

Feuille de route France Numérique Ensemble

Bouches-du-Rhône



Document projet 2024-2027

Une stratégie collective pour l'inclusion numérique du département.

Sommaire

I) Introduction

II) Note méthodologique : le déroulement de la concertation

III) Synthèse de l'état des lieux départemental

IV) Les grands enjeux et axes identifiés

- **Axe 1** : Organiser, coordonner et animer un réseau départemental de l'inclusion numérique
- **Axe 2** : Structurer un réseau départemental autour des enjeux de reconditionnement de matériel informatique
- **Axe 3** : Développer des actions autour de la parentalité numérique (pour sensibiliser aux bons usages et aux dangers du numérique)
- **Axe 4** : Faciliter la montée en compétences des professionnels pour mieux accompagner les usagers dans les usages du numérique (médiation numérique, illectronisme, aidants connect)

V) Conclusion & Perspectives

VI) Annexes

1. Introduction

Métropole Aix-Marseille Provence

Suite aux préconisations formulées dans le cadre du volet "inclusion numérique" du Conseil National de la Refondation, une stratégie nationale de l'inclusion numérique a été définie en 2023 par l'Etat et le programme Société numérique porté par l'Agence nationale de cohésion des territoires (ANCT).

Cette stratégie, qui comprend 16 engagements, s'inscrit en complémentarité du programme « France Services », lancé en 2020, qui a pour objectif de faciliter l'accompagnement de l'utilisateur à l'accomplissement des démarches administratives en un lieu unique, situé à moins de vingt minutes de son domicile.

Les deux programmes ont pour objectif commun d'améliorer l'accès aux services publics et de mieux accompagner les usagers dans l'usage du numérique pour l'accomplissement des démarches administratives dématérialisées, dans des logiques de proximité.

Sur ces bases, le programme "France Numérique Ensemble" (FNE) a été lancé, au niveau territorial, par circulaire du 28/07/2023. Il a ainsi été demandé aux Préfets de département de définir pour 2024/2027, en lien avec les acteurs du territoire, une feuille de route départementale et stratégique avec pour objectif de renforcer et encourager les dynamiques d'inclusion numérique.

Pour la mise en œuvre du FNE dans les Bouches-du-Rhône, une équipe projet a été constituée autour de la Préfecture de département, de la métropole Aix Marseille Provence (déjà mobilisée sur ces questions au travers de la Fabrique de l'inclusion numérique) et du Hub du sud. Cette gouvernance partagée a permis une large concertation et la mise en place à partir de novembre 2023 de temps d'échanges, de questionnaires pour identifier, au travers d'un diagnostic départemental, les urgences et les sujets de travail et amener à la mise en place de groupes de travail thématiques (GT).

La présente feuille de route constitue donc la synthèse de ces travaux collectifs qui se sont achevés en juin 2024. Elle a été partagée et enrichie par les différents contributeurs mobilisés pendant ces 8 mois. Loin de fermer la discussion, elle entend poser un premier cadre ouvert et vivant et servir à la fois d'éclairage et d'inspiration pour toutes celles et tous ceux qui souhaitent contribuer à réduire les inégalités d'accès aux droits et promouvoir des usages numériques plus stimulants et source d'émancipation individuelle.

2. Méthodologie

Plusieurs réunions se sont déroulées depuis le lancement de la dynamique départementale en novembre 2023 (un COPIL le 23 novembre 2023, deux COTHEC les 13 décembre 2023 et 9 janvier 2024 et une réunion de synthèse des travaux de groupe, le 24 janvier 2024) et ont permis de lancer une concertation élargie destinée à répondre aux attentes et au calendrier national posées par l'Etat et l'ANCT. Cette stratégie a été coordonnée par un comité de pilotage réunissant la Préfecture de département, la métropole et le Hub du sud.

Les premières conclusions issues de ces groupes de travail ont donné lieu à une note d'étape qui a été partagée et enrichie par l'équipe projet. Fort de cette première ossature, **plusieurs temps complémentaires de concertation** ont été organisés entre juin et juillet 2024 :

- Une réunion d'information et d'échanges avec les **communes les plus exposées** selon l'**indice de fragilité numérique** (cf. *liste en annexe 3*) dont l'objectif était de présenter les différentes aides mises en place par l'ANCT afin de les accompagner dans des diagnostics ou des schémas locaux d'inclusion numérique. Voici le compte-rendu de la réunion et la présentation du marché d'ingénierie diagnostic de l'ANCT.
- Des concertations territoriales ont également été menées à Aix, Marseille, Arles et Miramas pour présenter la démarche FNE et les premiers axes identifiés aux acteurs non encore mobilisés mais également pour enrichir les réflexions avec de nouvelles remontées de besoins ou contributions (cf *synthèse en annexe 4*).
- Un rendez-vous avec **5 communes** du territoire **déjà engagées dans des stratégies d'inclusion numérique** à l'échelle locale (Miramas, Berre l'Etang, Aix-en-Provence, Martigues et Marseille). L'objectif était d'échanger autour de l'historique de ces communes afin de mutualiser les bonnes pratiques et partager des ressources, telles que : le guide du numérique de Miramas ou encore celui de Berre-l'Etang, le schéma d'inclusion numérique d'Aix-en-Provence etc... (cf *synthèse en annexe 5*)

C'est sur la base de ces échanges et des constats territoriaux, organisés autour d'axes thématiques, que la présente feuille de route est constituée. Au total, une **centaine d'acteurs** ont été informés de la démarche et invités aux différents groupes de travail. Ce sont plus de 60 personnes qui auront pris part à ces échanges, représentant 25 collectivités*, 19 associations*, 4 centres sociaux* et l'Union départementale des centres sociaux.

La feuille de route a été présentée et amendée en **septembre 2024** par l'ensemble des personnes mobilisées et donnera lieu d'ici à la fin de l'année à une charte destinée à mobiliser plus largement les acteurs au travers un travail d'**animation départementale** piloté par le Hub du sud.

*Liste des 25 collectivités : Aix-en-Provence, Arles, Barbetane, Berre-l'Etang, Cabannes, Châteaurenard, Eyragues, Graveson, Maillane, Marseille, Martigues, Meyreuil, Miramas, Mollégès, Noves, Orgon, Peynier, Plan d'Orgon, Port-de-Bouc, Port-Saint-Louis-du-Rhône, Rognonas, Saint-Andiol, Saint-Cannat, St Rémy-de-Provence, Verquières, Vitrolles

*Liste des 19 associations : Hub du sud, Anonymal, Urban Prod, ICOM Provence, La Verrerie, Help admin, Emmaus Connect, Réussir Provence, Esprits Libres, Astrogeek13, La Ligue de l'enseignement 13, Parcours handicap 13, CIAM, Jas en couleurs, Femmes Familles Font-Vert, Unis cité, Solinum, La Fabulterie, Utoplab

*Liste des centres sociaux : Centre social du Grand Canet (Marseille), Centre Social Aquarelle (Miramas), Centre social Roy d'Espagne (Marseille), Centre Social Christian CHEZE (Arles)

3. Synthèse de l'état des lieux départemental

A la demande de la Préfecture, le Hub du Sud a, dès la démarrage de la dynamique, compilé les données et ressources existantes afin de dresser un **état des lieux de l'inclusion numérique à l'échelle départementale**. Cette initiative visait à offrir une vue d'ensemble des services et ressources déjà présents sur le territoire afin d'éclairer de façon factuelle les futures réflexions collectives.

L'approche méthodologique a consisté à compiler les données existantes relatives à **l'illectronisme et à l'exposition aux risques numériques**. Cette démarche a permis de croiser les informations issues des cartographies de **l'IFN**, de **l'inclusion numérique** et du **Portail Portrea**, fournissant ainsi une vision intégrée et détaillée des enjeux et des dispositifs sur place.

Le territoire étudié ouvre une population de plus de deux millions d'habitants, répartis sur quatre intercommunalités principales. La **Métropole Aix-Marseille-Provence** regroupe la majorité de cette population, constituant ainsi le principal pôle d'activité et de services. Les autres intercommunalités, telles que la **communauté de communes Vallée des Baux-Alpilles**, la **communauté d'agglomération Terre-de-Provence** et la **communauté d'agglomération d'Arles-Crau-Camargue-Montagnette**, représentent des zones moins densément peuplées mais tout aussi importantes en termes de besoins en inclusion numérique.



Quelques chiffres départementaux

Répartition de la population des 4 EPCI du département et le pourcentage sur la population totale en 2021 :

Une population de 2 082 886 **habitants** :

- **Métropole Aix-Marseille-Provence** : 1 911 311 - 91,8%
- **CC Vallée des Baux Alpilles** : 27 712 - 1,3%
- **CA Terre-de-Provence** : 60 434 - 2,9%
- **CA d'Arles-Crau-Camargue-Montagnette** : 83 429 - 4%

Données INSEE 2021

150 lieux

disposant de services d'inclusion numérique essentiels pour offrir un accompagnement aux personnes en difficulté avec les outils numériques.

Données cartographie de Société Numérique de l'ANCT 2024

168 personnes

habilités et formées via le programme Aidants Connect. Ce dispositif permet à des aidants professionnels via des mandats sécurisés en ligne de faire des démarches administratives à la place d'un usager. Ces aidants jouent un rôle important auprès des personnes qui ont besoin d'une assistance pour utiliser les services en ligne.

Données ANCT 2024



Depuis le printemps 2024, les formations d'habilitation à Aidants Connect ont reprises avec différents moyens de financement :

- Pour les **conseillers numériques** : dans les modules de formation continue
- Les **salariés de structure de l'ESS** : via l'OPCO Uniformation (accord ANCT - Uniformation)
- Pour les **agents de collectivités** : via l'enveloppe de formation FNE bientôt mise en place.

LOCALISATION AIDANTS EN ATTENTE DE FORMATION

Demandes validées ces 6 derniers mois au 21/05/2024 Région +

	Région	Demandes validées ces 6 de...	Aidants en attente de formati...	Conseillers numériq...	Total des aidants en attente	+
1	Provence-Alp...	Alpes-de-Haute-Provence	1		1	
2	Provence-Alp...	Alpes-Maritimes	45	3	48	
3	Provence-Alp...	Bouches-du-Rhône	74	16	90	
4	Provence-Alp...	Hautes-Alpes	1		1	
5	Provence-Alp...	Var	60	1	61	
6	Provence-Alp...	Vaucluse	22	3	25	
7						

112

conseillers numériques
validés par l'ANCT

79

en poste

134

lieux d'intervention

Leur travail consiste principalement à **aider les publics à se familiariser avec les outils numériques**, tels que les ordinateurs, les tablettes et les smartphones, ainsi qu'à l'accompagner dans leurs démarches administratives en ligne. Ces différents accompagnements s'effectuent à la fois **en individuel et en collectif**.

36

France Services

9

itinérants

Démarches administratives liées à l'emploi, la santé, la retraite... Ces structures permettent aux usagers d'accéder à un bouquet de services au sein d'un même lieu. L'objectif est de **rapprocher les services publics au plus près des citoyens**, en particulier dans les zones rurales et les quartiers prioritaires.

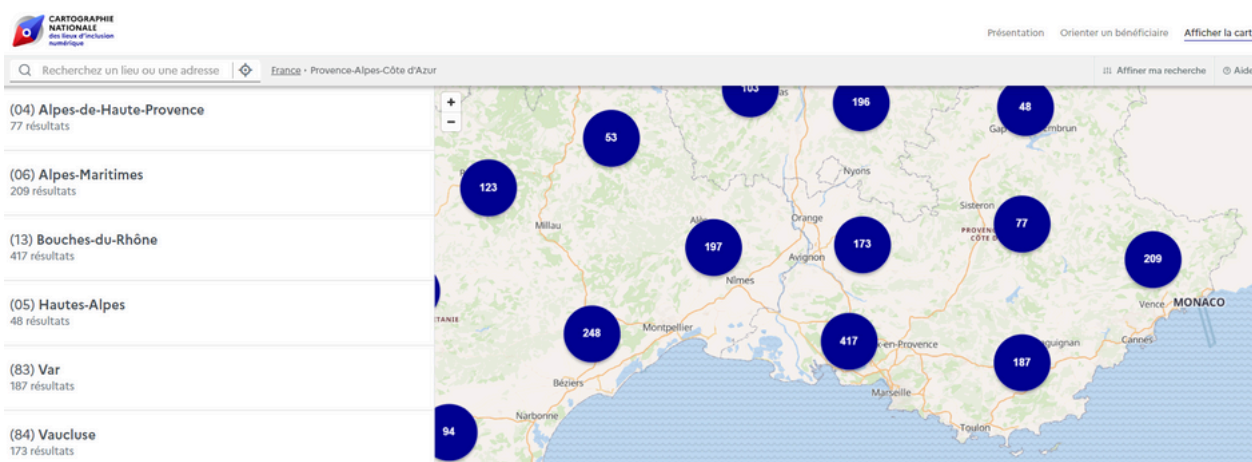
Etat des lieux des cartographies

Plusieurs cartographies des lieux d'inclusion numérique existent, notamment celles de Société Numérique, Portrea, la MedNum et l'ANCT. Cependant, les données répertoriées sur ces plateformes ne permettent pas toujours d'identifier les informations les plus récentes sur lesquelles les acteurs peuvent se baser.

La cartographie nationale Société Numérique (ANCT)

Accessible sur le site de l'Agence nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT), cette cartographie recense **tous les lieux d'inclusion numérique** financés par divers dispositifs, parmi lesquels : **Aidants Connect, les Conseillers Numériques et les France Services**. Elle utilise les données issues de ces programmes, offrant ainsi une vue exhaustive et nécessite des mises à jour régulières.

Les acteurs non référencés sont encouragés à **compléter le formulaire DORA**, qui s'appuie sur un schéma de données ouvertes spécifique à l'inclusion numérique. Cette plateforme recense tous les services d'inclusion numérique et permet aux professionnels de l'accompagnement de mieux **orienter leurs publics**.



En effet, le Hub du Sud est mandaté par la Préfecture de Région (SGAR) pour effectuer un **recensement et une mise à jour des données de l'inclusion numérique sur la Région Sud** (Provence-Alpes-Côte d'Azur). Ce recensement permettra :

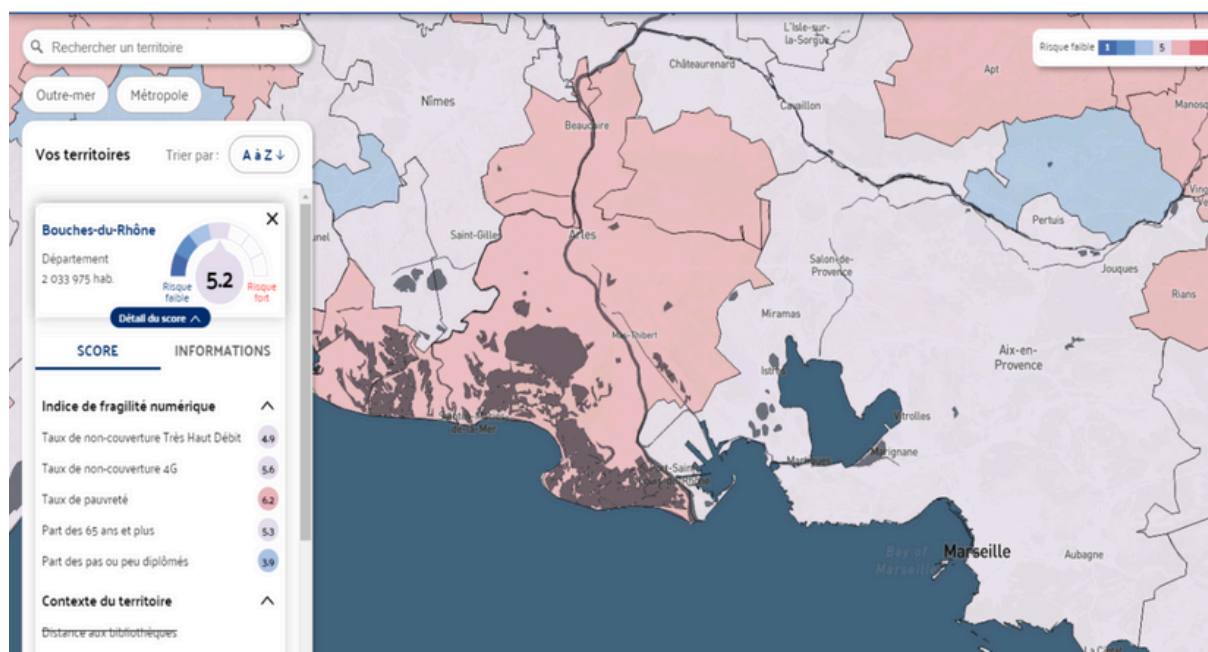
- une **mise à jour** des informations des services et des offres d'inclusion numérique de la région
- une **meilleure qualification des acteurs** pour les professionnels et les usagers.
- une **meilleure qualification de l'offre de services d'accompagnement** dans les lieux, pour permettre à chacun d'être accompagné en fonction des spécificités de ses besoins.
- de **visibiliser les acteurs** pour permettre aux différents financeurs de mieux déployer leurs politiques.

L'Indice de fragilité numérique (IFN)

Développé par la MedNum*, cet outil d'analyse et de cartographie permet d'identifier les **zones à risque accru de fragilité numérique**. Mis à jour régulièrement grâce aux retours des utilisateurs et aux expérimentations locales, il s'appuie sur divers indicateurs tels que le :

- Le taux de pauvreté,
- Le nombre de personnes âgées,
- La distance avec les services publics ainsi que les freins à la mobilité,
- Le taux de chômage,
- La part des étrangers et des bénéficiaires de prestations sociales.

L'IFN vise à révéler la probabilité qu'une population d'un territoire donné soit en **situation d'exclusion numérique**. Cette carte de l'IFN accessible sur le site, permet d'analyser ces risques et de piloter des actions adaptées aux besoins locaux. Elle s'inscrit dans une démarche de **co-construction** : elle est alimentée régulièrement par les nombreux retours des utilisateurs et par les expérimentations locales afin de rester au plus proche des besoins opérationnels du terrain.



Sur cette carte, **plus une zone est rouge**, plus la probabilité d'exclusion numérique est élevée, avec un indice variant de 1 à 10. Par exemple, dans les Bouches-du-Rhône, l'indice est de **5.2 en moyenne**, avec des variations selon les localités :

- Aix-en-Provence (4.7)
- Marseille (5.0)
- Arles (6.6)
- Miramas (5.9)
- Châteaurenard (5.7)
- La Ciotat (5.2)

*La Mednum : coopérative des acteurs de l'inclusion numérique, elle rassemble les acteurs, les dynamise et les met en réseau pour leur permettre de trouver un cadre de coopération qui sera le plus adapté pour eux.

Le taux d'illectronisme

La notion d'illectronisme fait référence à la situation d'une personne n'ayant pas utilisé Internet dans l'année ou déclarant une incapacité dans les quatre domaines de compétences numériques :

- Recherche d'information,
- Communication,
- Résolution de problème,
- Utilisation de logiciels



Quelques chiffres de l'INSEE sur le taux d'illectronisme par EPCI (Etablissements Publics de Coopération Intercommunale)

Métropole Aix-Marseille Provence

15 %

CC Vallée des Baux Alpilles

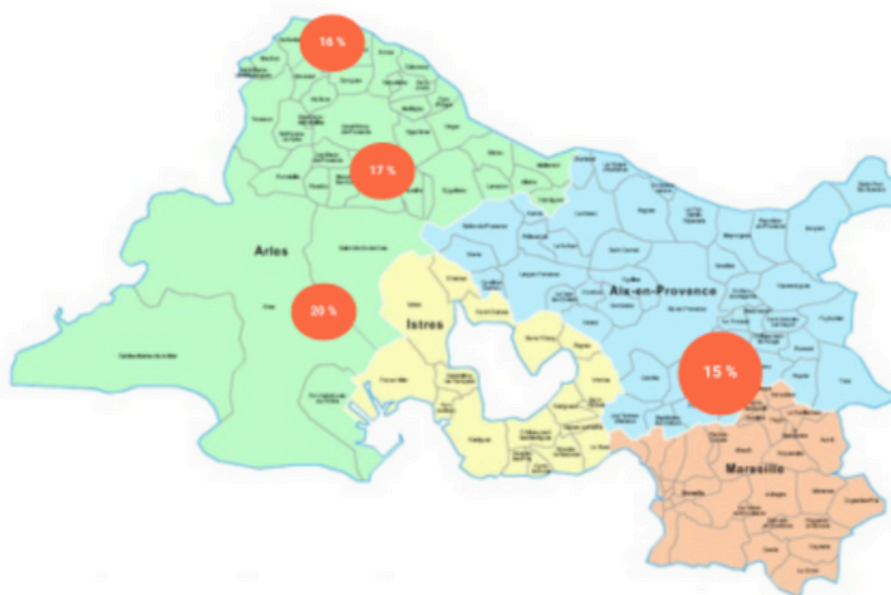
17 %

CA Terre-de-Provence

16 %

CA d'Arles-Crau-Camargue-Montagnette

20 %



Les profils les plus exposés à un risque d'exclusion numérique comprennent principalement plusieurs groupes de personnes. Tout d'abord, les **personnes âgées** sont particulièrement vulnérables en raison de leur manque d'autonomie numérique, ce qui les rend moins aptes à gérer des démarches en ligne.

Les **publics en situation d'illettrisme** font également face à des difficultés significatives, car la barrière de la langue constitue un obstacle à l'accès et à l'utilisation des services en ligne. De plus, les **personnes désocialisées ou en voie de désocialisation** se retrouvent confrontées à l'administration numérique car elles manquent de repères sociaux nécessaires pour naviguer dans ces environnements numériques.

Enfin, les **usagers en situation de handicap** rencontrent fréquemment des obstacles supplémentaires dans l'utilisation des outils numériques, que ce soit en raison de limitations physiques, sensorielles ou cognitives, ce qui complique leur accès à l'information et aux services en ligne.

Portrea

Le Portrea s'appuie sur un **indicateur de vulnérabilité e-administrative**. Réalisé par LabAccès et le Hub Bretagne et porté par la Région Bretagne et l'Etat, il s'agit d'une démarche de quantification et de qualification des besoins et des offres sur un territoire qui s'appuie sur des données disponibles (INSEE et CAF). Ces données sont disponibles aux échelles régionales, départementales, des EPCI, communales et sur les quartiers des zones fortement habitées.

Cet outil offre l'avantage d'associer sur une même cartographie les **besoins** des habitants d'un territoire en matière d'accès à leurs droits numérisés (e-administration) et de préciser le nombre de personnes concernées par des **difficultés dans l'accès aux démarches dématérialisées**.

Voici un aperçu de l'outil :



Ainsi cet état des lieux a permis, en croisant les différents chiffres, d'identifier sur les 93 communes, 29 se situant au-delà de la moyenne de vulnérabilité numérique et représentant une population de **plus de 118 000 personnes exposées**.

Si **4 arrondissements de Marseille cumulent près de 60 % de cette population** ces données ont permis non seulement de cibler la mobilisation tout en posant des objectifs clairs pour que FNE ait une ambition opérationnelle et un impact sur le territoire et les habitants.e.s.



Données qualitatives

Les initiatives numériques dans les Bouches-du-Rhône : 25 ans de médiation et d'inclusion au service de tous

Depuis 25 ans et la première charte des Espaces Publics Numériques, les dispositifs de médiation et d'inclusion numérique se sont multipliés. Parmi ceux-ci :



Les **Promeneurs du net**, composés de professionnels de la jeunesse et de la parentalité, se consacrent à écouter, conseiller et orienter les jeunes sur leurs relations avec internet et les réseaux sociaux. Ils les soutiennent également dans leurs projets. Dans les Bouches-du-Rhône, cette initiative s'inscrit dans les directives du Schéma départemental des services aux familles, piloté par l'État, le conseil départemental, la CAF 13 et l'union des Maires. En janvier 2024, on compte **28 Promeneurs du Net**.



Le réseau **Sud Labs** rassemble divers lieux et acteurs labellisés par la région, offrant des services numériques centrés sur l'innovation et l'accompagnement des usages numériques. Ces espaces variés, incluant des fablabs, living labs et espaces coworking, apportent leur expertise pour aider les citoyens, entreprises, associations et collectivités à chaque étape de leurs démarches numériques. En 2024, dans les Bouches-du-Rhône, **18 initiatives** bénéficient du soutien du label Sud Labs.



Le dispositif **Micro-Folies**, soutenu par l'Etat et supervisé par le Ministère de la Culture, vise à intégrer un Musée Numérique au sein d'équipements existants, avec la possibilité d'ajouter des modules complémentaires tels que des Fablabs ou des espaces de réalité virtuelle. Ces plateformes culturelles de proximité jouent un rôle essentiel dans l'Éducation artistique et culturelle. Il existe actuellement **11 Micro-Folies** dans les Bouches-du-Rhône.



Le dispositif **Territoires numériques éducatifs (TNE)** permet d'engager une dynamique entre les acteurs au service d'une continuité et d'une transformation pédagogique : les élèves dans leurs apprentissages, les parents dans l'accompagnement de la scolarité de leurs enfants, les enseignants dans leurs pratiques professionnelles, les cadres et les décideurs dans la conduite des politiques publiques du numérique éducatif.

Ses 8 mesures clés :

- Former tous les professeurs à l'hybridation de l'enseignement et des apprentissages ;
- Former les parents volontaires aux enjeux du numérique éducatif ;
- Mettre à disposition des professeurs un bouquet de services et de ressources en ligne via une plateforme ;
- Assurer un socle minimal d'équipement numérique pour les écoles élémentaires (2 700 classes) ;
- Equiper chaque classe (premier et second degrés) d'un kit d'enseignement hybride (15 000 classes) ;
- Permettre l'équipement des élèves des classes élémentaires en état de fracture numérique sous forme de prêt (15 000 élèves) ;
- Equiper les nouveaux professeurs du premier et du second degré (1 000 nouveaux professeurs) ;
- Evaluer le dispositif, en mesurant la pertinence et l'efficacité.

4. Les grands enjeux et axes de travail identifiés

Au terme des nombreux échanges avec les professionnel.le.s mobilisé.e.s pendant la concertation, **4 axes de travail ont été identifiés**, en complément du premier travail que constituait la co-écriture de la feuille de route départementale, et posent les bases du travail collectif à mener.

Des **premières actions** ont également été identifiées et ventilées par axe pour donner corps, dès 2024, à cette nouvelle dynamique collective et traduire par l'exemple les ambitions ou les urgences des acteurs de terrain.

Certaines **thématiques** restent néanmoins **transversales** à l'image de **l'accompagnement des personnes en situation de handicap** ou la **notion de "parcours usager"** qui doivent permettre de penser chaque axe thématique dans une logique d'adaptation aux différents publics et usagers. Ainsi, le manque de sensibilisation aux enjeux de l'accessibilité numérique et du handicap a été abordé plusieurs fois lors des groupes de travail. Des outils et un début de prise de conscience existent mais reste à consolider par la mobilisation plus grande des acteurs. Des solutions ont été proposées ainsi que des ressources à l'image de celles développées par Provence Tourisme, ICOM Provence et Parcours Handicap 13 et sont décrites plus en détail dans la synthèse de la tournée départementale en annexe 4.

AXE 1

Organiser, coordonner et animer un réseau départemental de l'inclusion numérique

AXE 2

Structurer des filières locales autour des enjeux de reconditionnement de matériel informatique

AXE 3

Développer des actions autour de la parentalité numérique

AXE 4

Faciliter la montée en compétences des professionnels pour mieux accompagner les usagers

AXE 1

Organiser, coordonner et animer un réseau départemental de l'inclusion numérique

Qu'il s'agisse de l'identification ou de la labellisation des acteurs des territoires, d'une cartographie des services et des compétences, du besoin de se rencontrer et d'échanger à l'échelle du département autour de feuilles de routes locales déjà menées ou en projet (Aix, Miramas, Martigues, Métropole), la **question du collectif** apparaît de façon forte dans la plupart des espaces de discussions.

La construction de la feuille de route a donc constitué une occasion unique de **réunir et de mobiliser des acteurs variés** (travail social, France services, collectivités) qui ne se rencontraient que peu jusqu'à présent (y compris parfois à l'échelle d'une même ville) tout en partageant, à une échelle départementale, la **réalité locale des pratiques d'accompagnement** autour de ces questions de numérique inclusif. Cette feuille de route doit également être l'occasion de mobiliser des acteurs encore peu impliqués dans la dynamique de l'inclusion numérique. L'idée est d'arriver à mobiliser progressivement un maximum d'acteurs **en créant des synergies vertueuses** entre collectivités ou structures plus avancées et territoires très exposés, souvent en dehors des cartographies existantes.

Ce premier axe met également en lumière un **premier point de vigilance** : le travail mené en 2024 dans le cadre de FNE a permis de constituer une communauté potentielle de centaines de professionnels concernés par les questions d'inclusion numérique qui désormais attendent des actions concrètes au regard de l'espoir suscité par la perspective d'actions plus structurées et coordonnées.

Le flou relatif sur les moyens qui seront mobilisés par l'Etat en 2025 (en dehors des aides dégressives sur les postes de conseillers numériques) constitue une **source d'inquiétude** :

- Quels moyens les parties prenantes de cette digitalisation croissante des gestes de la vie quotidienne vont-ils vraiment mobiliser pour soutenir les actions, les postes ?
- Quelle part peuvent vraiment prendre les collectivités ou acteurs locaux (CAF, France Travail, mairies, etc) ?

Comme sur d'autres enjeux (veille professionnelle, formation et montée en compétence), ces questions financières centrales ont été traitées dans un axe thématique spécifique.

Ce premier axe est décliné en **5 actions**. Ces actions reprennent la construction et l'élaboration de la feuille de route départementale mais aussi la constitution d'un réseau d'acteurs structurés engagés dans la démarche.

Action 1.1

Participation aux instances de gouvernance et aux travaux d'élaboration de la feuille de route

Cette première action réalisée a permis de constituer une **communauté de professionnels de l'inclusion numérique** et de mobiliser des acteurs publics et privés pour créer des synergies vertueuses.



Référents : Préfecture des Bouches-du-Rhône, Métropole Aix-Marseille & Hub du Sud
contact@hubdusud.fr



Partenaires :

Acteurs publics :

- CA Terre de Provence
- Aix-en-Provence
- Marseille 1er arrondissement,
- Martigues
- Miramas
- Meyreuil
- Tarascon
- Maison de quartiers d'Arles
- France Travail

Structures privées :

- ICOM'Provence
- Emmaüs Connect
- Hub du Sud
- Orange
- Urban Prod
- Anonymal
- Union des Centres Sociaux 13
- La Ligue de l'Enseignement - FAIL 13
- Help Admin
- La Verrerie
- Femmes Familles Font-Vert
- Centre Social Christian Cheze d'Arles
- Esprits Libres / GHLM
- L'Estafette de l'emploi et solidarités
- La Maison de l'Emploi Ouest Provence
- Inedias
- Unis Cité

Action 1.2

Structuration et animation d'un réseau départemental autour de l'inclusion numérique

Cette deuxième action vient en continuité de la première réalisée. Les enjeux de celle-ci sont d'arriver à **conserver la dynamique** d'acteurs, de constituer des réunions semestrielles et de constituer des groupes projets pour la mise en œuvre de certaines actions. Cette action devrait commencer dès la fin de l'année 2024 et de se dérouler durant toute la période du plan France Numérique Ensemble.



Référents : Préfecture des Bouches-du-Rhône, Métropole Aix-Marseille & Hub du Sud
contact@hubdusud.fr



Partenaires : Les partenaires ici sont les mêmes que ceux de l'action 1.

Action 1.3

Construire une méthode à mettre en place pour organiser le pilotage par la donnée

Si plusieurs EPCI ont déjà mené des diagnostics territoriaux pour structurer des schémas d'inclusion numérique, **l'absence de données locales structurées** (l'indice de fragilité numérique ou les données INSEE ne suffisent souvent pas) ou de **méthodologies harmonisées** ont été relevées autant par les acteurs ayant déjà mené ces actions que par les structures souhaitant s'engager dans de telles dynamiques.

Le **besoin de référentiel**, de tableau de bord reposant sur une évaluation des actions et de leur impact auprès des publics devra être traité à une échelle collective de façon à éviter l'apparition de labels ou plateformes micro-locales, basées sur des données parcellaires. En effet, les échanges menés lors des concertations ont montré que si de nombreuses cartographies existent (IFN, Portrea, inclusionnumerique.gouv.fr) elles ne traduisent pas toute la réalité des acteurs de l'inclusion numérique (structures hors label, médiathèques, etc).

L'enjeu de travailler sur des données plus complètes (autant des lieux que des services) est essentiel et préalable à de nombreuses actions envisagées (autour de la communication, de l'orientation). Au-delà d'une seule cartographie, c'est bien de **pilotage par la donnée** dont il est question et qui nécessitera un travail spécifique avec les acteurs mobilisés sur le sujet (Mednum, ANCT, data.gouv).

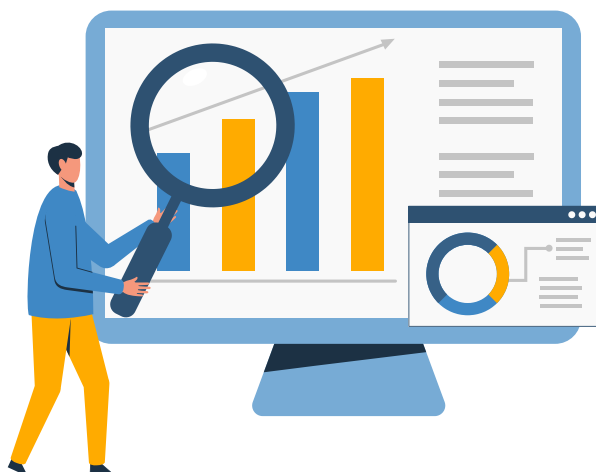
Le référentiel de l'inclusion numérique, le recours à Dora, le principe de données ouvertes a évidemment été validé et devra permettre aux acteurs y compris une personnalisation territoriale personnalisée (à clarifier tableau de bord, cartographie municipale, annuaire). Cette mission doit se faire en corrélation avec l'ANCT qui développe actuellement des outils et méthodes afin d'harmoniser les données publiques d'inclusion numérique.



Référent : Hub du Sud
contact@hubdusud.fr



Partenaires : ANCT, SGAR, acteurs de la gouvernance



Action 1.4

Constituer un groupe d'experts pour soutenir les collectivités et les structures dans la mise en place d'actions autour du handicap

Au regard de nombreux acteurs signalant des **besoins sur les prises en charge des publics en situation de handicap**, il semble important d'intégrer une action répondant à ces demandes.

Cette action doit permettre **d'identifier les besoins des professionnels sur l'accompagnement des handicaps**, identifier les structures qualifiées, constituer un groupe de travail, prioriser les actions, mise en place d'outils qui répondent aux besoins (webinaires, fiche action...).

S'il serait évidemment intéressant d'identifier les expertises et les compétences des différents membres du réseau dans de multiples domaines pour mieux les partager, la question de l'accueil et de l'accompagnement des publics en situation de handicap reste à la fois plus complexe et prioritaire.

C'est pourquoi, et au regard de nombreux acteurs sur ces questions sur le département (à l'image d'ICOM Provence, Handicap 13 ou Provence Tourisme), il semblait important, en plus d'éventuels modules spécifiques de formation, de pouvoir constituer un **groupe de personnes référentes** capables de répondre aux interrogations des acteurs mises en difficultés par ces questions et les accompagner dans la **mise en place de projets plus inclusifs**.



Référent : ICOM' Provence
contact@icomprovence.net



Partenaires : Provence Tourisme, Parcours Handicap 13, Hub du Sud



Action 1.5

Communiquer autour des enjeux et ressources d'inclusion numérique

Cette action au-delà des échanges semestriels de la gouvernance évoqués dans l'action 2 doivent permettre aux acteurs départementaux d'**accéder à des ressources, des informations et à identifier les services d'inclusion numérique.**

Cette action doit débuter en 2025. Elle doit permettre d'établir un **espace de mutualisation des ressources informationnelles** (veille), des **ressources financières** (appel à projets, marché...) mais aussi de réfléchir à une nomenclature visuelle d'identification des lieux et services au niveau départemental.

L'absence d'espaces d'échanges réguliers, de moments de rencontres et de partage d'expériences amène plus ou moins chaque acteur à développer ses propres ressources ou parcours pour les usagers. Au-delà du travail de réseau et d'animation d'une communauté professionnelle développée dans l'action 2, il s'agit également d'**accompagner, au travers d'outils concrets, la pratique quotidienne des acteurs.**

La tournée départementale auprès des acteurs a mis en lumière la difficulté pour les professionnels de l'accompagnement numérique de ménager des temps de veille dans leur temps de travail dans un univers où les choses bougent très vite. Le fait de regrouper sur un espace en ligne (de type plateforme), de façon mutualisée, les ressources, financements et initiatives existantes constituerait un **gain de temps précieux pour les acteurs de terrain.**

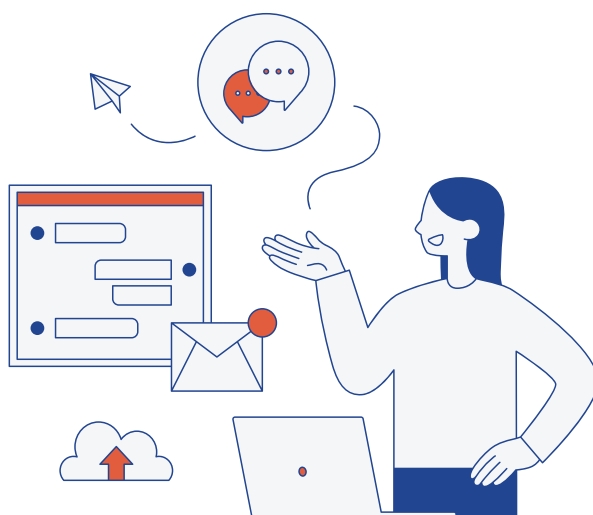
La grande hétérogénéité des besoins, le besoin d'obtenir des réponses locales rend nécessaire d'aller au-delà de réponses nationales perçues comme trop riches (à l'image des bases) : accéder à une sélection des ressources les plus utiles, adapter les contenus au niveau des besoins.



Référent : Hub du Sud
contact@hubdusud.fr



Partenaires : membres de la gouvernance France Numérique Ensemble



Calendrier prévisionnel actions axe 1

2023

Début des concertations départementales FNE et réalisation des actions 1 & 2

Organisation des premiers groupes de travail pour les actions 3,4,5 avant la fin de l'année 2024

2024

2025

Mise en place des groupes de travail au premier trimestre 2025

Coordination de la phase opérationnelle des actions deuxième trimestre 2025

Réalisation et mise en place des actions à partir du dernier trimestre 2025

2026



AXE 2

Structurer des filières locales autour des enjeux de reconditionnement de matériel informatique

Les réglementations européennes et françaises organisent le **marché du recyclage des équipements électroniques et électroménagers** (reconditionnement, réemploi, destruction et valorisation) depuis près de 20 ans. Il s'agit de faire face à la **production massive de matériel** corollaire à une **explosion des usages numériques** tout en prenant en considération les **impacts** extractives, énergétiques et contaminants de la production, de l'utilisation et de la destruction de ces matériels. Ces réglementations ont été accompagnées du développement de normes et d'initiatives tantôt publiques, tantôt privées à des échelles locales, plus rarement à des échelles nationales.

Ces dernières années, la législation est venue renforcer les réglementations préalables avec notamment la **loi AGECE** (Anti-Gaspillage pour une Économie Circulaire) et la **loi du 15 novembre 2021** visant à réduire l'empreinte environnementale du numérique en France. Il s'agit alors pour les **services de l'Etat et les collectivités territoriales** d'organiser leur parc informatique afin qu'une part significative soit composée de **matériel issu du reconditionnement et du réemploi**.

Dans le cadre de la feuille de route gouvernementale France Numérique Ensemble lors d'une présentation en 2023, le ministre délégué au numérique Jean-Noël Barrot ambitionnait que d'ici 2027 **2 millions de ménages** en précarité numérique puissent être **équipés de matériel numérique reconditionné** ou en réemploi.

Il existe au niveau régional de **nombreux opérateurs du réemploi et du reconditionnement DEEE** :

- Les **acteurs de la collecte et du traitement** (reconditionnement, réemploi, destruction, valorisation) : association de bénévoles, multinationales (VEOLIA, SUEZ, Orange), organisations de l'Économie Sociale et Solidaire (ESS) : tiers-lieux, coopératives, SIAE...
- Les **acteurs de l'identification des besoins des ménages en précarité numérique**
- Les **structures de médiation/inclusion numérique** notamment via Sud Lab
- Les **plateformes d'organisation du flux** (collecte > redistribution) : la Collecte.tech (Emmaüs Connect), la Banque du Numérique.



Selon les données INSEE 2019 sur l'illectronisme en France : plus de **245 000 personnes** ne possèdent pas de matériel informatique sur le département des Bouches-du-Rhône.

Malgré l'**acceptation socio-économique du matériel numérique en réemploi** en France et un **cadre législatif et réglementaire favorable** (voire financier avec un système de taxation), il reste encore quelques freins sur notre territoire. De plus, la faible mécanisation du processus de reconditionnement et de réemploi implique un **fort besoin de main d'œuvre** estimé par la DARES à **plus de 40 000 en France d'ici 2030**.

Il s'agit alors de réaliser un état des lieux des acteurs et initiatives en région et apporter ainsi les éléments de réflexion à l'impulsion et/ou au soutien à une telle filière. Cela soulève des questions de changement d'échelle et de création d'emplois qualifiés, destinés à des personnes qui en sont éloignées.

Action 2.1

Mener une étude et des expérimentations pour préfigurer des filières locales de reconditionnement de matériel informatique et numérique

Le **département des Bouches-du-Rhône** est **très actif** sur ces questions avec des **experts** comme Eva 3D (Vitrolles), Ecodair (Marseille), Emmaüs Connect (Marseille), Anonymal (Aix-en-Provence) ou Arles (La Verrerie). L'idée est de prolonger et soutenir le travail de fond déjà enclenché par le Hub du Sud (notamment à un niveau national) afin de poser les **bases d'une filière locale** qui contribue à amplifier à la fois la collecte mais également la distribution de matériel et de connexion aux familles en situation de fracture numérique. En réfléchissant à des échelles micro-locales pour mesurer le réel potentiel en termes de matériel, d'emplois que l'on peut créer et en coordonnant cet accès à l'emploi (y compris en accompagnant dans des modules de formations dédiés les publics qui en sont éloignés).

Cette étude doit s'attacher à évaluer trois dimensions distinctes :

Sociale : en imaginant collecter et redistribuer du matériel informatique aux **personnes en situation de fracture numérique** sur le territoire et qui peinent de plus en plus à faire face à la digitalisation des services publics et l'accès à leurs droits.

Écologique : en **privilégiant le recyclage et le réemploi** à la fabrication neuve de matériel informatique très chronophage en ressources naturelles et en matériaux. Puis, en intégrant un suivi de la distribution du matériel pour assurer la vie du matériel donné ou vendu à prix solidaire.

Économique : en **formant et employant des personnes en situation de précarité** et en mettant en lumière le **potentiel d'emplois locaux** que constituent l'économie circulaire et les métiers de la transition écologique.



Référent : Hub du Sud
contact@hubdusud.fr



Partenaires : Union Européenne (FSE+), Région Paca Sud, Emmaüs Connect, La Verrerie Arles, EVA 3D Vitrolles, Ecodair, Métropole Aix-Marseille, Orange, Sgar Paca



Calendrier prévisionnel actions axe 2

2023 Début des concertations départementales FNE

Début des entretiens menés par le Hub du Sud dernier trimestre 2024

2024

2025 Réalisation d'un premier état des lieux des filières de reconditionnement au premier trimestre 2025

Organisation de groupes de travail pour mener expérimentations locales au deuxième trimestre 2024

Expérimentations d'actions afin de préfigurer une filière départementale dès l'été 2025

2026



AXE 3

Développer des actions autour de la parentalité numérique (pour sensibiliser aux bons usages et aux dangers du numérique)

Si les professionnels (y compris de l'éducation) doivent bénéficier d'informations et de ressources autour de l'inclusion et la médiation numérique pour améliorer leurs propres pratiques, les parents constituent un public spécifique qui nécessite des actions dédiées.

Une **étude de 2020 menée par Médiamétrie pour l'Unaf et l'Observatoire de la parentalité numérique** montrait que les parents estiment notamment que c'est dans le **cadre familial** que les **questions d'usages des écrans**, de sécurité informatique, d'identité numérique, de harcèlement devraient pouvoir se traiter... tout en reconnaissant leurs propres limites (usages importants des écrans, connaissances limitées des enjeux des réseaux sociaux, etc).

L'accompagnement des parents à la **compréhension des enjeux numériques et des pratiques numériques** de leurs enfants est donc un sujet fort (et complémentaire d'éventuelles d'autres actions auprès des enseignants ou éducateurs) qui méritait un axe spécifique de travail.

2 actions ont été réfléchies pour cet axe :

- Mobiliser la communauté éducative (enseignants, parents, associations) autour d'**événements**
- Mobiliser la communauté éducative autour d'**expositions collectives**



Action 3.1

Mobiliser la communauté éducative autour d'événements

La **Ligue de l'Enseignement 13** déploie de nombreuses actions sur ces thématiques notamment au travers du dispositif **Territoire Numérique Éducatif**. Elle s'est donc naturellement associée à la démarche France Numérique Ensemble et deux actions ont été envisagées d'ici la fin de l'année 2024 :

L'organisation d'un **événement local ludique à destination des parents et des enfants**, en partenariat avec des structures de terrain. L'enjeu est de permettre en une journée de **sensibiliser** un grand nombre de parents aux différentes pratiques numériques et **informer** aussi les enfants sur leurs pratiques.



Référent : Ligue de l'enseignement - FAIL 13
laligue13@laligue13.fr



Partenaires : Bibliothèques Départementales 13, Ville de Marseille, Hub du Sud

Action 3.2

Mobiliser la communauté éducative autour d'expositions collectives

Pour compléter cet événement et cette première action afin de toucher une grande partie du territoire, le Hub du Sud se propose de déployer **deux expositions Fréquence Écoles** au sein des centres sociaux et médiathèques volontaires.

Exposition Insupportable Portable : Cette exposition, constituée sous forme d'îlot, permet en **1h** d'explorer les raisons qui font du smartphone une source de conflits entre parents et ados, de replacer la thématique de la socialisation des ados dans une perspective historique et sociologique, de rassurer les parents en répondant à leurs **angoisses sur les usages du smartphone**.

Exposition Mon Enfant, les écrans et moi : Celle-ci permet de comprendre pourquoi les discours médiatiques de panique morale sont contre-productifs pour accompagner les enfants dans un monde numérique, d'admettre que **chaque enfant nécessite un accompagnement personnalisé** en fonction de ses besoins et enfin d'accepter que le parent doit ajuster sa propre posture vis à vis des écrans pour donner l'exemple.



Référent : Hub du Sud
contact@hubdusud.fr



Partenaires : Ligue de l'Enseignement 13, Bibliothèques Départementales 13, Ville de Marseille, Ville d'Aix-en-Provence, Union des Centres Sociaux 13

Calendrier prévisionnel actions axe 3

Début des concertations départementales FNE

2023

Évènements Des Clics et des Livres octobre 2024 pour lancer les concertations autour de la parentalité numérique

2024

Deuxième trimestre 2024 : organisation de la tournée départementale des expositions avec un début à Aix-en-Provence

2025

Octobre 2025 : organisation événement Des Clics et des Livres

2026



AXE 4

Faciliter la montée en compétences des professionnels pour mieux accompagner les usagers

La transition numérique en France impacte de façon croissante un grand nombre de publics. Si de nombreuses actions sont déployées à un niveau national ou local dans le cadre de **schémas locaux d'inclusion numérique** ou de politique plus structurantes comme **France numérique ensemble (FNE)** ou le réseau des **France Services**, il reste encore en 2024 des angles morts.

Les concertations territoriales, organisées dans le cadre du déploiement départemental du FNE, ont montré que la **montée en compétences des professionnels** reste trop souvent cantonnée aux métiers et structures de la médiation numérique et oublie de fait nombre de personnes qui dans le cadre de leur activité (dans le milieu associatif ou les collectivités) accueillent et accompagnent les publics dans des **fonctions vitales du numérique** comme l'accès aux droits, au logement, à une socialisation minimum.

Les dispositifs comme **Conseillers Numériques** ou **Aidants Connect** ont apporté pour un certain nombre d'acteurs de précieuses ressources spécialisées mais les témoignages apportés par des centres sociaux, des agents territoriaux montrent qu'il **manque une culture commune autour du numérique**, son langage, ses dispositifs.

L'ambition est donc d'accompagner les processus de **formation continue** des conseillers numériques et des médiateurs numériques, de **favoriser l'échange de pratiques** entre acteurs, de développer de nouveaux parcours autour du reconditionnement/gestion des déchets ou d'**accompagner les agents territoriaux** ou de l'Etat à se saisir de ces enjeux.



Action 4.1

Produire des contenus de formation autour de l'inclusion numérique à destination des professionnel.le.s

Si de nombreuses ressources existent, elles ne sont pas forcément connues ou adaptées à tous les publics. L'idée est donc de construire collectivement des "**communs de formation et de vulgarisation autour de l'inclusion numérique**" : des contenus et des parcours organisés de formation informelle, à la fois simples et ludiques pour contribuer à l'augmentation des compétences des acteurs qui se trouvent en première ligne des publics et qui n'ont pas fait l'objet de formation (initiale et continue).

L'idée est de mettre à la disposition des publics les **savoirs de base** sur le numérique inclusif, les **ressources locales**, des **fiches pratiques** pour alléger le travail des équipes et la qualité de l'accueil ou de l'orientation des publics.

Ces contenus seront destinés à plusieurs catégories de professionnels :

- Les travailleurs sociaux
- Les agents des collectivités territoriales de la métropole
- Les élus territoriaux

Ce travail sera également mené avec **plusieurs partenaires** pour inscrire ces contenus en complémentarité avec des contenus ou des modules de formation déjà existants :

- Des **structures de formations initiales** (comme l'IRTS paca Corse ou l'iMMS et dans la mesure du possible la direction régionale du CNFPT)
- Des **collectivités volontaires** (comme Miramas, Martigues, Marseille, Aix en Provence qui ont déjà manifesté leur mobilisation sur ces enjeux)
- Les **conseillers numériques** présents sur le territoire afin de venir enrichir d'une vision de terrain l'approche pédagogique.

Cette action doit commencer en début d'année 2025 et continuera tout au long de FNE.



Référent : Hub du Sud
contact@hubdusud.fr



Partenaires : Anonymal, Urban Prod, Organismes de formation Qualiopi de médiation numérique du département, La Fabulerie

Action 4.2

Renforcement des compétences des agents de collectivités

La tournée départementale auprès des acteurs a mis en lumière la **difficulté pour les agents de collectivités de comprendre les enjeux d'inclusion numérique** et de trouver des espaces pour se former et ou monter en compétences.

Le fait de regrouper sur un **espace en ligne** (de type plateforme), de façon mutualisée, les **ressources**, des **initiatives existantes** et des contacts de collectivités pilotes constituerait un gain de temps précieux pour les acteurs de terrain.

Ce travail doit commencer en **2025** avec la constitution d'un groupe de travail qui organisera cet espace et les ressources nécessaires à mettre en place.



Référent : Hub du Sud
contact@hubdusud.fr



Partenaires : Acteurs publics de la gouvernance France Numérique Ensemble



Calendrier prévisionnel actions axe 4

Début des concertations départementales FNE

Finalisation de la feuille de route et définition des actions

2023

2024

Janvier 2025 : constitution des groupes de travail

Avril 2025 : production des premiers contenus

Dernier trimestre 2025 : diffusion des premières ressources

2025

2026



5. Conclusion & perspectives

La dynamique de concertation menée pendant 8 mois autour de la co-construction de la feuille de route départementale France numérique ensemble a été inédite à plusieurs titres :

- Elle a d'abord contribué à **renforcer le dialogue** entre nombre d'acteurs et de métiers qui se rencontraient finalement assez peu, tout en travaillant dans le vaste cercle de l'inclusion numérique (travailleurs sociaux, acteurs de la médiation numérique, collectivités). Cette thématique, à la fois nouvelle et complexe pour beaucoup d'acteurs, commence grâce à ces échanges à s'ancrer et à produire ses effets à la fois pour des territoires déjà mobilisés sur ces questions mais également sur une **prise de conscience plus large** des enjeux concrets de l'inclusion numérique pour les habitant.e.s des Bouches-du-Rhône.
- Elle a, ensuite, permis d'identifier de façon collective les **enjeux et les sujets prioritaires** pour le territoire afin de répondre aux enjeux d'un numérique plus inclusif, plus sobre, plus épanouissant. Ces premières propositions qui peuvent encore être discutées et enrichies par l'ensemble des partenaires permettent de lancer, par des actions très concrètes, une **dynamique nouvelle à l'échelle départementale**.

Même s'il reste encore à élargir le cercle des partenaires, le **lancement des actions** et la **tournée départementale** ont été autant d'occasions de mieux connaître l'écosystème des acteurs de la médiation numérique et de cerner les difficultés qui apparaissent ici ou là. Il s'agit désormais de **prolonger ce travail d'animation et de coordination** par des recherches de complémentarités, de mutualisation de moyens, et, ainsi de trouver des solutions pérennes pour conforter les dispositifs.

L'écriture collective de cette feuille de route a créé de véritables attentes : au-delà d'un acte de concertation impulsé par l'Etat, elle a permis l'émergence de nouvelles idées, de nouveaux projets de collaborations qui vont rapidement buter sur la question des financements (qui est apparu en creux de nombre de réunions).

Ni l'Etat, ni les collectivités territoriales ne peuvent faire face seuls à ces enjeux : c'est donc bien par une **mobilisation globale des acteurs publics et privés** que les moyens financiers nécessaires pourront permettre de réduire durablement les inégalités induites par la numérisation croissante de nos vies quotidiennes.

Les récentes discussions autour de la programmation de loi de finances 2025 ne font que renforcer les craintes et l'urgence de trouver à toutes les échelles territoriales des **financements pérennes et ambitieux**.

Les moyens déjà fléchés sur la dynamique FNE en 2024 permettront au moins sur 2025 de faire vivre cette dynamique sur le terrain mais il appartient désormais aux **nouvelles gouvernances territoriales** de faire vivre ces débats et de mobiliser de nouvelles ressources pour répondre aux attentes.

6. Annexes

Annexe 1 : Les acteurs mobilisés et associés à la démarche FNE

Annexe 2 : Etat des lieux de l'inclusion numérique sur le département

Annexe 3 : Liste des communes les plus exposées du territoire

Annexe 4 : Synthèse de la tournée départementale

Annexe 5 : Chronogramme des actions

Annexe 6 : Financement des actions

Structures publiques :

Collectivités	NOM Prénom
Préfecture des Bouches-du-Rhône (SCIAT)	MAZZEO Antoinette
Préfecture des Bouches-du-Rhône (PDEC)	SAVIANE Florentine
Ville de Marseille - Élu au numérique	HUGON Christophe
Ville de Marseille - Chargé de programme - Direction de la transition numérique	COLLOD Guillaume
Ville d'Aix-en-Provence - Direction Politique de la ville	THIEC Marie-Pierre
Région Sud PACA - Direction du développement économique durable et de l'innovation	DUQUY-NICOUD Loïc
Métropole AMPM - Direction de la cohésion sociale	CAILLAUT Christophe
Ville de Martigues - Responsable développement numérique	LAROCHE Vincent
CCAS d'Aix-en-Provence	DROUDUN Fabienne
Responsable d'Espace de Médiation Numérique à la Mairie de Meyreuil	VANNERON Sandrine
Directrice adjointe Pôle d'actions sociales de Tarascon	LAVENIR Christine
Terre de Provence Agglomération	LARDANCHET Orianna
Ville de Miramas	ASINA Alexandre
Ville de Miramas CTG	MAJAL Justine
AMPM Inedias	BOITIAUX Guillaume
AMPM Inedias	KHOURI Michel

Structures privés qui exercent des activités d'inclusion numérique :

Structure	Nom prénom
Hub du Sud	Sarah Rietsch, Alice Perretta, Justine Burkey et Stéphane Delahaye
Ligue de l'Enseignement 13	Sophie LORIMIER - DGA
Urban Prod	Cédric Claquin - Directeur adjoint
Orange Sud-Est	Sylvie SCOTTO - Directrice relations institutionnelles
La Verrerie	Françoise Lacotte - coordinatrice tiers-lieu
HELP ADMIN	BOUAROUA Souad
CCAS d'Arles	WALTER Christophe
ICOM' Provence	MADIONA Guillaume
Emmaüs Connect Fondation Abbé Pierre	Olivier Raynaud
Anonymal	Marie Julie Peltier Directrice adjointe
Union des centres sociaux 13	Maryne Dupuis-Maurin
Femme Familles Font-Vert	Elisabeth Feisthauer
France Travail PACA	Marie-Claude Chiffot chargée de projet
Bibliothèque Départementale 13	Aude Lazzarelli
Fondation Orange Sud-Est	Céline Mory déléguée RSE et inclusion numérique
Esprits Libres / GHLM	Olivier Carpels
Centre Social Christian Cheze	Jean-Noël Costa
Mission Locale Ouest Provence Miramas	Benoît Deldoux
Estafette de l'Emploi et Solidarités	Cécile Fernandez
Maison de l'emploi ouest Provence	Anne Armand
MJC	David Capestan
Unis Cité	Sala Caroline & Myriam Aouini

La synthèse de l'Etat des lieux a été présentée en partie 3 de cette feuille de route. Vous pouvez retrouver l'Etat des lieux complet et détaillé sur ce lien : [ici](#)



Au programme :

- Le tour des cartographies existantes sur le territoire
- La liste des dispositifs locaux
- Quelques chiffres clés
- Des focus par EPCI
- Quelques exemples d'initiatives locales inspirantes

Annexe 3

Liste des communes les plus exposées du territoire

Code postal	Ville	Population	IFN	Fragilité socio numérique	% de la population
13015	Marseille 15e Arrondissement	79092	6,8	24 411	31%
13014	Marseille 14e Arrondissement	60968	6,7	19 937	33%
13003	Marseille 3e Arrondissement	52227	6,3	19 651	38%
13104	Arles	50968	6,9	17 490	34%
13110	Port-de-Bouc	16136	6,2	6 049	37%
13150	Tarascon	15423	7,2	5 345	35%
13130	Berre-l'Étang	13912	6,7	4 745	34%
13016	Marseille 16e Arrondissement	16009	6,2	4 612	29%
13210	Saint-Rémy-de-Provence	9619	6,7	3 471	36%
13230	Port-Saint-Louis-du-Rhône	8446	8	2 850	34%
13640	La Roque-d'Anthéron	5377	6,2	1 648	31%
13160	Châteaurenard	16669	6,5	1 605	10%
13460	Saintes-Maries-de-la-Mer	2123	9,3	1 049	49%
13660	Orgon	2698	7,2	942	35%
13720	Peynier	3567	6,2	829	23%
13810	Eygalières	1733	7,6	688	40%
13113	Lamanon	2046	6,2	578	28%
13114	Puylobier	1783	6,8	513	29%
13100	Saint-Antonin-sur-Bayon	125	6,7	513	410%
13100	Saint-Marc-Jaumegarde	1228	6,4	382	31%
13126	Vauvenargues	1041	6,2	287	28%
13115	Saint-Paul-lès-Durance	887	6,6	248	28%
13520	Les Baux-de-Provence	289	6,3	167	58%
	Moyenne département	362366	5,2	118 010	33%

Dans le cadre de l'élaboration de la feuille de route départementale 2024-2027 France Numérique Ensemble, l'équipe du Hub du Sud a organisé quatre réunions de travail à **Aix-en-Provence, Marseille, Arles et Miramas**. Ces rencontres ont permis de **recenser les besoins** spécifiques de chaque territoire et de rencontrer les différents acteurs. Voici la synthèse de ces groupes de travail. Pour plus de détails, vous pouvez retrouver le [compte-rendu détail ici](#) (ville par ville).

Objectifs de la tournée départementale :

- **Inclusion de tous les acteurs** : Recueillir les besoins et actions déjà menées, et concertation pour la rédaction des feuilles de route.
- **Animation des territoires** : Mise en place de premières actions FNE, structuration d'un réseau entre acteurs de l'inclusion numérique.
- **Prochaines échéances** : Fléchage du budget FNE d'ici le 30 juin 2024, et écriture opérationnelle de la feuille de route d'ici le 30 octobre 2024.

Méthodologie mise en place :

Dans un premier temps, nous avons identifié [23 communes fragilisées](#) via le site de [fragilité numérique](#). Cela nous a permis de cibler les zones de travail dans le département et de créer quatre groupes de travail. Un email d'invitation accompagné d'un formulaire d'inscription a été envoyé aux différentes structures mobilisées. Les réunions ont été organisées sous forme de "World Café" ([en savoir +](#)).

Lors de la première partie, nous avons présenté le **contexte et les enjeux de France Numérique Ensemble** ainsi que l'équipe du Hub du Sud. Ensuite, nous avons travaillé sur la construction d'une **cartographie** exhaustive des différents cercles de l'inclusion numérique. L'objectif était d'identifier tous les **lieux d'inclusion numérique** sur le territoire et de compléter cette cartographie avec l'aide des participants.

Ensuite, les participants ont répondu collectivement à une série de questions qui portaient sur : les **outils et services** nécessaires dans les pratiques professionnelles, l'étude de la filière de **reconditionnement** de matériel, le **partage des savoirs** et la construction de parcours et **ressources pédagogiques** pour les professionnels, ainsi que **l'accompagnement des publics fragilisés par le numérique**, en identifiant les actions prioritaires mises en place et à mettre en place pour chaque typologie de publics.

Typologie d'acteurs présents :

Ces différentes réunions ont réuni une trentaine d'acteurs du secteur de l'inclusion numérique et des services publics :

- Directeurs et directrices Adjointes de structures sociales et culturelles
- Responsables et coordinateurs de médiation numérique
- Chargés de mission animation régionale
- Coordinateurs de conseillers numériques
- Chargés de projet et développement régional
- Délégués RSE et inclusion numérique
- Formateurs et conseillers numériques
- Membres du conseil d'administration et directeurs de centres sociaux
- Coordinateurs de maisons de quartier et conseillers numériques de territoires agglomérés
- Elus municipaux

Enjeux identifiés :

Axe 1 - Structuration et animation collective

- Labellisation des acteurs des territoires
- Cartographie des services et compétences
- Mobilisation d'acteurs et partage des ressources

Axe 2 - Cartographie exhaustive

- Identification renforcée des services et structures disponibles
- Coordination territoriale facilitée

Axe 3 - Montée en compétences et formation

- Formation des professionnels de la médiation numérique
- Accès et partage de ressources et bonnes pratiques
- Sensibilisation et formation aux enjeux liés à l'accessibilité numérique

Axe 4 - Filière de reconditionnement de matériel informatique

- Collecte et redistribution de matériel pour réduire la fracture numérique
- Recyclage et réemploi pour des objectifs sociaux, écologiques et économiques

Axe 5 - Accompagnement à la parentalité numérique

- Événements et expositions pour sensibiliser parents et enfants aux enjeux numériques

État des lieux des dispositifs numériques :

L'état des lieux a révélé des disparités dans les ressources disponibles et a mis en lumière les besoins spécifiques en termes de moyens, formation et structuration des services. Des initiatives existent déjà, mais elles nécessitent une meilleure coordination et mise en visibilité.

Avant de décrire ces besoins, il nous paraît important de rappeler la **différence entre un aidant numérique, un médiateur numérique et un conseiller numérique**. Un aidant numérique est un professionnel qui ponctuellement dans le cadre de l'application de son métier va accompagner ou faire à la place du public une démarche numérique. Un médiateur / conseiller numérique son métier est d'accompagner les usagers vers l'autonomie numérique, ils peuvent faire des démarches à la place mais leur cœur de métier reste de permettre à chacun d'accéder à l'autonomie numérique. Ici dans le cadre de ce groupe de travail, nous regroupons les conseillers et médiateurs numériques en parlant de médiateur-conseiller numérique.

Les points abordés lors des groupes de travail

1. La formation et la sensibilisation

Les professionnels de l'inclusion numérique ont exprimé le besoin de recevoir des formations régulières et de mobiliser du temps de veille pour rester au fait de l'actualité et des évolutions du secteur du numérique. Parmi les enjeux identifiés : la cybermalveillance, la parentalité numérique, la sobriété numérique ou encore l'intelligence artificielle.

Collectivement, plusieurs solutions ont été proposées pour répondre à ces besoins : des ateliers de formation continue, des webinaires thématiques sur la culture numérique et encore les actualités sur les services publics, des guides ou encore des plateformes de partage de ressources et bonnes pratiques entre professionnels.

Les groupes ont discuté de l'importance de la formation de pair à pair. Cette méthode encourage également une culture de collaboration et de soutien mutuel et permet de renforcer les compétences collectives.

Le manque de sensibilisation aux enjeux de l'accessibilité numérique et du handicap a été abordé plusieurs fois lors des groupes de travail. Des outils existent mais il faudrait encourager les acteurs à se mobiliser davantage. Des structures d'inclusion numérique et d'accompagnement du handicap comme Provence Tourisme, ICOM Provence et Parcours Handicap 13, proposent aujourd'hui des solutions et des ressources à mettre à disposition, à retrouver en annexe.

2. Les ressources et outils

Des problèmes ont été soulevés sur l'utilisation des ressources et outils, malgré la diversité déjà active des plateformes collaboratives. En effet, cela ne permet pas de pouvoir centraliser toutes les ressources afin que tout le monde puisse y avoir accès. Nous avons constaté que ces outils sont essentiels pour faciliter l'accès à l'information et améliorer la communication entre les professionnels de la médiation numérique.

Ensemble, nous avons proposé diverses solutions pour optimiser l'utilisation de ces ressources :

- Une plateforme collaborative, telles que : "Les Bases" pour centraliser les ressources, où tous les professionnels peuvent accéder et partager des documents et des informations sans de difficultés d'accès, ainsi que Slack ou encore Discord.
- Des catalogues de formations
- Des kits éducatifs spécialisés à destination des professionnels pour répondre aux besoins variés des publics
- La diffusion de l'actualité de manière constante grâce à des canaux d'informations (comme Mattermost), où l'on peut créer un canal d'actualité (comme Résonum BFC) et qui améliorerait la diffusion des informations et la coordination entre les acteurs.

3. La reconnaissance et la valorisation des compétences

Les structures de l'inclusion numérique accompagnent au quotidien tous les publics. Cependant, chacune d'entre elles ont des spécificités de territoire, d'accompagnement des publics et d'offre de services. La rigidité du dispositif conseiller numérique empêche aujourd'hui de recruter des professionnels adaptés. Cela impacte la qualité de l'accompagnement des conseillers numériques insuffisamment armés face à la diversité des situations. Les structures rencontrent des difficultés à recruter des conseillers adaptés à leurs spécificités et besoins.

C'est le cas par exemple lorsqu'il faut accompagner une personne en situation d'illettrisme qui ne parle pas la langue française.

4. Le renforcement des liens entre les services publics et les professionnels de la médiation numérique

Un besoin s'est exprimé concernant la connaissance des services existants et leurs évolutions.

Parmi les solutions proposées :

- La mise à disposition d'un annuaire de contacts pour faciliter l'orientation des usagers
- L'organisation de réunions régulières avec les services publics pour renforcer cette collaboration. Cette capacité à identifier rapidement les interlocuteurs appropriés permet de résoudre les problèmes plus efficacement et d'orienter les usagers vers les bonnes ressources sans perte de temps

Ces réunions peuvent prendre l'exemple des Conventions territoriales globales organisées par les CAF à l'échelle des EPCI tous les semestres. Comme pour les CTG, elles pourraient inclure des représentants des services publics locaux (mairie, services sociaux, emploi, logement, santé), des associations et des représentants des usagers. Pendant ces réunions, chaque service public présenterait les nouveautés ou les changements récents dans ses services, ce qui permettrait de maintenir à jour les informations disponibles pour orienter les usagers efficacement.

5. L'adaptation de l'accompagnement en fonction des différentes typologies de publics

Les médiateurs numériques rencontrent parfois des difficultés lorsqu'ils accompagnent des publics spécifiques, notamment les personnes en situation de handicap et les primo-arrivants. Certains professionnels se sentent parfois limités dans leurs fonctions en raison d'un manque de compétences dans certains domaines sociaux.

Plusieurs solutions ont été proposées pour répondre à ces défis grâce à la mobilisation de structures comme ICOM' Provence ou la Ligue de l'Enseignement :

- Pour les personnes en situation de handicap, l'utilisation de technologies d'assistance a été suggérée comme des logiciels de reconnaissances vocales ou encore des claviers et souris adaptés
- Pour les familles, des dispositifs de contrôle parental pourraient être mis à disposition
- Concernant les étrangers, en particulier les demandeurs d'asile, la création de points d'appui a été suggérée. De plus, des bornes de traduction ont été installées dans certains services publics pour traduire les formulaires administratifs, facilitant ainsi la compréhension pour les personnes ne maîtrisant pas la langue.

Dans le cadre de la formation continue des conseillers numériques, l'ANCT propose via le Hub du Sud des nouvelles opportunités de formation ouvertes à tous les professionnels. Parmi ces 15 modules, il est possible de se former à "l'accompagnement des personnes en situation d'illettrisme" ou encore à "l'accompagnement des seniors".

Conclusion

Ces concertations ont été menées dans le but de recueillir la parole d'acteurs de l'inclusion numérique de tout le département afin de faire correspondre les grands axes déjà identifiés lors des précédents groupes de travail avec les réalités du terrain. L'objectif final étant de les intégrer dans la feuille de route départementale 2024-2027 "France Numérique Ensemble" (FNE).

Annexe 5

Chronogramme des actions

Comme vu précédemment, plusieurs actions ont été définies pour chaque axe de travail. Afin d'organiser les premières actions 2025, un chronogramme a été mis en place. Vous pouvez le consulter via le [lien suivant](#).

En voici quelques extraits :

Axe 1 : Organiser, coordonner et animer un réseau départemental de l'inclusion numérique

Action 1.2 : Structuration et animation d'un réseau départemental de l'inclusion numérique

	2025											
	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept	oct	nov	déc
Action 1.2 Structuration et animation d'un réseau départemental autour de l'inclusion numérique												
Constitution de la gouvernance d'inclusion numérique du département												
Constitution d'un groupe projets FNE												
Constitution des groupes projets pour la mise en oeuvre des actions												
Planification des réunions semestrielles d'avancées de la feuille de route FNE												
Création & envoi d'une newsletter trimestrielle FNE 13 aux acteurs de l'inclusion numérique du département												
Organisation d'une journée en présentiel d'échanges et de pratiques												

Axe 2 : Structurer un réseau départemental autour des enjeux de reconditionnement de matériel informatique

Action 2.1 : Mener une étude et des expérimentations pour préfigurer des filières locales de reconditionnement de matériel informatique et numérique

	2025											
	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept	oct	nov	déc
Axe 2 : Structurer un réseau départemental autour des enjeux de reconditionnement de matériel informatique												
Action 2.1 Mener une étude et des expérimentations pour préfigurer des filières locales de reconditionnement de matériel informatique et numérique												
Diagnostic départemental des acteurs et des modèles + cartographie												
Veille offre et acteurs de la formation												
groupes de travail x 5 bassins de vie (Aix, Marseille, Arles, Salon, étang de Berre)												
Rédaction livre blanc et initiatives inspirantes												
Réflexion label territorial et actions de communication (métiers, image reconditionnement)												
Expérimentations locales												
Actions et sessions formations												

Financement actions 2024 - 2025		Budget FNE	Réfent(s)	Réциpiendaire	
Axe 1 Organiser, coordonner et animer un réseau départemental de l'inclusion numérique	Action 1.1	Participation aux instances de gouvernance et aux travaux d'élaboration de la feuille de route	6 000 €	Préfecture + Métropole Aix Marseille Provence + Hub du Sud	Métropole Aix Marseille Provence
	Action 1.2	Structuration et animation d'un réseau départemental autour de l'inclusion numérique	3 686 €	Préfecture + Métropole Aix Marseille Provence + Hub du Sud	Hub du Sud
	Action 1.3	Construire une méthode à mettre en place pour organiser le pilotage par la donnée	1 584 €	Hub du Sud	Hub du Sud
	Action 1.4	Constituer un groupe d'experts pour soutenir les collectivités et les structures dans la mise en place d'actions autour du handicap	2 975 €	ICOM Provence	Hub du Sud
	Action 1.5	Communiquer autour des enjeux et ressources d'inclusion numérique	1 950 €	Hub du Sud	Hub du Sud

Financement actions 2024 - 2025				Budget FNE	Réferent(s)	Réциpiendaire
Axe 2	Structurer des filières locales autour des enjeux de reconditionnement de matériel informatique	Action 2.1	Diagnostic territorial filière de reconditionnement de matériel informatique	20 557 €	Hub du Sud	Hub du Sud
		Action 3.1	Mobiliser la communauté éducative autour d'événements	11 219 €	Ligue de l'Enseignement 13	Ligue de l'Enseignement 13
Axe 3	Développer des actions autour de la parentalité numérique (pour sensibiliser aux bons usages et aux dangers du numérique)	Action 3.2	Mobiliser la communauté éducative autour d'expositions collectives	11 418 €	Hub du Sud	Hub du Sud

Financement actions 2024 - 2025		Budget FNE	Référent(s)	Réциpiendaire
Axe 4	Faciliter la montée en compétences des professionnels pour mieux accompagner les usagers	9 272 €	Hub du Sud	Hub du Sud
		2 772 €	Hub du Sud	Hub du Sud
	Action 4.1	Produire des contenus de formation autour de l'inclusion numérique à destination des professionnels		
	Action 4.2	Renforcement des compétences des professionnels de l'accompagnement numérique		

Fond de formation FNE Aidants Connect / Aidants Numériques	Objectifs	Bénéficiaires	Réциpiendaire
Cette enveloppe vise à former les professionnels du territoire aux enjeux de l'inclusion numérique et/ou à Aidants Connect	Former les professionnels du territoire à l'inclusion et la médiation numérique et/ou à Aidants Connect	60 départs en formation au minimum Hors-conseillers numérique et salariés affiliés à l'OPCO Uniformation	Hub du Sud