseils départementaux de Loire-Atlantique, du Maine-et-Loire et Nantes Métropole ont été retenues pour leur projet CONUMM. Ses objectifs sont la structuration d'un réseau de médiation numérique régional et la construction de ressources au service de celui-ci.

Déjà mobilisés dans le cadre du schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public, un réseau de partenaires du département de Maine-et-Loire s'est constitué autour de l'accompagnement aux usages numériques pour construire un projet en s'appuyant sur des moyens du Hub régional CONUMM et en mobilisant ses propres ressources.

Ce document constitue la feuille de route de ce réseau départemental. Il s'agit d'un document qui sera amené à évoluer pour s'adapter aux nouvelles situations et à l'arrivée de nouveaux acteurs sur le champ de la médiation numérique, susceptibles de porter de nouvelles initiatives.

Une feuille de route en quatre axes

Coordonner les acteurs de la médiation en créant un réseau départemental

Le Hub CONUMM, dont l'objectif est de construire une plateforme pérenne de soutien à la médiation numérique, se met en place à l'échelle régionale.

Parallèlement, le réseau départemental est indispensable pour déployer des actions concrètes auprès des différents publics et dans les territoires et assurer une action équitable sur l'ensemble du département.

Accompagner les territoires pour structurer leur écosystème numérique

Face à la dispersion des actions et initiatives, la médiation numérique doit se structurer également à l'échelle des territoires, au plus près des besoins des populations. L'objectif est de proposer aux collectivités une ingénierie pour réfléchir aux thèmes de la médiation numérique et construire des plans d'actions sur le moyen terme. Cette approche passe par l'animation d'un réseau de médiateurs et d'aidants numériques.

Sensibiliser et former les acteurs à la culture numérique

La prise de conscience des enjeux liés au numérique, nécessite de procéder à une acculturation de tous les acteurs via des modalités adaptées à leurs besoins. De la sensibilisation des décideurs aux enjeux de la transition numérique, à la formation des aidants pour l'accompagnement du public en passant par celle des médiateurs numériques, il s'agit de développer une ingénierie de formation innovante.

Créer des outils partagés

L'intérêt d'une approche partenariale est la construction d'une vision partagée de la question du numérique et l'élaboration d'outils mutualisés.

La structuration de la médiation nécessite une bonne connaissance de l'état des lieux de la médiation numérique sur les territoires. La cartographie de celle-ci permettra d'alimenter les diagnostics locaux et de suivre l'évolution du réseau de médiation.

Au-delà de la structuration des acteurs autour de la médiation numérique, il s'agit également de disposer d'outils qui permettent de répondre rapidement aux besoins des personnes. A ce titre des actions existantes comme « À portée de clics », formation à destination de personnes en insertion ou des projets comme les chèques numériques sont des leviers pour une meilleure appropriation des outils numériques.

Plan d'actions

Axe 1 : Coordination de l'accompagnement aux usages numériques

A1.1- Coordination de l'accompagnement aux usages numériques en Anjou

Contexte	Parallèlement à la construction du Hub régional CONUMM, le réseau départemental est indispensable pour déployer des actions concrètes auprès des différents publics et dans les territoires. CONUMM est un outil au service de cette organisation départementale de proximité. Néanmoins, des moyens complémentaires sont à mobiliser pour une réelle politique publique d'inclusion numérique au plus près des usagers.
Objectifs	▪ Structurer l'accompagnement aux usages numériques sur le territoire départemental au service de tous les publics et dans un souci d'équité territoriale. ▪ Fédérer les partenaires et mutualiser les moyens d'actions.
Description	L'action vise à construire une feuille de route partagée de la médiation numérique et de s'assurer de sa mise en œuvre. Les différents pilotes des actions seront amenés à rendre compte de la mise en œuvre et de l'avancement des actions au cours de réunions régulières. Cette coordination permettra de créer un espace départemental de réflexion et de coordination sur la médiation numérique. Il s'agit également de construire des outils au service de l'ensemble des partenaires et de mutualiser certaines actions pour une meilleure efficacité. Enfin, cette coordination facilitera l'organisation de temps forts sur la médiation numérique dans le département.
Pilotes	Conseil départemental de Maine-et-Loire, Anjou Numérique
Partenaires	Cyb'@njou/Fédération des centres sociaux 49/53/, UDCCAS, Etat, BiblioPôle, CAF, CARSAT, MSA, CPAM, Collectivités
Moyens Financiers	Réseau départemental
Moyens humains	0,25 ETP Conseil départemental + 0,25 ETP Anjou Numérique et appui ponctuel de Cyb'@njou/Fédération des centres sociaux Anjou Mayenne

A1.2 – Mesure de l'utilité sociale et sociétale de la médiation numérique et évaluation

Contexte	La thématique de la médiation numérique est née avec le développement de l'ordinateur pour le grand public. Initialement basée sur le soutien à la pratique informatique, celle-ci a fortement évolué. Le développement de la dématérialisation des démarches administratives, notamment pour l'accès aux droits, fait évoluer la notion de médiation numérique qui doit permettre l'inclusion numérique et, à terme, une autonomie des personnes dans leurs usages du numérique. Au-delà du seul aspect technique, le numérique peut permettre de développer le pouvoir d'agir des habitants sous des formes nouvelles ou au contraire le restreindre. L'évaluation de l'utilité sociale et sociétale de la médiation numérique permettra de mesurer le gain social d'une bonne appropriation du numérique pour un territoire. Qu'est-ce que l'utilité sociale ? <i>« Est d'utilité sociale l'activité d'une organisation de l'économie sociale qui a pour résultat constatable et, en général, pour objectif explicite [...] de contribuer à la cohésion sociale (notamment par la réduction des inégalités), à la solidarité (nationale, internationale, ou locale : le lien social de proximité), à la sociabilité, et à l'amélioration des conditions collectives du développement humain durable (dont font partie l'éducation, la santé, l'environnement et la démocratie) » ¹.</i>
Objectifs	▪ Développer une réflexion sur la médiation numérique, enjeux d'accompagnement des politiques publiques et dans une optique d'acculturation des décideurs ; ▪ Créer des espaces laboratoires au sein des Pays de la Loire ; ▪ Mettre en place une évaluation de l'action globale de médiation numérique.
Description	Cette action passe par la création d'une mission de recherche avec l'embauche d'un doctorant sur une période de trois ans. Sa mise en œuvre se fera en lien avec le Hub régional CONUMM et la ville de Brest qui a déjà travaillé sur le sujet pour ses espaces de médiation numérique.
Pilote	Hub régional - CONUMM
Partenaires	Fac de géo sociale/sociologie
Moyens Financiers	A définir
Moyens humains	Doctorant
Territoire d'action	Région des Pays de la Loire

¹ D'après le [travail de Jean Gadray \(2003\)](#)

Axe 2 : Ingénierie et accompagnement

A2.1 – Animation du réseau des médiateurs numériques

Contexte	Créé en 2011, Cyb'@njou/Fédération des centres sociaux Anjou Mayenne a su organiser, en Maine et Loire, un réseau des médiateurs numériques issus de différentes structures associatives ou des collectivités. Ce réseau, au départ informel, s'est structuré avec l'appui de la Fédération des centres sociaux 49/53. Une nouvelle charte a été rédigée pour présenter les valeurs et les objectifs de ce réseau et de nouvelles structures sont intéressées pour adhérer à la démarche.
Objectifs	▪ Consolider le réseau des médiateurs numériques par l'organisation régulière de rencontres entre médiateurs numériques ; ▪ Assurer une veille numérique, un partage d'expériences ; ▪ Coordonner des actions de médiation numérique au niveau départemental en lien avec les animateurs locaux ; ▪ Apporter une compétence sur l'organisation de la médiation à l'échelle locale.
Description	L'animateur du réseau sera l'interlocuteur privilégié pour toutes les questions de médiation numérique dans le département de Maine-et-Loire. Il animera le réseau des professionnels de la médiation numérique des structures AVS (49+53), des médiathèques, des collectivités locales et des bénévoles qui occupent des fonctions de médiateur numérique.
Pilote	Cyb'@njou/Fédération des centres sociaux Anjou Mayenne
Partenaires	CD49, Anjou numérique, CAF, Etat/DDCS, UDCCAS, MSA, CPAM, structures AVS, médiathèques, collectivités
Moyens Financiers	CONUMM (jusqu'au 30/06/20) Dans le cadre du réseau départemental, CD49, Anjou numérique, CAF, CARSAT, CPAM, MSA, Etat/DDCS
Moyens humains	1 ETP Cyb'@njou/Fédération des centres sociaux Anjou Mayenne

A2.2 - Accompagnement de la structuration de la médiation numérique sur le territoire

Contexte	Dans le cadre de leur politique d'accès aux services, les territoires (EPCI, commune, quartiers...) sont de plus en plus amenés à développer une offre de médiation numérique à destination de leur population. Ces actions sont parfois ciblées sur certains publics (personnes âgées, personnes en insertion...) et sont menées par des structures diverses le plus souvent associatives. Le besoin d'une prise en compte globale de la question de la médiation se fait sentir afin de coordonner des actions, aider à l'émergence et à la structuration des initiatives et mutualiser les moyens.
Objectifs	▪ Mailler l'offre de médiation numérique sur l'ensemble du Maine-et-Loire ; ▪ Inciter les territoires à se donner les moyens d'animer de la médiation ; ▪ Structurer et pérenniser les moyens de la médiation numérique sur les territoires ; ▪ Construire des stratégies de partenariat et de développement.
Description	En s'appuyant sur les contrats locaux d'engagement du schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public, il s'agit de construire avec les territoires (EPCI et communes) un écosystème pour développer un accès au numérique le plus large possible (sur tout le territoire et pour le plus grand nombre). Cela passe par une mission d'ingénierie dans les territoires afin de dresser un état des lieux complet et aboutir à un plan d'actions co-construit avec l'ensemble des parties prenantes. Il s'agit également de faire émerger des initiatives dans les territoires qui ne disposent pas encore d'une offre structurée et identifiée de médiation numérique.
Pilotes	Conseil départemental et Anjou numérique
Partenaires	Les collectivités, Cyb'@njou/Fédération des centres sociaux Anjou Mayenne, CAF, MSA, CCAS, CPAM, UDCCAS, CARSAT, Médiathèques et bibliothèques, BiblioPôle, structures AVS, associations locales...
Moyens Financiers	CD 49, Anjou numérique
Moyens humains	0,5 ETP du Conseil départemental et Anjou numérique – appui ponctuel de Cyb'@njou/Fédération des centres sociaux Anjou Mayenne et des médiateurs du réseau

A2.3 - Médiation numérique « Volante »

Contexte	Si l'objectif, à terme, est une structuration locale de la médiation numérique, des besoins immédiats d'accompagnement numérique peuvent être exprimés par certains territoires.
Objectifs	▪ Accompagner ponctuellement les aidants dans leur rôle et leur place auprès du public ; ▪ Aider à la structuration locale ; ▪ Permettre des expérimentations sur des territoires ciblés.
Description	Sur la base d'un contrat d'intervention, le médiateur numérique interviendra à la demande d'un territoire non pourvu d'EPN (espace public numérique) pour la mise en place d'une action ponctuelle de médiation ou de formation. Le médiateur numérique aura aussi pour mission de tisser des liens avec les acteurs locaux, et de préparer le terrain pour mener une réflexion sur la médiation numérique, voire d'accompagner celle-ci en lien avec les partenaires de la médiation numérique 49.
Pilote	Cyb'@njou/Fédération des centres sociaux Anjou Mayenne
Partenaires	CAF, CD49, Anjou numérique, MSA, UDCCAS, CPAM, CARSAT, Collectivités, CCAS, Médiathèques et bibliothèques, structures AVS, associations locales...
Moyens Financiers	À définir
Moyens humains	À définir

A2.4 - Coordination et animation de jeunes en service civique dans les structures AVS et MSAP/France Services pour développer la culture numérique

Contexte	Le service civique peut être un levier intéressant pour apporter un soutien dans l'accompagnement au numérique : de l'aidant au médiateur numérique selon le profil des personnes. De nombreuses structures sont intéressées pour recourir à cette solution, mais hésitent à l'utiliser pour des questions de gestion du dispositif.
Objectifs	Les finalités de cette intermédiation sont : ▪ Développer une culture numérique au sein des structures d'animation de la vie sociale en relais de Cyb'@njou/Fédération des centres sociaux Anjou Mayenne ; ▪ Permettre aux habitants d'accéder aux usages du numérique dans la proximité territoriale et devenir autonomes dans leurs usages. Les objectifs sont de : ▪ Transmettre des compétences numériques aux habitants dans une logique d'accès aux droits et les initier à l'usage de certains services numériques clés (CAF, Pôle Emploi, etc.) notamment dans le cadre des MSAP / France Services ; ▪ Transmettre des compétences numériques aux services civiques via des animations pédagogiques, pour leur montée en compétences et leur professionnalisation ; ▪ Intégrer les enjeux du numérique dans l'élaboration des projets des structures d'animation de la vie sociale ; ▪ Accentuer les liens entre le projet global de ces structures et l'animation numérique.
Description	Deux types de missions pourraient être proposées aux jeunes volontaires : Aidant numérique ▪ Assure un premier accueil des usagers ; ▪ Assiste les personnes dans les espaces collaboratifs ou d'accès aux droits en lien avec les structures d'animation de la vie sociale ; ▪ Aide dans la prise en main du matériel dans un objectif d'autonomie ; ▪ Accompagne dans l'utilisation des services numériques des différentes administrations ou services publics ; ▪ Accompagne dans la création d'outils internet ; ▪ Organise des ateliers collectifs. Médiateur numérique ▪ Assure l'accueil et l'information des différents publics dans le cadre d'une structure ou lors d'une action de médiation numérique ;

A2.4 - Coordination et animation de jeunes en service civique dans les structures AVS et MSAP/France Services pour développer la culture numérique

- Soutient les bénévoles informatiques qui font un travail d'accès au numérique ;
- Met en place des actions de médiation numérique : formations, ateliers thématiques, manifestations à destination des utilisateurs pour favoriser leur autonomie avec les pratiques, les technologies, les usages et les services numériques ;
- S'assure de l'utilisation conforme et de la première maintenance des équipements et des outils mis à disposition ;
- Assure la logistique et éventuellement une première maintenance ;
- Favorise ou modère les échanges des internautes selon les situations d'animation ;
- Produit des supports de communication.

La formation

La formation civique et citoyenne de cinq jours se fera en partenariat avec la Fédération des centres sociaux de France qui porte l'agrément national.

Une formation initiale aux enjeux du numérique et de l'intermédiation sera mise en place. Les objectifs pédagogiques seront :

- Connaissance de l'environnement institutionnel de la mission ;
- Connaissance des enjeux de l'inclusion et médiation numérique ;
- Compréhension des enjeux des publics et du numérique ;
- Découverte des outils du numérique (initiation ou approfondissement) ;
- Imprimante 3D, Robotique, Logiciel libre... ;
- Découverte des outils du travail collaboratif ;
- Formation aux usages et aux dangers des réseaux sociaux.

Les services civiques s'intégreront aux actions de mise en réseau et de formation conduites par Cyb'@njou/Fédération des centres sociaux Anjou Mayenne u dans le cadre du Hub France connectée.

Encadrement

Pour suivre les volontaires en services civiques le recrutement d'un coordinateur est nécessaire.

Ses missions seront :

- Mobiliser et sélectionner des volontaires en lien avec les structures impliquées ;

A2.4 - Coordination et animation de jeunes en service civique dans les structures AVS et MSAP/France Services pour développer la culture numérique

	▪ Encadrer et accompagner méthodologiquement les volontaires dans leurs missions de service civique en lien avec les tuteurs, les professionnels de Cyb'@njou/Fédération des centres sociaux Anjou Mayenne ; ▪ Développer le potentiel des volontaires et les accompagner dans leur projet d'avenir ; ▪ Organiser, co-animer les formations ; ▪ Proposer des outils d'animation pour le suivi du dispositif (projets, plateforme collaborative, formation ponctuelle, animation de vie d'équipe des volontaires) en lien avec les animateurs de Cyb'@njou/Fédération des centres sociaux Anjou Mayenne et le Hub régional CONUMM ; ▪ Développer et organiser un réseau de structures impliquées dans les démarches et avec le Hub régional CONUMM ; ▪ Co-construire des missions de service civique avec les structures partenaires ; ▪ Réaliser un bilan qualitatif et quantitatif de l'opération ; ▪ Assurer une partie de la gestion administrative. Il sera sous la responsabilité du délégué fédéral et dans un travail d'équipe avec les salariés du Hub régional CONUMM.
Pilote	Fédération des centres sociaux Anjou Mayenne
Partenaires	Etat/DDCS, CAF, MSAP/France services, CD49, MSA, Collectivités, CCAS, Réseau Cyb'@njou/Fédération des centres sociaux Anjou Mayenne
Moyens Financiers	Agence nationale de services civiques Dans le cadre du réseau départemental, Etat, CAF, CD49, MSA, CARSAT
Moyens humains	1 ETP Fédération des centres sociaux Anjou Mayenne

A2.5 – Construction d'un référentiel commun pour accompagner les seniors dans l'accès au numérique

Contexte

Dans le cadre du développement des actions collectives de prévention de la perte d'autonomie des personnes âgées de 60 ans et plus, financées par la conférence des financeurs de Maine-et-Loire depuis 2017, l'accès aux usages du numérique est apparu comme un besoin pour lequel les acteurs locaux (EPCI, communes, CCAS/ CIAS et centres sociaux notamment) se mobilisent en proposant différents types d'actions. Le constat étant désormais partagé sur le fait que ces pratiques sont devenues essentielles en termes d'accès aux droits et de lien social.

Ainsi, ces projets d'actions de plus en plus nombreux sont le fruit d'initiatives locales et les financements de ces projets sont de sources diverses, certains EPCI participant financièrement aux projets.

Face à ces initiatives éparées, la conférence des financeurs souhaite aujourd'hui bénéficier des expertises en cours ou existantes afin de :

- Mieux accompagner les projets visant les seniors tout en restant sur un objectif de prévention de la perte d'autonomie ;
- Parvenir à une couverture territoriale équitable des besoins.

Objectifs

1/ Bénéficier d'un diagnostic sur trois aspects :

- Les actions développées sur le territoire départemental afin d'améliorer les pratiques liées au numérique (Où ? par qui ? public et objectifs visés ?) ;
- Les points d'accès tous publics à un équipement informatique et liaison internet (Où ? amplitudes d'ouverture ?) ;
- Les modèles d'action possibles et qui « marchent » envers les seniors afin de développer leur autonomie en matière d'usage du numérique.

2/ Finaliser des référentiels d'actions pertinents envers les seniors pour le cahier des charges des actions collectives de la conférence des financeurs

3/ Identifier d'éventuelles zones blanches ou prioritaires pour une réponse équitable aux besoins et le plus en proximité possible des personnes âgées de 60 ans et plus

Description

- Automne 2019 :

Ebauche de simples référentiels de type bonnes pratiques.

- A échéance fin 2020 :

Identifier les zones blanches afin d'orienter les projets vers ces zones en priorité, dans le cahier des charges 2021 de la conférence des financeurs (AXE 6 CDF 49).

Parvenir à des référentiels modélisés opposables aux porteurs d'actions, y compris en termes de coût.

A2.5 – Construction d'un référentiel commun pour accompagner les seniors dans l'accès au numérique

Pilote	MSA
Partenaires	Les caisses de retraites du régime général et complémentaires membres du comité technique de la CDF, , ARS, UDCCAS, des acteurs porteurs actuellement de ce type d'action (CCAS, Centre social, collectivités ?), CD49, Cyb'@njou/Fédération des centres sociaux Anjou Mayenne.
Moyens Financiers	MSA, CARSAT
Moyens humains	MSA, CARSAT, CD49, UDCCAS, Cyb'@njou/Fédération des centres sociaux Anjou Mayenne.

A2.6 – Événementiels – ex. La Fabrique du numérique

Contexte	Le BiblioPôle, service de lecture publique du Département, a la volonté de mettre en valeur les liens entre « numérique » et « bibliothèque ». Pour cela, il pilote une action culturelle et numérique intitulée « La Fabrique du Numérique », avec un thème différent pour chaque édition. La première, qui s'est déroulée en 2014, se concentrait sur les jeux vidéo. En 2016, les Fablabs étaient à l'honneur. Depuis 2018, le BiblioPôle consacre sa Fabrique du numérique au thème de l'inclusion numérique. Cette Fabrique du numérique s'intitule « Tous connectés ! ».
Objectifs	▪ Proposer un espace de rencontres et d'échanges autour de la question de la médiation numérique ; ▪ Etendre « La fabrique du numérique » à un public élargi, notamment tous les médiateurs présents sur le territoire départemental ; ▪ Favoriser le développement d'une culture numérique au sein des bibliothèques et plus largement de toutes structures d'accueil du public de Maine-et-Loire ; ▪ Développer des liens entre les bibliothèques et autres partenaires pour faciliter l'inclusion numérique ; ▪ Valoriser la bibliothèque comme un lieu d'intégration sociale ; ▪ Développer de nouveaux événements en lien avec l'accompagnement aux usages numériques sur des thématiques et des cibles élargis.
Description	Cette action prend plusieurs formes : ▪ l'organisation de journées d'échanges entre professionnels de la médiation numérique ; ▪ l'organisation de cycles de conférences participatives animées par des intervenants professionnels dans des lieux partenaires, en lien avec les bibliothèques du Département (événements organisés en collaboration avec la DRAC (Etat) dans le cadre du Contrat-Territoire-Lecture). Toutes ces actions sont destinées en priorité aux bibliothécaires du réseau départemental. Elles sont ouvertes aux bibliothécaires d'autres départements, aux professionnels d'autres services (Maison départementale des Solidarités (MDS), petite enfance, animation, etc.) et, pour les conférences, au grand public.
Pilote	Conseil départemental et le BiblioPôle, et ensuite à définir en fonction des thématiques et publics ciblés
Partenaires	L'ensemble des partenaires du réseau départemental, Médiathèques et bibliothèques, collectivités
Moyens Financiers	Réseau départemental
Moyens humains	Réseau départemental

A2.7 – Points d'accueil numériques dans les MDS

Contexte	Début 2017, le Département s'est engagé à équiper les lieux d'accueil d'ordinateurs permettant un accès autonome à Internet pour les usagers. Ces postes avaient pour unique vocation l'accès pour l'utilisateur à ses démarches administratives numériques. Ce projet de « kiosques informatiques », nommés ainsi lors de leurs mises en place n'a pas connu le déploiement escompté. Fin 2018, le service relations usagers a repris le pilotage du projet afin d'inscrire ces outils dans une démarche plus globale. Plusieurs maisons départementales des solidarités ont ainsi pris en main le projet, en proposant un accompagnement (individuel et collectif) des usagers sur ces kiosques. Suite à ces expérimentations, il est décidé de recruter une dizaine de services civiques et de renommer les « kiosques informatiques » en « points d'accueil numériques ».
Objectifs	Proposer un espace d'accueil numérique qui permette à la fois un accès à internet de manière autonome mais également si besoin, un accompagnement individuel ou collectif au numérique. Cet accompagnement a pour objectif de sécuriser les démarches administratives de l'utilisateur et de l'initier à une prise en main autonome.
Description	Le point d'accueil numérique est composé d'une table et d'une chaise respectant le cadre d'accessibilité légal pour tous publics. Il est également composé d'un ordinateur et d'un scanner permettant à l'utilisateur de numériser ses documents papiers. L'écran est équipé d'un filtre de confidentialité qui permet à l'utilisateur de protéger ses démarches personnelles des regards indiscrets.
Pilote	Conseil départemental de Maine-et-Loire
Partenaires	Cyb'@njou/ Fédération des centres sociaux Anjou Mayenne, France Services
Moyens Financiers	Le Département a investi près de 20 000 euros de matériel pour équiper les différents sites d'accueil et finance les Services civiques.
Moyens humains	Un service civique doit accompagner les usagers pour chaque site (11 sites prévus)

A 2.8 – Pour une approche globale de l'accompagnement au numérique pour les gens du voyage

Contexte

Les supports numériques se développent depuis plusieurs années sur des champs de la vie quotidienne : l'accès aux droits, les démarches liées aux services publics, l'éducation et même la culture... Sans accès au numérique, compréhension de son utilisation ou appropriation, l'insertion sociale peut être rendue plus complexe.

Pour les gens du voyage, plusieurs paramètres peuvent être concernés :

- L'équipement, l'adaptation des équipements des familles, l'accès aux équipements publics. Beaucoup de familles disposent d'un téléphone portable et non d'une tablette ou d'un ordinateur. La méconnaissance des institutions, l'appréhension de s'y rendre, les difficultés de mobilité peuvent également rendre complexes l'accès aux équipements publics.
- L'accès aux réseaux : les sites de stationnement des voyageurs, et notamment les aires d'accueil, peuvent se situer dans des zones mal couvertes par un réseau 4G. Cet accès peut être onéreux. Les aires d'accueil ne sont actuellement pas équipées d'accès Wi-Fi.
- L'accompagnement à l'usage numérique rendu complexe pour un public qui peut être en difficulté avec l'écrit, la lecture, l'écriture. De plus les démarches peuvent être particulièrement complexes. Peu d'habitudes sont prises sur l'usage de comptes, de boîtes mails... (usage surtout des téléphones autour de la communication, notamment de photos, de vocaux, des réseaux sociaux...). Les professionnels qui accompagnent les familles peuvent manquer d'outils pédagogiques et de méthodologie sur cette thématique.

Pour autant, certains voyageurs peuvent adhérer à ces propositions si elles sont accompagnées et notamment les plus jeunes, les travailleurs indépendants. Le support numérique est également une modalité pédagogique à accompagner pour les enfants. Enfin, la crise sanitaire et ses différents épisodes de confinement ont renforcé les besoins en la matière, mais aussi l'intérêt des familles (démarches, continuité pédagogique).

Le schéma départemental d'accueil et d'habitat des gens du voyage intègre l'accès des gens du voyage aux NTIC comme une priorité pour favoriser leur autonomie (fiche-action n°5)

Objectifs

- Soutenir l'accès à l'équipement des familles
- Soutenir l'accès aux réseaux numériques pour les gens du voyage
- Accompagner les gens du voyage dans les usages numériques : accès aux droits, démarches, supports éducatifs...

Description

- Selon un état des lieux des besoins et des diagnostics, soutenir l'équipement adapté des familles
- Soutenir l'équipement des aires d'accueil en accès Wi-Fi à travers l'installation de bornes

	- Mettre en place des modalités d'accompagnement des ménages concernant l'usage du numérique à travers l'accompagnement social individuel et/ou collectif (ateliers...) proposé par l'opérateur social départemental, mais aussi à travers les projets sociaux locaux développés sur les territoires. Orienter et accompagner les ménages à l'accès et l'usage des structures de droit commun prévues à cet effet. - Pour cela, former les intervenants sociaux : travailleurs sociaux, professionnels des collectivités...à l'accompagnement numérique individuel et collectif.
Pilotes	Le Département de Maine-et-Loire (Direction de l'Ingénierie, Direction Habitat-Logement, éventuellement autres services)
Partenaires	L'Etat dans le cadre du schéma départemental d'accueil et d'habitat des gens du voyage et ministères concernés Les EPCI, détenteurs de la mission accueil des gens du voyage sur leur territoire L'Abri de la Providence – Voyageurs 49, opérateur social départemental Cyb'@njou Anjou Numérique
Moyens Financiers	Département, Etat, EPCI, CAF, mécénat et fondations...
Moyens humains	Formateurs Travailleurs sociaux Techniciens

Axe 3 : Formations des acteurs à la culture numérique

A3.1 – Formation des décideurs

Contexte	Les collectivités et les organisations plus généralement se retrouvent au cœur de la révolution numérique. La loi pour une République numérique de 2016, l'ambition du gouvernement d'une digitalisation de 100% des démarches administratives d'ici 2022 dans le cadre du programme « Action publique 2022 » placent les structures devant la nécessité d'opérer une mutation profonde de leurs modes d'organisation et de leurs façons de concevoir leurs services. Il est important d'accompagner cette mutation par une acculturation des élus, des managers et techniciens des collectivités.
Objectifs	▪ Construire des modules de formation sur les enjeux du numérique, adaptés aux élus, DGS des collectivités. ▪ Organiser des sessions de formation.
Description	Ces sessions d'acculturation / formation seront construites dans un esprit de modularité. Elles doivent comprendre à la fois une phase d'acculturation générale pour une prise de conscience des enjeux, de la diversité et de l'étendue des champs concernés, mais aussi du bouleversement que cela entraîne dans les pratiques. Il s'agit aussi d'approcher des questions plus techniques sur des thématiques ciblées. Elle doit également questionner l'impact sur l'organisation interne de la collectivité et de l'organisation et sur la relation avec l'utilisateur. Les modalités d'organisation : ▪ Partir de cas concrets pour se projeter vers les enjeux ; ▪ Démystifier – lever les peurs, les complexes ; ▪ Exemples concrets et accessibles et mise en perspective par un expert ; ▪ Enregistrement vidéo à mettre en ligne.
Pilote	Conseil départemental et Anjou Numérique
Partenaires	Associations des maires, CNFPT, CONUMM, Cyb'@njou/Fédération centres sociaux Anjou Mayenne
Moyens Financiers	Hub régional CONUMM pour expérimentation et à définir pour la suite
Moyens humains	CD49, Anjou Numérique, CNFPT, Associations des maires, Cyb'@njou/Fédération centres sociaux Anjou Mayenne, et intervenants externes

A3.2 - Formations des médiateurs numériques

Contexte	Compte-tenu de l'évolution constante des usages, des matériels, des logiciels, les médiateurs numériques doivent pouvoir bénéficier d'une formation continue. Depuis plusieurs années, Cyb'@njou/Fédération des centres sociaux Anjou Mayenne met en place des formations sous deux formes : ▪ Formelle Mutualisation de la formation professionnelle, pour limiter les frais et permettre une adaptation de l'offre à la demande spécifique des médiateurs numériques. Intervention des médiateurs dans les structures du réseau pour partager ou faire bénéficier de leurs compétences. ▪ Non Formelle Partage de compétences lors des temps de rencontre ou de façon dématérialisée. L'action consiste à la mise en place d'une formation initiale construite en lien avec les acteurs de l'éducation du territoire et le Hub régional CONUMM.
Objectif	▪ Permettre une montée en compétence des professionnels et des bénévoles de la médiation numérique ; ▪ Structurer une offre de formation continue pour que les médiateurs numériques restent à jour et au fait des évolutions numériques ; ▪ Impulser, accompagner la mise en place d'une formation initiale pour le métier de médiateur numérique, de responsable d'espaces numériques.
Description	▪ Mise en place de formations professionnelles dédiées pour les médiateurs numériques, co-construites avec les animateurs ; ▪ Mise en place de partages de pratiques (ouverts aux bénévoles) au sein du réseau Cyb'@njou/Fédération des centres sociaux Anjou Mayenne ou via les quatre journées de rencontre annuelles ; ▪ Accompagnement à la création d'une formation initiale en lien avec le Hub régional pour former les médiateurs numériques avant leur arrivée en poste (connaissance des acteurs territoriaux, des compétences de base, des attentes juridiques et administratives).
Pilote	Cyb'@njou/Fédération centres sociaux Anjou Mayenne
Partenaires	CNFPT, organismes de formation, DDCS, AFPA, Hub régional CONUMM
Moyens Financiers	Hub régional CONUMM, DDCS, OPCO
Moyens humains	Cyb'@njou/Fédération centres sociaux Anjou Mayenne et animateurs du réseau Cyb'@njou/Fédération centres sociaux Anjou Mayenne

A3.3 - Formations des aidants numériques et bénévoles

Contexte	Dans de nombreux lieux d'accueil du public, les agents sont de plus en plus amenés à accompagner le public dans des démarches qui nécessitent une appropriation de l'outil numérique. Ces agents « aidants » peuvent également avoir accès à des informations à caractère privé et sont parfois un peu démunis vis-à-vis des demandes. Ils doivent être accompagnés dans ces missions nouvelles. Les aidants numériques (salariés ou bénévoles) se retrouvent dans différents lieux d'accueil du public qu'il s'agisse des MSAP / France Services, des mairies, des bibliothèques, des écoles, des espaces jeunes, des centres sociaux...
Objectifs	▪ Identifier les réseaux d'aidants numériques (professionnels et bénévoles) ; ▪ Construire un accompagnement adapté selon les cibles ; ▪ Créer des synergies au sein et entre ces réseaux ; ▪ Organiser des formations à l'accompagnement numérique.
Description	Développement d'une ingénierie de formation dédiée aux aidants numériques. Cette formation devra comprendre un tronc commun sur les enjeux de l'inclusion et de la médiation numérique et une approche davantage métier liée au type de public accompagné. Un point sera également dédié aux précautions nécessaires quand l'aide porte sur des informations à caractère privé.
Pilote	Cyb'@njou/Fédération centres sociaux Anjou Mayenne
Partenaires	CAF, MSA, CCAS, Médiathèques et bibliothèques, structures AVS, associations locales, les collectivités, DDCS, CD49, Anjou numérique, Hub régional CONUMM
Moyens Financiers	Financements DDCS, FOSFORA (centres sociaux), FDVA, CNFPT, OPCO
Moyens humains	Cyb'@njou/Fédération centres sociaux Anjou Mayenne et les médiateurs du réseau

A3.4 - Formation des travailleurs sociaux

Contexte	Le métier des travailleurs sociaux, dont l'une des principales missions est l'accompagnement des publics fragiles pour l'accès aux droits, est impacté par la dématérialisation des démarches administratives. Un grand nombre de travailleurs sociaux sont issus de générations et de formations parfois peu portées sur le numérique. Certaines réticences sont même exprimées quant à l'usage du numérique dans l'exercice de leur métier. À titre d'exemple, il soulève des interrogations sur le respect du secret professionnel et la confidentialité des échanges. Deux journées de sensibilisation ont été organisées en janvier 2019 auprès des travailleurs sociaux du secteur d'Angers.
Objectifs	▪ Définir avec les travailleurs sociaux leur place dans la médiation numérique ; ▪ Sensibiliser les travailleurs sociaux à l'accompagnement numérique ; ▪ Développer des actions de formation.
Description	Cette action se divise en deux temps : ▪ L'organisation de nouvelles journées de sensibilisation pour les secteurs du Segréen, Baugeois et Choletais sur le thème : « Intégrer le numérique dans l'accompagnement social » ▪ La construction d'un parcours de formation à destination des travailleurs sociaux à l'échelle régionale. Un groupe de travail a été constitué dans cette perspective et se réunira autour de trois temps : - Mise en commun et analyse de l'existant en matière de formation à destination des travailleurs sociaux - Identification des besoins des travailleurs sociaux - Analyse et retour critique sur la modélisation de proposition de formation
Pilote	Hub régional CONUMM
Partenaires	CAF, MSA, CCAS, CNFPT, Cyb'@njou/Fédération des centres sociaux Anjou Mayenne, Conseils départementaux 44 et 49
Moyens Financiers	CNFPT, OPCO
Moyens humains	Cyb'@njou/Fédération centres sociaux Anjou Mayenne et les médiateurs du réseau et intervenants externes
Territoire d'action	Région des Pays de la Loire

Axe 4 : Les outils et les services

A4.1- Cartographie de la médiation numérique

Contexte	Dans le champ de la médiation numérique, de nombreuses initiatives fleurissent partout pour différents publics cibles (public en insertion, personnes âgées, jeunes, tout public), avec des objectifs variés (prise en main d'un ordinateur, pratique sur des sites administratifs, formation à des logiciels...) et dans des lieux divers (EPN, MSAP / France Services, Centres sociaux ou socioculturels, voire médiathèques...). La multiplicité des acteurs, des actions, des lieux rend peu lisible l'action globale et peut être parfois peu efficace. Afin de construire, à terme, des propositions coordonnées et mobiliser au mieux l'argent public, un vrai travail d'inventaire est nécessaire.
Objectifs	Disposer d'un panorama complet de la médiation numérique sur les territoires.
Description	▪ Construire un référentiel partagé de l'inclusion numérique (type et logique d'actions avec quels acteurs et pour quels publics) ; ▪ Dresser un inventaire des lieux, des acteurs et des actions de la médiation numérique ; ▪ Créer un support cartographique au service de tous ; ▪ S'appuyer sur la dynamique et les outils Open Data en Pays de la Loire (démarche mutualisée Open Data Région Pays de la Loire / Département Loire-Atlantique / Nantes Métropole) et nationale.
Pilote	Conseil départemental de Maine-et-Loire avec le Hub régional CONUMM
Partenaires	Cyb'@njou/Fédération des centres sociaux Anjou Mayenne, CAF, CARSAT, CPAM, bibliothèques, UDCCAS, DDCS, Anjou Numérique, Collectivités
Moyens Financiers	Dans le cadre du réseau départemental, CAF, MSA, CCAS, CPAM, CARSAT CD49, Anjou numérique et Hub régional CONUMM
Moyens humains	CD49, Cyb'@njou/Fédération des centres sociaux Anjou Mayenne

A4.2 - À portée de Clics

Contexte

Si l'utilisation de l'ordinateur et d'Internet progresse en France, un tiers de la population n'est toujours pas équipé. Au-delà des questions de couverture du territoire par les réseaux, trois limites apparaissent non seulement dans la possession des outils, mais aussi dans leur usage.

La première de ces limites s'établit dans la question générationnelle. En effet, l'âge apparaît comme le facteur de discrimination le plus important.

La seconde limite est géographique : c'est l'inégalité d'accès aux réseaux.

Enfin, la troisième limite porte sur le niveau de revenu, le statut social. Les personnes à revenus élevés, les cadres supérieurs, et les habitants d'agglomération, sont davantage équipés et utilisent plusieurs modes de connexion. Pour Marc Bertrand et David Belliard dans Alternatives économiques, « l'économie numérique a un effet multiplicateur des inégalités, car ce sont les plus éduqués et les plus informés qui en tirent le mieux profit ».

Aux causes d'exclusion bien connues telles que le chômage, le faible niveau d'instruction, l'isolement, les mauvaises conditions de vie... viennent s'ajouter les difficultés financières ou la non-maîtrise des usages du numérique, pour des raisons culturelles ou d'éducation.

Conscient de ces enjeux pour favoriser l'égalité d'accès au numérique et de son utilisation sur son territoire, le Département souhaite mettre en place une prestation d'accompagnement aux usages numériques.

Cette action du Conseil départemental s'inscrit dans le cadre de la convention d'appui aux politiques d'insertion (CAPI) signée avec l'État en date du 25 avril 2017.

Objectifs

L'action « À portée de Clics » a pour objectifs :

- De s'approprier et utiliser un équipement informatique ;
- D'utiliser et d'être à l'aise avec l'internet ;
- D'accéder et d'être à l'aise avec l'e-administration ;
- De s'approprier et fréquenter un espace numérique public.

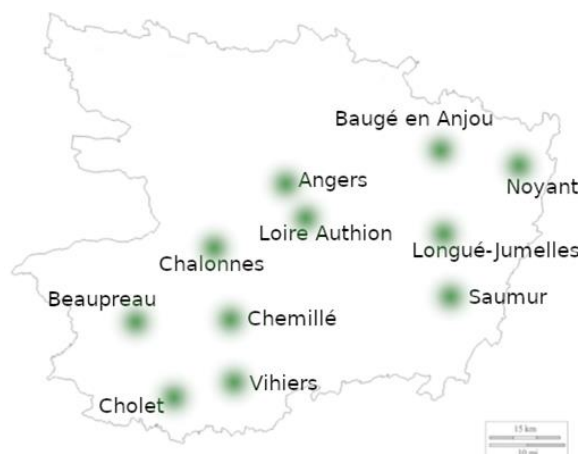
Description

L'action « À portée de Clics » portée par le centre social du chemillois pour Cyb'@njou est une réponse à un appel d'offres émis par le Département.

Le but de cette action est de réduire l'éloignement numérique des personnes en insertion en Maine-et-Loire et leur permettre d'accéder et de profiter des services dématérialisés dont ils ont besoin dans leur vie quotidienne.

A4.2 - À portée de Clics

Financée en totalité par le Conseil Départemental du Maine-et-Loire, l'action se déroule sur les territoires suivants, de septembre 2018 à décembre 2020 (l'objectif à terme est de couvrir l'ensemble du département du Maine-et-Loire) :



Contenu pédagogique :

Proposition : 8 x 3 heures + 3 heures plus tard (passage des tests, bilan) soit 27 heures

La proposition des Espaces publics numériques est de mettre en place deux sessions de trois heures par semaines durant quatre semaines plus une session éloignée de deux à trois semaines.

1/ Découverte du matériel, de l'environnement numérique

2/ Internet

3/ Production, création

Pilote	Conseil départemental de Maine-et-Loire
Partenaires	Cyb'@njou/Fédération des centres sociaux Anjou Mayenne, prescripteurs (Pôle emploi, CCAS, MSAP/France Services, Missions locales, Structures d'insertion, centres sociaux...)
Moyens Financiers	Conseil départemental de Maine-et-Loire
Moyens humains	Cyb'@njou/Fédération des centres sociaux Anjou Mayenne et médiateurs du réseau

A4.3 - Réflexion sur la mise en place de Chèques Numériques / Chèques APTIC

Contexte	Le gouvernement souhaite déployer des Chèques numériques sur le modèle des Chèques APTIC. Conçu par Médias Cité, acteur de la médiation numérique, et inspiré des chèques déjeuners, le chèque numérique APTIC permet aux citoyens d'accéder à un service de médiation numérique. De nombreux lieux d'accompagnement numérique existent déjà, mais sont méconnus des publics qui pourraient en bénéficier, ainsi le dispositif APTIC leur permet de gagner en visibilité. Les commanditaires, tels que les opérateurs de services publics par exemple, commandent les chèques et les distribuent. Les usagers profitent des services de formation disponibles grâce à un paiement total ou partiel en utilisant ces chèques. Et les acteurs de la médiation numérique récupèrent un « contre-paiement » sur la plate-forme d'APTIC en scannant les coupons. Le gouvernement pousse aujourd'hui ce modèle pour le déployer sur l'ensemble du territoire. Les acteurs de la médiation numérique 49 réfléchissent sur l'opportunité et les conditions de mise en place de ce dispositif en Maine-et-Loire. En effet, il convient de le coordonner pour éviter qu'il concurrence d'autres initiatives locales (à portée de clics, conférence des financeurs, etc.). Il pourrait néanmoins permettre de toucher des invisibles.
Objectifs	Réflexion sur la mise en place et le développement du réseau des chèques numériques sur le Maine-et-Loire.
Description	Suite à des expérimentations en Loire Atlantique dans le cadre du Hub, les chargés de mission ainsi que les partenaires mettront en place une réflexion sur l'impact du chèque numérique sur les dispositifs existants. Dans un second temps les collectivités devront statuer sur l'intérêt de cette démarche pour le département et ses conditions de mise en œuvre. Enfin, si l'idée de mettre en place les chèques est retenue, les partenaires s'harmoniseront pour déployer au mieux le dispositif « Chèques numériques pour tous »
Pilotes	Conseil départemental et Anjou numérique
Partenaires	CAF, MSA, structures associatives, Etat, structures privées, collectivités, Hub régional CONUMM
Moyens Financiers	A terme, financements par l'Etat, les collectivités et les partenaires
Moyens humains	Réseau départemental et Hub régional CONUMM

A4.4 – Mise à disposition de malles pédagogiques

Contexte	Les outils numériques sont multiples et évoluent très rapidement. L'accès aux différents outils est freiné pour des raisons de coût et parfois un déficit d'accompagnement. C'est l'enjeu d'un certain nombre de structures de mettre à disposition des ressources pour le plus grand nombre. A ce titre, Le BiblioPôle accompagne les bibliothèques de son réseau dans l'appropriation de nouveaux outils et usages, notamment à travers : ▪ le déploiement d'un bouquet de ressources numériques à destination des bibliothèques et de leurs usagers ; ▪ la mise à disposition d'outils numériques en prêt dans les bibliothèques (liseuses, tablettes, imprimante 3D, consoles de jeux...). De la même façon, des structures de l'éducation population souhaitent également constituer des malles pédagogiques.
Objectifs	▪ Lutter contre la fracture numérique ; ▪ Sensibiliser les bibliothécaires bénévoles et professionnels aux nouveaux outils et ressources ; ▪ Promouvoir la culture avec les outils actuels ; ▪ Elargir l'offre de services proposés en bibliothèque ; ▪ Soutenir de nouvelles initiatives en faveur du développement de malles pédagogiques numériques
Description	Le BiblioPôle prête de nombreux outils d'animation numériques aux bibliothèques partenaires, et ce gratuitement : ▪ malles d'animation prêtées sur projet, ▪ 220 liseuses chargées d'ebooks, qui peuvent être consultées ou empruntées par les usagers pour découvrir la lecture numérique ; ▪ tablettes destinées à la formation et à la découverte d'applications.... La fédération des centres sociaux développe une offre de valises numériques à destination des structures d'animation de vie sociale. Les petits débrouillards proposent également un certain nombre de ressources avec une approche plus scientifique. L'action vise enfin à porter à la connaissance ces différentes initiatives et les promouvoir.
Pilotes	Cyb'@njou/Fédération des centres sociaux Anjou Mayenne
Partenaires	Médiathèques et bibliothèques, structures d'éducation populaire, centres sociaux, espaces de vie sociale, collectivités
Moyens Financiers	DDCS, CAF, autofinancement, autres à définir
Moyens humains	Cyb'@njou/Fédération des centres sociaux Anjou Mayenne et structures animatrices des malles pédagogiques

A4.5 – Diffusion du coffre-fort numérique auprès des CCAS du 49

Contexte

Dans le cadre de la mise en œuvre du Plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale, ainsi que du plan d'action issu des Etats Généraux du Travail Social, l'UNCCAS s'est associée à la DGCS pour porter une expérimentation sur le coffre-fort numérique, de septembre 2016 à septembre 2017. Cette expérimentation avait pour objectif d'évaluer l'usage d'une solution de coffre-fort numérique et en particulier l'utilité de ce dispositif en matière d'accès aux droits pour les personnes concernées, et sur les besoins d'accompagnement des usagers des CCAS/CIAS comme de leurs agents.

Le Centre Communal d'Action Social d'Angers (CCAS) s'est porté volontaire pour cette expérimentation.

Il a donc mis en place à ce jour 130 coffres forts numériques.

Il s'agit d'un outil de stockage sur Internet de documents sécurisés afin de faciliter l'accès au droit des administrés et en particulier des personnes non autonomes. Peuvent ainsi y être stockés par voie de numérisation, des papiers d'identités, des permis de conduire, des diplômes, mais également des déclarations d'imposition ou encore un livret de famille.

Dans le cas de l'expérimentation faite sur Angers, des agents du CCAS assistent les administrés dans la complétude et le stockage des documents justificatifs de la domiciliation et des droits sollicités. Ils attestent à cette occasion, par un sigle électronique spécifique apposé sous la copie des actes ainsi enregistrés, de leur légalité et de leur validité.

Ce stockage de documents administratifs et leur validation numérique permettent également de remédier aux vols et pertes de ces papiers, sans avoir à les reconstituer pour maintien ou renouvellement des droits obtenus.

Le projet vise également à développer des collaborations avec d'autres administrations ou opérateurs (Département, CPAM, Pôle emploi...) pour élargir la gamme des documents stockés et une bonne circulation des données.

Objectifs

- Déployer le coffre-fort numérique dans les CCAS volontaires du Maine-et-Loire ;
- Former les agents des CCAS à son utilisation ;
- Permettre, par l'intermédiaire d'un agent d'un CCAS, l'accès de ce coffre-fort à des opérateurs de services non marchands pour faciliter l'accès au droit des administrés ;
- Sensibiliser les agents des opérateurs publics de services aux points positifs du coffre-fort numérique ;
- Former les publics concernés à l'usage de ces outils.

Description

L'expérimentation nationale a pris fin en 2017, le CCAS d'Angers a pris la décision de poursuivre cette action, en utilisant le coffre-fort numérique comme l'un des outils d'accompagnement de ses usagers.

	L'UDCCAS a mené une première phase d'information et de sensibilisation des CCAS adhérents notamment par l'organisation de temps d'échange d'expériences. Un temps d'information et de démonstration avec le fournisseur du logiciel ADILEOS, déployé au CCAS d'Angers, a été également proposé. Le passage à une seconde étape opérationnelle d'extension de l'expérimentation réalisée au CCAS d'Angers a été validée par deux CCAS adhérents : CCAS de Saumur et de Trélazé. Les autres CCAS intéressés souhaitent, entrer dans cette phase opérationnelle après les élections de mars 2020.
Pilote	Union Départementale des Centres Communaux d'Action Sociale (UDCCAS)
Partenaires	CCAS et CIAS du Maine-et-Loire, Conseil départemental, Préfecture
Moyens Financiers	Pas de moyens financiers spécifiques
Moyens humains	Chargée de mission UDCCAS

A4.6 – Consolider une filière locale de reconditionnement de matériel informatique pour accompagner la médiation numérique

Contexte	L'accès au numérique est une nécessité néanmoins, certains particuliers rencontrent des difficultés sur le plan matériel. Les structures de médiation numérique expriment également des besoins en matériel pour mettre en place des actions et accompagner les usagers. Les organismes publics et privés procèdent régulièrement au renouvellement de leur parc informatique et numérique (PC, portable, tablette, smartphone). Ces équipements, considérés comme obsolètes, sont une opportunité pour la médiation et l'accès au numérique, via la filière du recyclage et du reconditionnement. Des structures existent et se positionnent sur le champ du recyclage de matériel (Arceau, Calis, les ateliers du bocage...) mais les initiatives sont parfois peu connues et ne couvrent pas l'ensemble des besoins. C'est dans ce contexte que la création d'une filière locale de reconditionnement pour accompagner la médiation numérique prend tout son sens.
Objectifs	▪ Favoriser l'inclusion numérique par l'accès au matériel ; ▪ Favoriser l'économie circulaire ; ▪ Soutenir l'Économie Sociale et Solidaire ; ▪ Permettre aux organisations de recycler utilement leur matériel informatique et numérique.
Description	1. Faire un état des lieux de l'offre et des besoins : ▪ Quelles sont les structures en mesure de mettre à disposition du matériel (les fournisseurs) ? ▪ Quelles sont les structures actuelles en capacité de reconditionner du matériel (les recycleurs)? Quel est leur périmètre d'action ? ▪ Quel est l'état des besoins ? Quels sont les prescripteurs ? 2. Définir le circuit et les modalités de cession de matériel. 3. Mise en œuvre d'une opération expérimentale ou renforcement d'une filière départementale de reconditionnement pour constituer une filière pérenne. Remarque/point de vigilance : ▪ Utilisation de logiciels libres ▪ Réflexion sur la maintenance du matériel
Pilote	IRESA
Partenaires	CD49, Anjou Numérique, Fédération des Centres Sociaux 49/53, Cyb@njou, CAF, MSA, CPAM, CARSAT, UDCCAS, Arceau, Calis, Emmaüs...
Moyens Financiers	À définir
Moyens humains	À définir

Les signataires de la feuille de route

Angers, le

Le Préfet de Maine-et-Loire

René BIDAL

**Le Président du Conseil départemental
de Maine-et-Loire**

Christian GILLET

Le Président d'Anjou numérique

Philippe CHALOPIN

**Le Président de la Fédération des centres sociaux
Anjou Mayenne**

Pierre-Marie ROBIN

La Présidente de la MSA

Anne GAUTIER

La Directrice de la CAF

Laurence HAUCK

La Directrice de la CPAM

Bénédicte SAMSON

**Le Directeur de la CARSAT
des Pays de la Loire**

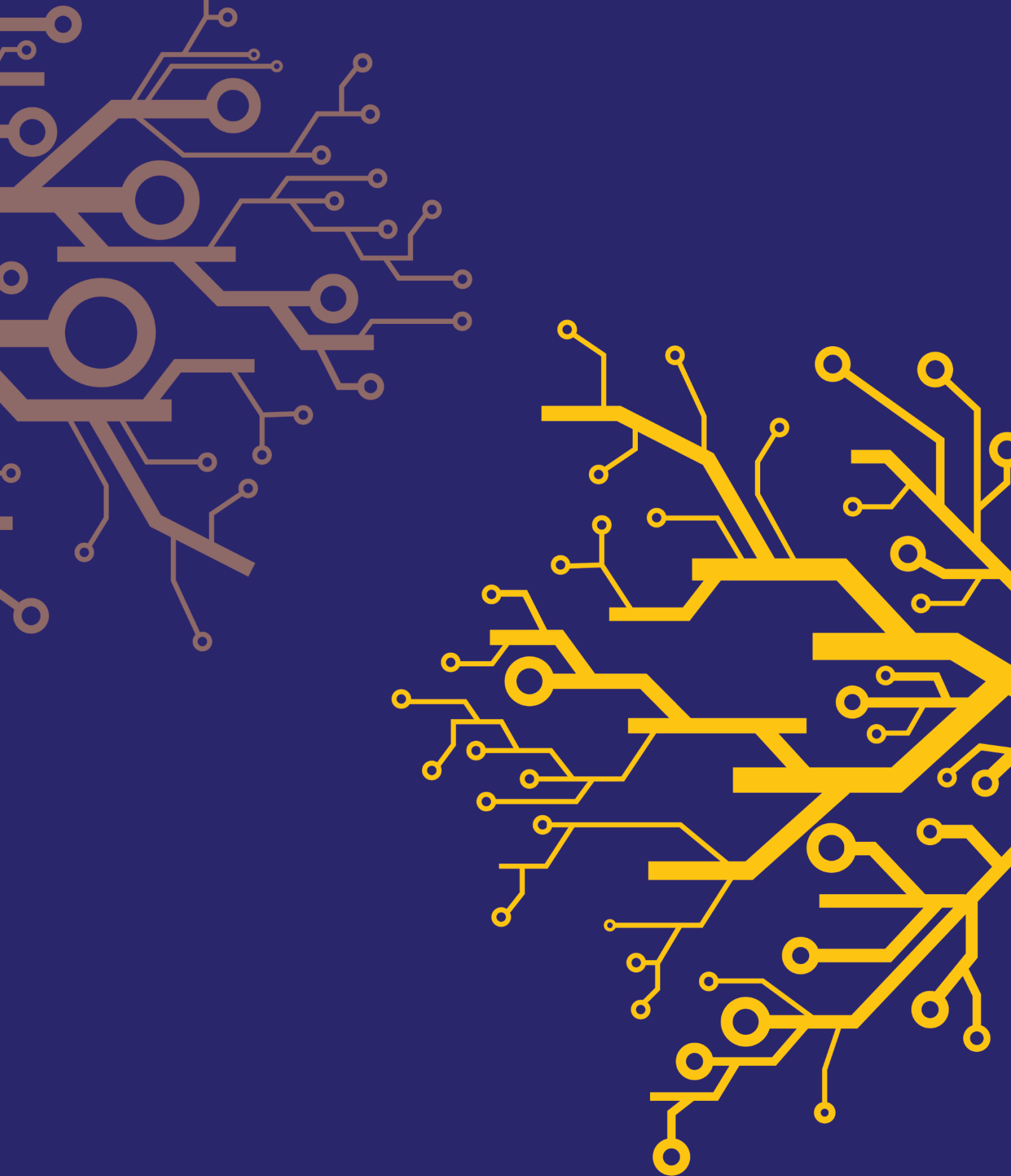
François-Xavier JOLY

La Présidente de l'UDCCAS

Astrid LELIÈVRE

Le co-Président de l'IRESA

Guillaume FLEURY



En partenariat avec :

