

FEUILLE DE ROUTE FRANCE NUMERIQUE ENSEMBLE - LOZÈRE

Plan d'action en faveur
de l'inclusion numérique
des lozèriens



Lozère Développement



Dans le cadre de la stratégie nationale France Numérique Ensemble, chaque territoire est appelé à décliner localement sa politique d'inclusion numérique. En 2023, le Conseil départemental de la Lozère a franchi une étape importante en adoptant son Schéma Départemental des Usages et des Services Numériques.

Poursuivant cette dynamique et répondant à l'invitation de la Préfecture, le Conseil départemental a souhaité approfondir sa démarche. Il a ainsi mandaté Lozère Développement pour élaborer la feuille de route départementale France Numérique Ensemble.

Cette mission s'inscrit dans une volonté claire de co-construction et de territorialisation des politiques publiques numériques, en cohérence avec les objectifs nationaux et les spécificités locales.



AVANT PROPOS...

UNE STRATÉGIE POUR UN NUMÉRIQUE INCLUSIF, SOLIDAIRE ET RESPONSABLE

La transition numérique offre des opportunités inédites pour les citoyens, les entreprises et les territoires. Cependant, elle pose également des défis majeurs : exclusion, inégalités d'accès, et manque de compétences adaptées. Ces enjeux sont particulièrement sensibles en Lozère, où la densité de population, la géographie et les disparités économiques accentuent la vulnérabilité des citoyens.

Face à ces défis, la feuille de route départementale propose une stratégie ambitieuse et cohérente. Elle s'articule autour de 3 axes prioritaires :

- Accompagner et autonomiser les citoyens dans leurs usages du numérique
- Fédérer et soutenir les acteurs clés de l'inclusion numérique
- Evaluer et financer l'inclusion numérique

Chaque action détaillée dans ce document s'appuie sur des constats de terrain, une expertise collective et une vision partagée : faire de la Lozère un territoire résilient, connecté et durable, où chacun trouve sa place dans la société numérique.

Ce plan d'action prend racine dans une analyse approfondie du territoire lozérien. Construit grâce à une démarche collaborative, il résulte de multiples interactions avec des acteurs représentant une diversité de publics et de perspectives. Sa conception repose sur un dialogue ouvert et constructif, permettant de capturer la richesse et la complexité des enjeux locaux.

Loin d'être un document figé, il conserve une capacité d'adaptation. Son évolution future sera guidée par la dynamique des co-porteurs, l'engagement des parties prenantes et les transformations des politiques publiques. Cette approche souple et participative garantit que le plan reste en permanence aligné avec les besoins réels et les aspirations du territoire.

Ce document est une invitation à l'action pour tous les acteurs impliqués, et un guide pour traduire nos ambitions en résultats concrets, au service d'une société plus juste, plus numérique, et plus humaine.

SOMMAIRE ...

page 01 ● ● ●

AXE STRATÉGIQUE 01

Accompagner et autonomiser les citoyens dans leurs usages du numérique

page 08 ● ● ●

AXE STRATÉGIQUE 02

Fédérer et Soutenir les acteurs de l'inclusion numérique

page 20 ● ● ●

AXE STRATÉGIQUE 03

Évaluer et financer l'inclusion numérique



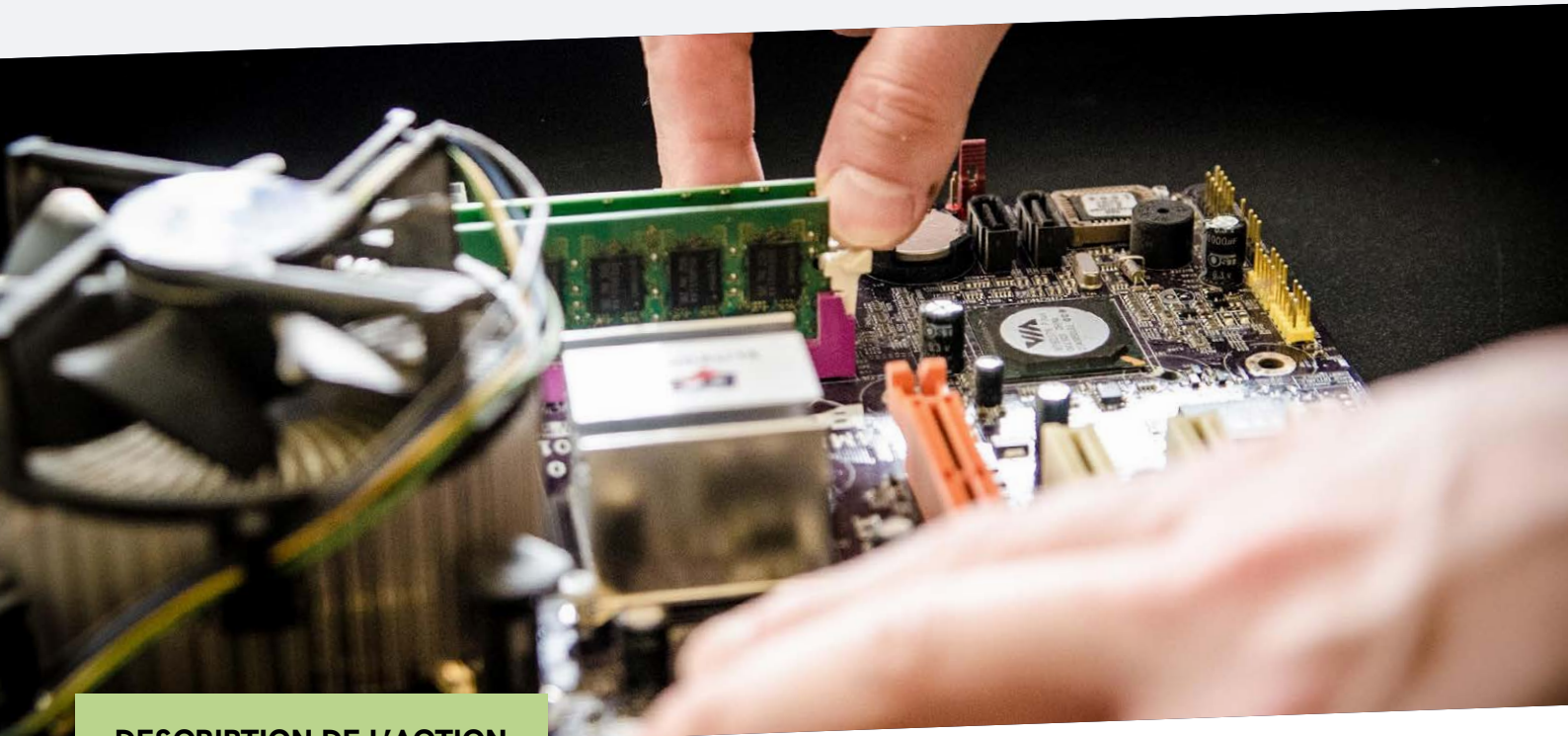
AXE STRATÉGIQUE 01

**Accompagner et autonomiser
les citoyens dans leurs usages
du numérique**



ACTION 01

Structurer une boucle de reconditionnement local de matériel informatique destiné à des publics prioritaires



DESCRIPTION DE L'ACTION

Dans le cadre de l'inclusion numérique, cette action implique la mise en place d'un processus organisé de récupération, de reconditionnement et de redistribution d'équipements informatiques pour les personnes non équipées sur le plan numérique. Cette initiative vise à offrir un accès équitable aux outils technologiques essentiels, favorisant ainsi leur inclusion dans la société numérique.

CONTEXTE ET ENJEUX

Dans le cadre de la coordination des conseillers numériques en Lozère et de rencontres avec les acteurs du champ social, il a été constaté que l'absence d'équipement informatique constitue un frein majeur à l'accès aux services numériques pour les habitants les plus fragilisés. Plus de 8 millions de Français ne disposent d'aucun équipement informatique.

Une étude d'opportunité de création d'un chantier d'insertion par l'association Aurore a abouti à une impasse. Les gisements en ressources des acteurs lozériens sont trop faibles pour susciter l'intérêt d'acteurs importants du reconditionnement et la puissance publique n'est pas à même de soutenir un projet d'ampleur tel qu'un chantier d'insertion. C'est pourquoi une boucle locale de reconditionnement de matériel informatique serait adaptée pour répondre à cette problématique. Ce dispositif vise à collecter, reconditionner et redistribuer du matériel informatique aux personnes les plus éloignées du numérique.

Les smartphones sont aujourd'hui plébiscités par les usagers. Des gisements de smartphone ont d'ores et déjà été identifiés, c'est pourquoi il faudra étudier la faisabilité de leur reconditionnement sur la base d'un cahier des charges précis, des compétences techniques à mettre en œuvre et de l'investissement matériel à consentir. Ce projet répond à un double enjeu : réduire la fracture numérique tout en favorisant une approche responsable du recyclage et de l'économie circulaire.

LES OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Faciliter l'accès aux outils numériques : obtenir du matériel informatique reconditionné facilite l'accès aux technologies numériques essentielles pour participer pleinement à la société numérique.
2. Promouvoir la durabilité et le réemploi : En reconditionnant du matériel informatique usagé, l'objectif est de promouvoir des pratiques durables en favorisant la réutilisation d'équipements et en réduisant les déchets électroniques. Loi DEEE, loi AGEC et Impact RSE pour les entreprises.
3. Renforcer l'autonomie numérique : En offrant aux bénéficiaires la possibilité d'avoir leur propre équipement informatique, cette action vise à renforcer leur autonomie dans l'utilisation des technologies et à favoriser leur insertion sociale et professionnelle.
4. Soutenir l'apprentissage numérique : En mettant à disposition du matériel informatique reconditionné, l'objectif est de soutenir l'apprentissage et la formation aux outils numériques pour permettre aux publics prioritaires de développer leurs compétences dans ce domaine.
5. Favoriser l'inclusion sociale : En donnant accès à des outils numériques, cette action participe à l'inclusion sociale en permettant aux individus de rester connectés, d'accéder aux services en ligne et de participer pleinement à la vie sociale et économique.

LES ÉTAPES CLÉS

1. Collecte du matériel informatique : récupération des équipements informatiques usagés ou auprès d'entreprises, d'associations ou de collectivités.
2. Reconditionnement : les équipements collectés seront ensuite réparés, nettoyés et remis en état de fonctionnement optimal par les Conseillers numériques ou les salariés de L'Arecup, préalablement formé à cette tâche.
3. Identification des publics prioritaires : détermination des bénéficiaires prioritaires de ces équipements reconditionnés, en se basant sur des critères d'inclusion numérique et de besoins spécifiques.
4. Distribution et formation : les équipements reconditionnés seront ensuite distribués de manière ciblée aux publics identifiés, qui auront une formation obligatoire aux usages numériques. Suivi et évaluation : un suivi des bénéficiaires pour évaluer l'impact de cette action et mesurer leur progression dans l'utilisation des outils numériques sera conduit.

INDICATEURS DE SUIVI

- Nombre d'équipements collectés (suivi du nombre d'appareils et du type récupérés auprès des partenaires (collectivités, entreprises, particuliers)
- Nombre d'ordinateurs, portables reconditionnés et redistribués
- Suivi des compétences numériques développées par les bénéficiaires
- Nombres d'ateliers et d'entretiens effectués
Évaluation des usages numériques à +6 mois

CALENDRIER

Début de l'action 1er trimestre 2025

PARTENAIRES

Conseil Départemental Lozère
Caisse Commune de Sécurité Sociale
Mission Locale Lozère
France Travail
Autres acteurs publics ou privés disposés à céder ses ressources informatiques en fin de vie

PORTEURS DE L'ACTION

Lozère-Développement
L'Arecup
L'Attisoir
Etat

BUDGET

RH : 0.1 ETP suivi de projet et temps de travail CN
Investissement : Hardware
Formation au reconditionnement

BÉNÉFICIAIRES

Usagers relevant du RSA ou de dispositifs d'insertion

ACTION 02

Valoriser les compétences numériques des demandeurs d'emploi



DESCRIPTION DE L'ACTION

Valoriser les compétences numériques des demandeurs d'emploi par l'accompagnement vers une certification.

CONTEXTE ET ENJEUX

Les emplois d'aujourd'hui exigent de plus en plus des compétences numériques de base dans une société en pleine transition numérique. Les tâches professionnelles se digitalisent. Appréhender les usages numériques de base et savoir utiliser les outils numériques est devenu une condition essentielle pour s'adapter aux nouveaux besoins du marché du travail. Par ailleurs beaucoup de personnes développent des compétences numériques acquises dans leurs usages personnels, sans pour autant disposer de certification pour les valoriser auprès des employeurs.

Mettre en place un mécanisme de certification pour ces compétences numériques permettrait de renforcer l'employabilité des demandeurs d'emploi.

LES OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Favoriser l'insertion sociale et professionnelle : en accédant à une certification reconnue, en montant en compétences.
2. Favoriser l'inclusion numérique : en détectant les DE nécessitant d'être formés
3. Faciliter la transition vers le marché du travail : en mettant en valeur les compétences certifiées

LES ÉTAPES CLÉS

1. Sélection d'une ou plusieurs certifications permettant la valorisation des compétences numériques des demandeurs d'emploi
2. Repérage des DE ayant des compétences numériques à valoriser dans le cadre de leur recherche d'emploi
Engagement des DE dans un parcours de certification
3. Accompagnement des DE dans la valorisation de cette certification
4. Sensibilisation des employeurs à ces certifications :
 - intervention dans les réseaux dédiés aux entreprises
 - production de livrables de communication destinés à éclairer les employeurs sur la valeur de ces certifications

INDICATEURS DE SUIVI

- Nombre de demandeurs d'emploi présentés à une certification numérique
- Nombre d'entreprises sensibilisées aux certifications

CALENDRIER

Début de l'action 1er semestre 2025

PARTENAIRES

GRETA France Travail
Mission Locale Lozère
Conseil départemental Lozère
DDETSPP

PORTEURS DE L'ACTION

Lozère Développement
Etat

BUDGET

RH : 0.15 ETP
Coût des certifications

BÉNÉFICIAIRES

Demandeurs d'emploi

ACTION 03

Accompagnement des ressortissants de la CCSS vers la création de leur compte CAF et AMELI



DESCRIPTION DE L'ACTION

Cette action vise à accompagner les ressortissants lozériens des Caisse d'Allocation Familiales et Caisse Primaire d'Assurance Maladie dans la création de leur espace personnel en ligne.

CONTEXTE ET ENJEUX

30% des ressortissants CAF et CPAM n'ont pas créé leur espace personnel en ligne. Pour la CCSS, l'enjeu est qu'un maximum de leurs ressortissants créent leur espaces en ligne :

- La création de ces espaces permet d'accéder à toute l'étendue de l'offre des 2 caisses et d'effectuer les demandes de manière dématérialisées
- La création de ces espaces facilite la communication avec les allocataires
- La Lozère dispose d'un réseau de France Services très efficace et dont le maillage est désormais très satisfaisant. Il n'existe néanmoins qu'un seul accueil physique CAF/CPAM, à Mende. Favoriser la création d'espaces personnels peut éviter des déplacements vers les France Services et ou vers l'accueil à Mende dans un département dont chacun connaît la grande problématique de mobilité.

Cette action s'inscrit dans la perspective de favoriser l'accès au droit dans un contexte de dématérialisation quasi achevée des démarches administratives. Pour qu'elle n'aggrave pas le non-recours il faut procéder prudemment. En effet, lorsque les espaces CAF et AMELI sont créés, les communications courriers cessent. Le public sélectionné doit être en capacité d'accéder à l'autonomie et les intervenants en capacité de l'y faire accéder.

Les Conseillers Numériques volontaires seront les formateurs de ce programme. Afin de proposer un atelier attrayant, nous proposerons d'ajouter du contenu sur France Connect, la sécurité de la navigation, des espaces personnels et de la prévention contre les arnaques en ligne.

LES OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Favoriser les liens entre la CAF, la CPAM et leurs ressortissants
2. Lutter contre le non-recours aux droits
3. Faire monter en compétence les bénéficiaires sur le volet administratif

LES ÉTAPES CLÉS

1. Formation des Conseillers numériques à la gestion et à la manipulation des espaces personnels CAF et AMELI
2. Construction du parcours de formation hybride comprenant les diverses thématiques à aborder, dont la création des espaces personnels
3. Identification des ressortissants en capacité d'accéder à l'autonomie dans l'utilisation de leurs espaces personnels
4. Organisation des ateliers avec les bénéficiaires
5. Le cas échéant, organisation de temps de consolidation avec les bénéficiaires à posteriori

INDICATEURS DE SUIVI

- Nombres de conseillers numériques formés aux espaces personnels CAF et AMELI
- Nombre de sessions de formation organisées
- Nombre de personnes formées

CALENDRIER

1er semestre 2025, à renouveler si besoin

PARTENAIRES

Réseau France Services
Réseau Conseillers Numériques
CCSS (CAF/CPAM)

PORTEURS DE L'ACTION

Lozère Développement
CCSS Lozère
Etat

BUDGET

RH : 0.1 ETP suivi de projet
Temps de travail des CN

BÉNÉFICIAIRES

R ressortissants CCSS Lozère

ACTION 04

Parentalité : accompagnement aux outils numériques scolaires



DESCRIPTION DE L'ACTION

Accompagner les parents, notamment ceux peu familiarisés avec le numérique qui rencontrent des difficultés à utiliser ces outils, ce qui impacte leur capacité à suivre la progression de leurs enfants et à interagir efficacement avec l'établissement scolaire.

CONTEXTE ET ENJEUX

Dans l'ère numérique actuelle, la gestion de l'éducation a été considérablement transformée par l'introduction de plateformes numériques. Parmi celles-ci, Pronote se distingue comme un outil incontournable dans le paysage éducatif français. Conçu pour simplifier la gestion scolaire, il s'adresse aussi bien aux enseignants, qu'aux élèves et parents. Il permet d'améliorer la communication entre enseignants et élèves et parents. Il est pour les parents un outil précieux pour suivre la scolarité de leurs enfants. Si bien que se pose la question de l'égalité des chances dès lors que des parents en situation de fragilité numérique ne peuvent pas accéder pleinement à ces moyens numériques.

LES OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Favoriser l'inclusion numérique en renforçant les compétences des parents dans l'utilisation des outils de suivi scolaire.
2. Améliorer le lien entre les parents et l'établissement en facilitant la communication à travers les ENT.
3. Assurer un meilleur suivi de la scolarité des élèves en rendant les parents plus autonomes dans l'utilisation des plateformes numériques.

LES ÉTAPES CLÉS

1. Étape 1 : Sensibilisation.
 - Communiquer largement sur le projet lors des réunions parents-professeurs et via le site web de l'établissement pour sensibiliser les familles.
2. Étape 2 : Ateliers de formation en présentiel.
 - Organiser des ateliers en présentiel dans l'établissement pour initier les parents à l'utilisation des outils numériques de suivi. Les sessions seront adaptées en fonction des niveaux de compétence.
 - Ces ateliers incluront la navigation dans l'ENT, la consultation des informations scolaires et la communication avec les enseignants.
3. Étape 3 : Suivi et évaluation.
 - Organiser des enquêtes de satisfaction pour évaluer l'impact du projet.
 - Mesurer l'évolution de l'utilisation des ENT et de Pronote par les parents et ajuster les actions en fonction des retours.

INDICATEURS DE SUIVI

- Taux de participation aux ateliers de formation par rapport aux parents ciblés.
- Évolution de l'utilisation des ENT (environnement numérique de travail) et de Pronote par les parents avant et après les ateliers.
- Taux de satisfaction des parents par rapport aux ateliers et à l'accompagnement reçu

CALENDRIER

1er semestre 2025

PARTENAIRES

Conseil départemental

PORTEURS DE L'ACTION

Lozère Développement
Etat (DSDEN)

BUDGET

RH : 0.15 ETP suivi de projet
Temps humain formation

BÉNÉFICIAIRES

Parents élèves



AXE STRATÉGIQUE 02

**Fédérer et soutenir les acteurs
de l'inclusion numérique**



ACTION 05

Structurer et élargir le réseau des médiateurs numériques



DESCRIPTION DE L'ACTION

Il s'agit d'élargir le réseau déjà constitué des Conseillers numériques aux médiateurs et aidants numériques agissant sur le territoire.

CONTEXTE ET ENJEUX

Depuis juin 2024, un coordinateur des conseillers numériques a été recruté par Lozère Développement pour animer le dispositif des conseillers numériques. Au-delà de ces professionnels formés pour accompagner les usagers dans le développement de leurs capacités numériques, nous avons identifié des acteurs impliqués dans l'accompagnement numérique :

- les bénévoles associatifs, en première ligne sur notre territoire ;
- les agents de la fonction publique territoriale, en grande proximité des citoyens ;
- les gestionnaires d'agence postale communale, ou d'îlot numérique de La Poste ;
- les travailleurs sociaux
- les salariés des foyers ruraux et des associations œuvrant pour l'inclusion numérique

Le réseau des Conseillers numériques ne couvre à ce jour pas la totalité du territoire, par conséquent certains publics n'ont pas accès à un accompagnement.

La constitution d'un réseau permettrait donc à la fois d'apporter un soutien technique aux acteurs du territoire et de repérer, puis d'orienter vers les différents acteurs, des usagers qui ne bénéficient pas encore des actions des conseillers numériques.

LES OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Renforcer la médiation numérique à travers l'identification et la mobilisation de nouveaux acteurs.
2. Favoriser la collaboration entre les différents médiateurs pour harmoniser les actions sur le territoire.
3. Développer des initiatives locales pour améliorer l'accès au numérique des publics vulnérables (seniors, demandeurs d'emploi, jeunes, etc.)
4. Créer un cadre structuré pour l'accompagnement des médiateurs numériques dans la mise en place de nouveaux services.
5. Outiller les médiateurs et aidants à travers les formations "Aidants numérique" et "Aidant connect" et la mise à disposition des outils d'animation de réseau et de communication déjà mis en place pour les Conseillers numériques.

LES ÉTAPES CLÉS

1. Identification des acteurs de la médiation numérique (professionnels, bénévoles, associations, agents territoriaux, travailleurs sociaux)
2. Constitution d'un groupe élargi de médiateurs numériques.
3. Complétion des cartographies nationales et régionales pour faciliter la mise en réseau des acteurs.
4. Organisation de formations pour renforcer les compétences des médiateurs.
5. Organisation de rencontres régulières pour l'échange de bonnes pratiques et l'adaptation des actions aux besoins émergents.

INDICATEURS DE SUIVI

- Nombre de médiateurs intégrés au réseau départemental
- Nombre d'échanges mail, téléphone et rencontres physiques avec les médiateurs
- Nombre de formations proposées aux médiateurs

CALENDRIER

Début de l'action 1er semestre 2025

PARTENAIRES

La Poste
Centre de Gestion de la Fonction Publique Territoriale
EPCI
Coordination des France Services
Fédération Départementale des Foyers Ruraux
RhinOcc
Associations
Etat

PORTEURS DE L'ACTION

Lozère Développement
Etat

BUDGET

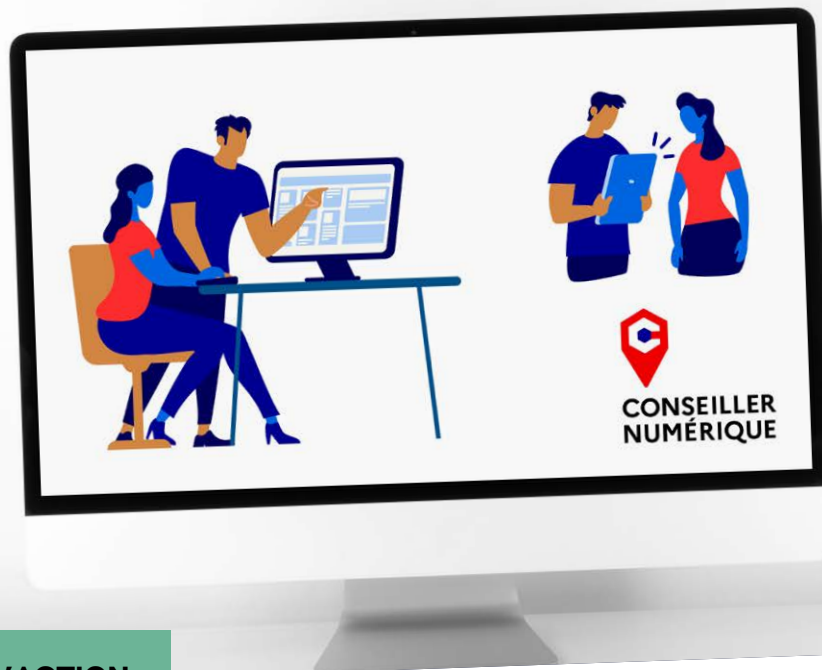
Ingénierie : RH Lozère Développement

BÉNÉFICIAIRES

Médiateurs numériques Bénévoles associatifs
Agents territoriaux
Travailleurs sociaux

ACTION 06

Promouvoir et développer le dispositif « Conseillers Numériques »



DESCRIPTION DE L'ACTION

Cette action vise à promouvoir et développer le dispositif des Conseillers Numériques en mettant en place des solutions durables qui assurent la continuité de leur travail et la vitalité du réseau.

CONTEXTE ET ENJEUX

L'impact positif de l'action des conseillers numériques est attesté par l'Enquête "Labosociéténumérique : juillet 2024" mais ce pilier de la politique nationale de l'inclusion numérique doit être renforcé et soutenu sur 2 points :

- d'abord la pérennité du dispositif dont le financement par l'État est à ce jour dégressif. Les projections budgétaires pour la poursuite du dispositif sont très défavorables.
- le développement de l'action des conseillers numériques : elle répond à un besoin crucial de renforcer l'inclusion numérique surtout dans nos territoires ruraux où l'indice de fragilité numérique est fort. Il est essentiel de poursuivre l'action et d'accompagner les lozériens dans cette transition afin de ne laisser personne de côté dans une société de plus en plus digitalisée.

LES OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Assurer la continuité des missions des Conseillers Numériques au-delà des financements temporaires actuels.
2. Renforcer les compétences des Conseillers Numériques pour répondre aux nouveaux défis numériques.
3. Favoriser leur intégration durable au sein des structures locales (collectivités, associations, entreprises).
4. Optimiser la présence territoriale pour répondre aux besoins spécifiques des populations les plus vulnérables.

LES ÉTAPES CLÉS

1. Accompagnement à la professionnalisation des Conseillers Numériques et de leur montée en compétences ; intégration dans un écosystème partenarial pour favoriser les orientations mutuelles ; communication sur l'activité.
2. Assister les employeurs de Conseillers numériques pour maximiser l'impact de ces professionnels sur leur territoire et rechercher des cofinancements dans la perspective de dégressivité de l'aide de l'État (Banque des Territoires).
3. Établir une convention de partenariat définissant les modalités d'actions et les objectifs partagés.
4. Compléter le maillage territorial en Conseiller Numérique en démarchant et en accompagnant les employeurs potentiels.



INDICATEURS DE SUIVI

- ▶ Nombre d'utilisateurs accompagnés
- ▶ Nombre d'ateliers réalisés
- ▶ Nombre d'employeurs potentiels rencontrés
- ▶ Nombre de publications sur les réseaux sociaux, de diffusion de lettre d'information et d'édition de document de communication
- ▶ Nombre de dispositifs d'accompagnements intégrés par le réseau des conseillers numériques

CALENDRIER

Action en cours

PARTENAIRES

Employeurs de conseillers numériques :
EPCI
Communes
Associations
État

PORTEURS DE L'ACTION

Lozère-Développement en partenariat avec
les collectivités locales et associations
État

BUDGET

RH : 0.5 ETP

BÉNÉFICIAIRES

Conseillers numériques
Structures d'accueil (collectivités territoriales,
EPCI, associations)

ACTION 07

Accompagnement des bénévoles associatifs dans leurs usages du numérique avec le réseau Guid'Asso



DESCRIPTION DE L'ACTION

Cette action vise à soutenir les associations dans la montée en compétences numériques de leurs bénévoles, afin de renforcer leur autonomie et leur efficacité dans les missions quotidiennes. Elle se traduit par la mise en place de sessions de formation adaptées aux besoins spécifiques des associations.

CONTEXTE ET ENJEUX

L'accompagnement des associations dans les usages du numérique est essentiel. Une étude nationale montre que 43 % des associations se disent insuffisamment formées aux outils numériques ; qu'elles sont freinées dans leurs activités n'utilisant pas les outils collaboratifs. Il y a également un déficit sur la capacité à mobiliser les outils de communication pour leurs activités. Les associations n'échappent pas à la transition numérique.

Le numérique constitue une opportunité pour communiquer et valoriser les actions de l'association auprès des partenaires et du grand public, faciliter le fonctionnement interne et l'animation du réseau. L'écosystème associatif lozérien est particulièrement important, au regard des autres territoires.

Dans un département très rural, les associations jouent un rôle fondamental en favorisant le lien social, l'accès à la culture, au sport, et à l'aide d'urgence notamment. L'accompagnement à leur mutation numérique devient un sujet prépondérant pour le territoire.

LES OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Former les bénévoles sur les outils numériques essentiels (collaboratifs, communication, gestion de projet) pour optimiser leur gestion associative.
2. Permettre aux associations de mieux gérer leur image et leur présence en ligne en utilisant des outils de design accessibles et en développant une stratégie de communication digitale.
3. Sensibiliser aux bonnes pratiques de la cybersécurité et à la protection des données (RGPD).

LES ÉTAPES CLÉS

1. Mise en place de sessions de formation :
 - Planification et communication
 - Réalisation de formations adaptées aux besoins identifiés (outils collaboratifs, communication et RGPD).
2. Labellisation Guid'Asso Accompagnement Spécialiste du réseau des conseillers numériques sur la thématique numérique.
3. Suivi et accompagnement post-formation :
Accompagnement des associations dans l'intégration des compétences acquises et suivi de leur progression
4. Evaluation à + 6 mois

INDICATEURS DE SUIVI

- ▶ Nombre de bénévoles formés ou accompagnés
- ▶ Taux de satisfaction des participants.
- ▶ Impact à 6 mois de l'application des compétences et outils numériques dans la pratique associative des bénévoles.

CALENDRIER

Courant 2025 selon la période de labellisation

PARTENAIRES

DSDEN (Délégue Départementale à la Vie Associative)
ADEFPAT
UDAF

PORTEURS DE L'ACTION

Lozère Développement
Etat

BUDGET

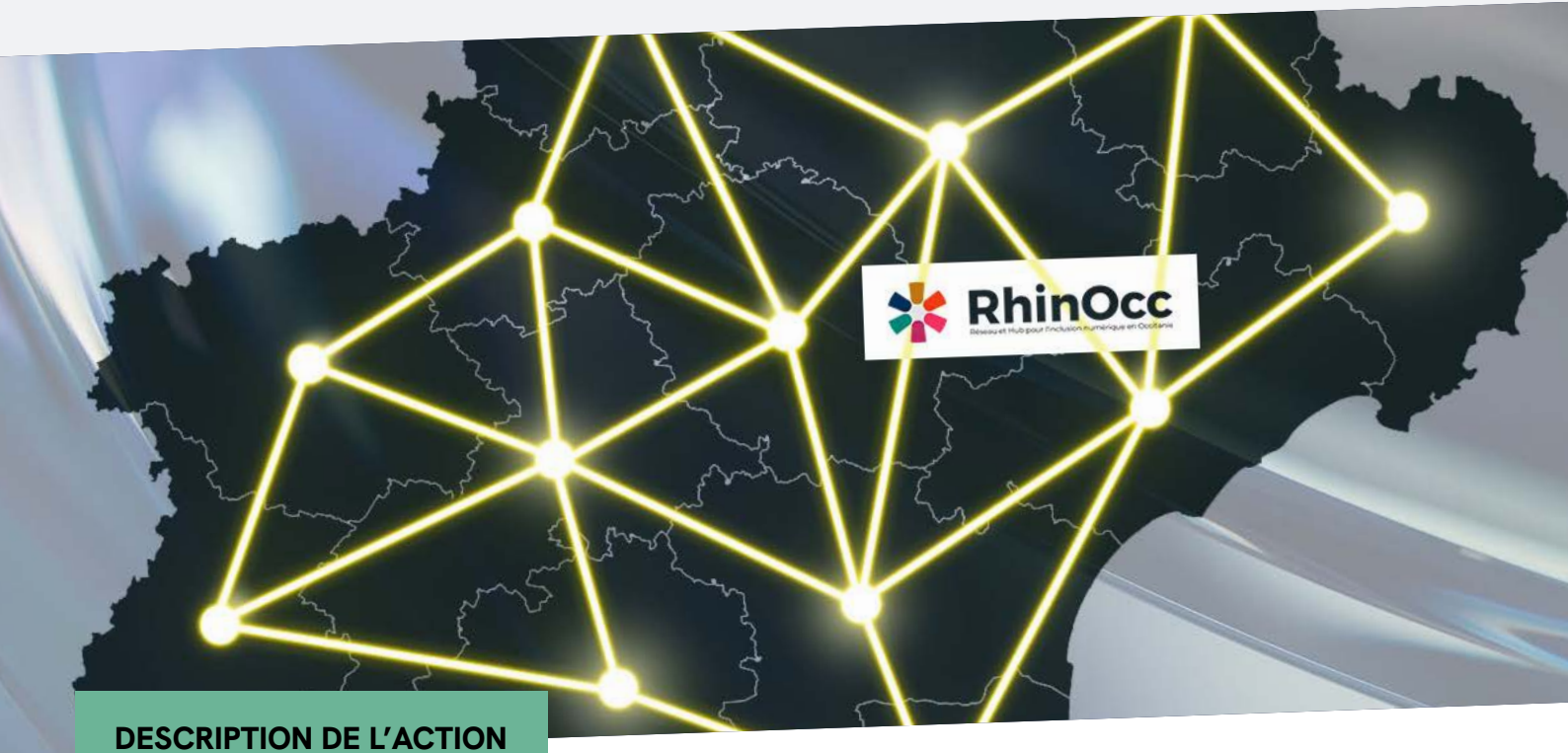
RH : 0.1 ETP suivi de projet
Temps de travail CN

BÉNÉFICIAIRES

Associations et bénévoles

ACTION 08

Contribution au réseau régional de l'inclusion numérique RhinOcc



DESCRIPTION DE L'ACTION

Le hub RhinOcc a démontré son grand intérêt ces dernières années, tant sur son rôle central que sur la légitimation des acteurs référents à coordonner le réseau de l'inclusion numérique et le déploiement des dispositifs. Il est essentiel de continuer à contribuer au Hub.

CONTEXTE ET ENJEUX

Les Hub pour un numérique inclusif jouent un rôle important dans la territorialisation des politiques d'inclusion numérique. Le rôle de chef de file régional porté depuis 2019 par RhinOcc en Occitanie fut prépondérant dans la mise en œuvre des Pass numériques, des Conseillers numériques et plus globalement de coordination des acteurs de l'inclusion numérique, préparant de fait les travaux conduisant à l'élaboration de la feuille de route France Numérique Ensemble.

En Occitanie, le Hub dispose d'une structure centrale chargée d'animer un réseau de référents départementaux. Ces derniers sont responsables de la représentation du dispositif et de l'exécution de ses missions du Hub sur chaque territoire.

Le Hub RhinOcc diffuse des informations essentielles aux référents. Il propose également un cadre dans lequel se produisent des rencontres et des échanges de pratiques entre territoires. Lozère Développement, référent territorial RhinOcc pour la Lozère, bénéficie de ces retours d'expérience et d'information en provenance du réseau régional.

LES OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Participer à une veille sur les dispositifs nationaux
2. Échanger nos pratiques avec nos pairs
3. Coordonner le réseau départemental de l'inclusion numérique

LES ÉTAPES CLÉS

1. Participation aux instances du Hub, comités de pilotage et comités stratégiques
2. Participation aux temps d'échange animés par le Hub, avec les autres référents territoriaux et Conseillers numériques coordinateurs (Lot Numérique, ADINE, RING, ...)
3. Bénéficier des outils mutualisés, de veille, d'animation (social RhinOcc), de cartographie, etc.

CALENDRIER

Action en cours

INDICATEURS DE SUIVI

- ▶ Nombre de Copil
- ▶ Nombre de Costrat
- ▶ Nombre de participation aux réunions des référents départementaux
- ▶ Nombre de participation aux réunions des Conseillers numérique coordinateurs
- ▶ Nombre de rencontres physique entre structures référentes du territoire
- ▶ Qualité de l'appui stratégique fourni par RhinOcc

PARTENAIRES

La Mée / RhinOcc
ADINE
Lot Numérique
Réseau Inclusion Numérique Gardois
Banque des Territoires
ANCT

PORTEURS DE L'ACTION

Lozère Développement
Etat

BUDGET

RH : 0.15 ETP
Frais de mission

BÉNÉFICIAIRES

Réseau de l'inclusion numérique Lozère

ACTION 09

Formation Aidants numériques / Aidants connect



DESCRIPTION DE L'ACTION

C'est une formation structurée en trois niveaux visant à sensibiliser et former les agents des collectivités locales et de l'Etat qui accueillent et/ou accompagnent des personnes en situation de précarité. Il s'agit de les outiller pour diagnostiquer le niveau de fragilité numérique de l'utilisateur et l'orienter vers les dispositifs d'inclusion et de médiation numériques départementaux.

CONTEXTE ET ENJEUX

L'exclusion numérique est devenue un facteur majeur d'exclusion sociale en France. De nombreuses personnes en situation de précarité n'ont pas accès ou ne maîtrisent pas les outils numériques, ce qui les éloigne des services publics dématérialisés et des droits sociaux qui en dépendent. Ces citoyens, souvent déjà fragilisés par d'autres formes d'exclusion (handicap, isolement, faible revenu), peinent à effectuer des démarches administratives en ligne, comme accéder aux aides sociales ou remplir leurs obligations légales, accentuant ainsi leur marginalisation sociale.

Les publics en difficulté ne vont que rarement de leur propre initiative vers les dispositifs d'inclusion numérique. C'est pourquoi la sensibilisation des professionnels du secteur social devient essentielle. Ceux qui sont en contact direct avec ces publics doivent être formés à repérer les signes de précarité numérique et à orienter efficacement vers les dispositifs d'inclusion numérique.

LES OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Renforcer les compétences des agents des collectivités locales et de l'État qui sont au contacts des usagers sur le thème de l'inclusion numérique.
2. Former les aidants à l'utilisation de la plateforme Aidants Connect.
3. Faciliter le parcours "usager" :
 - en améliorant l'identification sa fragilité numérique :
 - en améliorant son orientation vers les acteurs de la médiation numérique du territoire (par la connaissance accrue du réseau de médiation numérique du territoire)

LES ÉTAPES CLÉS

1. Communication sur les actions de formations auprès des publics cibles
2. Organisation des sessions de formation
3. Évaluation et suivi

INDICATEURS DE SUIVI

- ▶ Nombre de personnes ayant suivi la formation
- ▶ Nombre de sessions
- ▶ Évaluation qualitative à l'issue de la formation

CALENDRIER

Action à réaliser en 2025

PARTENAIRES

Centre de Gestion de la Fonction Publique Territoriale
EPCI
Communes

PORTEURS DE L'ACTION

Lozère-Développement CD Purple Campus
Occitanie
Etat

BUDGET

RH : ingénierie : 0.15 ETP

Formation : 20 000€

BÉNÉFICIAIRES

Agents d'accueil de MDS
Travailleurs sociaux
Agents territoriaux

Organisation d'un NEC local



CONTEXTE ET ENJEUX

Organiser un NEC local en Lozère est une opportunité pour rassembler les acteurs du territoire autour des enjeux de la transition numérique. Ce Nec permettra d'asseoir les actions déjà menées en faveur de l'inclusion numérique dans le cadre de France Numérique Ensemble.

LES OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Sensibiliser et former à l'inclusion numérique qui est un enjeu social et politique .
2. Renforcer la collaboration locale en développant un réseau numérique inclusif. Cela passe par la création de synergies entre collectivités, associations, entreprises et citoyens.
3. Favoriser l'innovation sociale pour stimuler l'émergence de solutions numériques répondant aux besoins spécifiques du territoire.

LES ÉTAPES CLÉS

1. Programmation des interventions et des ateliers
2. Constitution d'un comité d'organisation (partenariat locaux, régionaux (Hub RhinOcc et nationaux, NEC, ANCT...)
3. Budgétisation du NEC et financement
4. Communication et promotion du NEC 5-Planification de l'organisation détaillée du NEC

INDICATEURS DE SUIVI

- ▶ Nombre de participants à l'événement
- ▶ Nombre d'intervenants
- ▶ Nombre de partenaires locaux impliqués
- ▶ Évaluation par les participants

CALENDRIER

Courant 2025

PARTENAIRES

Conseil départemental, Préfecture, EPCI

Partenaires mobilisables :

Mednum, RhinOcc, ANCT

PORTEURS DE L'ACTION

Lozère-Développement

Hub RhinOcc

Etat

BUDGET

RH : 0.15 ETP

Investissement : environ 5000€ (location, buffet, intervenants, défraiement et communication)

BÉNÉFICIAIRES

Acteurs de l'inclusion numérique

Acteur de l'accompagnement
socioprofessionnel

Grand public

ACTION 11

Mutualisation d'une certification Qualiopi pour les tiers-lieux productifs et les structures oeuvrant pour l'inclusion numérique



DESCRIPTION DE L'ACTION

Lozère Développement souhaite porter une labellisation Qualiopi pour les tiers-lieux productifs de son territoire et pour lui-même. Cette labellisation permettra aux tiers-lieux d'adresser des formations au grand public et aux professionnels, notamment les artisans.

CONTEXTE ET ENJEUX

3 tiers-lieux productifs ont récemment vu le jour en Lozère, grâce à l'initiative de porteurs de projet et de collectifs. Ces structures contribuent activement au développement économique et à l'attractivité du territoire en plus d'être source de lien social. L'État et les collectivités territoriales ont largement contribué à l'émergence de ces projets notamment. Mais une fois les aides au lancement passées, la question de la pérennisation devient vitale c'est pourquoi chacune de ces structures travaille activement à l'équilibre de son modèle économique. Si les chemins poursuivis pour atteindre l'équilibre financier sont différents, chaque tiers-lieu, en raison de leur objet et de leur nature, se projette vers la transmission et la formulation d'une offre de formation aux professionnels et au grand public.

Afin de bénéficier des financements de la formation professionnelle, les acteurs de la formation doivent être certifiés Qualiopi. Cette marque vient sanctionner les organismes proposant des formations et un cadre de qualité. La certification nécessite le suivi d'un processus administrativement lourd avec notamment un audit initial puis un audit de surveillance et un audit de renouvellement au bout de 3 ans. Se conformer aux exigences de ce label nécessite, en plus du processus de labellisation, d'effectuer un suivi administratif rigoureux auprès des stagiaires.

Chaque tiers-lieux, individuellement, n'a pas les ressources pour s'engager dans ce processus c'est pourquoi il est souhaitable qu'un acteur tiers (Lozère Développement) porte une certification dans le but de la mutualiser pour les tiers-lieux productifs. Lozère Développement bénéficierait également de la certification pour proposer des formations à destination des professionnels de l'inclusion numérique.

LES OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Concourir à la pérennisation des tiers-lieux productifs lozériens
2. Proposer des formations qualifiées dans les domaines du travail du bois, de la fabrication 3D et de l'inclusion numérique
3. Contribuer à la montée en compétence du grand public et des professionnels, notamment des artisans.

LES ÉTAPES CLÉS

1. Se préparer à la certification
 - Faire un auto-diagnostic : Évaluer si les pratiques actuelles sont conformes aux exigences du référentiel et recenser les compétences et ressources pédagogiques de chacun.
 - Adapter les procédures, formaliser les processus, et collecter les preuves de conformité pour chaque indicateur.
2. Choisir un organisme certificateur
 - Sélectionner un organisme certificateur accrédité par le Comité français d'accréditation (COFRAC) ou reconnu par France Compétences.
3. Passer l'audit initial
4. Corriger les éventuels écarts le cas échéant
5. Obtenir la certification Qualiopi
6. Passer l'audit de surveillance
 - Un audit intermédiaire doit être réalisé entre le 14e et le 22e mois suivant la certification initiale pour vérifier la pérennité des pratiques conformes.
7. Assurer le suivi administratif de chaque formation, lien avec les stagiaires, etc.

INDICATEURS DE SUIVI

- Obtention de la certification Qualiopi
- Nombre de formations dispensées
- Nombre de stagiaires formés

CALENDRIER

De janvier à septembre 2025 pour la préparation et la certification. Action se poursuivant selon le besoin des acteurs bénéficiaires.

PARTENAIRES

L'Attisoir
La Pompe
La Fabulerie en herbe

PORTEURS DE L'ACTION

Lozère Développement
Etat

BUDGET

RH : 0.2 ETP pour la préparation et le suivi de la certification
Temps administratif de suivi des stagiaires autofinancé

BÉNÉFICIAIRES

L'Attisoir
La Pompe
La Fabulerie en herbe
Lozère Développement



AXE STRATÉGIQUE 03

Évaluer et financer l'inclusion numérique



ACTION 12

Évaluation de l'impact social des dispositifs de l'inclusion numérique



DESCRIPTION DE L'ACTION

Les dispositifs en faveur de l'inclusion numérique des lozériens prennent des formes différentes ce qui les rend complexes à évaluer. Cette action vise à quantifier et qualifier l'apport de ces dispositifs en termes d'utilité pour la société. Il s'agit de la mise en place d'une méthodologie innovante qualifiant l'impact social des actions en faveur de l'inclusion numérique des lozériens

CONTEXTE ET ENJEUX

L'évaluation est le pilier d'une action de qualité dans la mesure où elle permet de mesurer l'efficacité de ce qui a été mis en place et d'éclairer la décision technique et politique. L'évaluation de l'impact social ou de l'utilité sociale est régulièrement utilisée dans l'évaluation globale des structures de l'ESS. Dans les actions d'inclusion numérique, les critères d'évaluations habituellement retenus sont le nombre de personnes formées ou le nombre de sessions de formation organisées. Cette critériologie quantitative est très imparfaite car elle ne rend pas compte des effets que génèrent ces actions sur :

- L'individu : condition de vie, expression, autonomie, émancipation
- La société : lien social, citoyenneté, équité territoriale, égalité des chances
- L'environnement : éducation à l'environnement et à sa préservation
- L'économie : création de richesse, coûts évités pour la collectivité, développement du capital humain
- La politique : innovation, représentation citoyenne, information

L'inclusion numérique a la particularité, par sa dimension transversale d'agir simultanément sur chaque dimension de l'impact social précitée.

L'observatoire 2024 de l'inclusion numérique de la coopérative La Mednum rappelle que l'apprentissage numérique est étroitement lié à l'acquisition de compétences psychosociales, définies comme les armes des individus pour faire face aux exigences de la vie quotidienne, et l'adaptation au changement. Mesurer les effets directs comme l'ensemble des externalités positives des actions en faveur de l'inclusion numérique est nécessaire pour appréhender leur valeur globale en par conséquent les légitimer, les développer et les promouvoir auprès des financeurs et décideurs.

LES OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Placer l'évaluation des actions d'inclusion numérique sur un référentiel commun
2. Apporter au grand public, aux techniciens et aux élus des éléments de valeur générés par ces actions
3. Assoir, renforcer et pérenniser ses actions, et notamment les professionnels qui en sont à l'origine dont les Conseillers numériques font partie

LES ÉTAPES CLÉS

1. Activation de la cellule studio de LD : recherche d'un stagiaire en sciences économiques ou en sciences sociales pour une stage de 4 mois.
2. Encadrement du stagiaire, construction de l'évaluation des actions
3. Restitution des livrables à l'issue de l'étude
4. Valorisation et essaimage de la méthodologie à un niveau supra départemental

INDICATEURS DE SUIVI

- Remise d'un livrable sur une méthodologie d'évaluation innovante des actions en faveur de l'inclusion numérique

CALENDRIER

Mars à juillet 2025

PARTENAIRES

Université Montpellier 1
Etat

PORTEURS DE L'ACTION

Lozère Développement
Etat

BUDGET

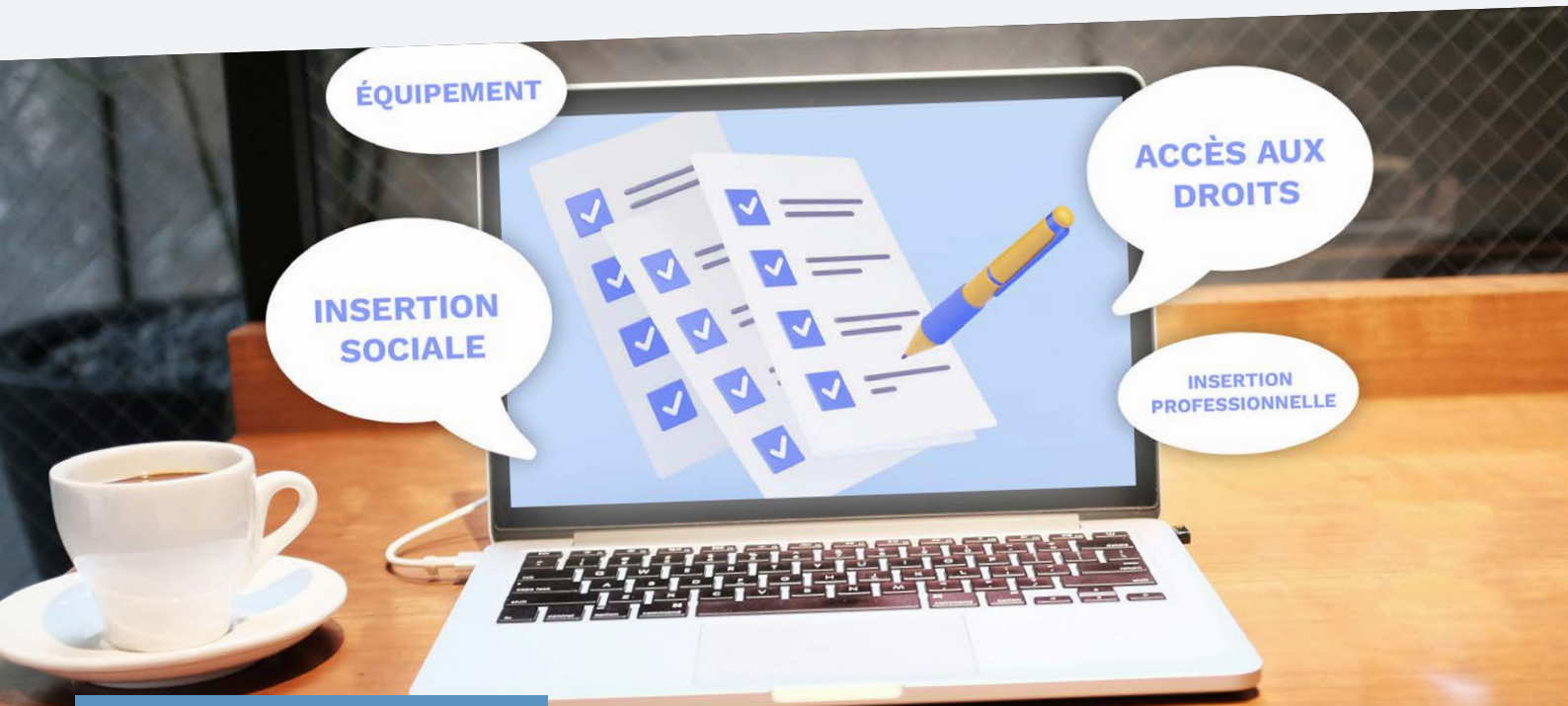
RH : tutorat 0.1 ETP
Gratification du stagiaire
Hébergement et frais de mission

BÉNÉFICIAIRES

Élus
Financeurs
Décideurs
Acteurs de l'inclusion numérique

ACTION 13

Création d'un diagnostic des usages du numérique harmonisé pour les acteurs de l'accompagnement



DESCRIPTION DE L'ACTION

Il s'agit de concevoir et déployer un outil de diagnostic harmonisé pour évaluer les compétences numériques des personnes accompagnées par divers organismes, tels que France Travail, Mission Locale, CAF, CPAM, MDS et tous les acteurs du champ social. Ce diagnostic servira à identifier les personnes en situation d'exclusion numérique et à orienter celles qui rencontrent des difficultés, vers des conseillers numériques pour une prise en charge adaptée.

CONTEXTE ET ENJEUX

L'exclusion numérique est un facteur avéré d'exclusion sociale. 30 % des français sont en difficulté avec les usages numériques. Ces difficultés sont diverses et les causes qui les engendre également. Les publics en situation de précarité sont aussi particulièrement touchés par cet éloignement numérique. Il convient donc de repérer et d'accompagner les bénéficiaires d'accompagnements "sociaux" qui souffrent de ce frein afin de lutter contre la rupture d'égalité dans l'accès à notre société digitale.

Harmoniser les pratiques de diagnostic permet de renforcer l'efficacité de l'accompagnement des publics vulnérables et d'assurer leur inclusion. Par ailleurs, la réforme de France Travail met l'accent sur une meilleure coordination entre les organismes d'accompagnement par l'intermédiaire de la plateforme DORA, et un référentiel commun en cours de construction sensé aboutir à une harmonisation du diagnostic des publics.

Dans ce cadre, l'identification des besoins numériques des usagers est essentielle pour développer des mécanismes d'orientation rapides, notamment vers le dispositif des conseillers numériques dont l'efficacité a été démontrée. Il convient donc de développer une synergie entre les acteurs de l'accompagnement qui rencontrent un public précaire, et les acteurs de la médiation numérique du territoire experts dans l'accompagnement numérique des usagers. Le diagnostic partagé et coconstruit des usages numériques serait alors le moyen permettant de valoriser cette complémentarité.

LES OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Repérer les personnes en situation de fragilité numérique
2. Diagnostiquer les besoins en compétences numériques des usagers.
3. Outiller les acteurs de l'accompagnement pour leur permettre d'identifier et d'orienter les personnes en difficulté vers des dispositifs de soutien numérique.

LES ÉTAPES CLÉS

1. Coconstruction de l'outil de diagnostic des usages du numérique au regard des pratiques des professionnels et des besoins des publics
2. Outiller les acteurs de l'accompagnement
3. Communiquer auprès de ces acteurs l'offre d'accompagnement et de formation sur les usages du numérique

INDICATEURS DE SUIVI

- ▶ Livrable diagnostic harmonisé pour les acteurs de l'accompagnement
- ▶ Nombre de diagnostic effectués
- ▶ Nombre d'orientations vers un aidant ou médiateur numérique proposé à l'issu du diagnostic

CALENDRIER

1er semestre 2025

PARTENAIRES

Conseil départemental
France Travail
Mission Locale
Acteurs de l'accompagnement emploi et social

PORTEURS DE L'ACTION

Lozère Développement
Etat

BUDGET

RH : 0.15 ETP ingénierie de projet

BÉNÉFICIAIRES

Accompagnateurs socioprofessionnels
Travailleurs sociaux

ACTION 14

Veille et recherche active des cofinancements et ingénierie financière



DESCRIPTION DE L'ACTION

La recherche de moyens et divers financements est un prérequis indiscutable au déploiement de la feuille de route France Numérique Ensemble. Nous devons exercer une veille active sur les dispositifs de financement, et mutualiser de l'ingénierie financière sur le département et en région.

CONTEXTE ET ENJEUX

L'État contribue au financement de l'élaboration et de la mise en œuvre de la feuille de route France Numérique Ensemble. Cette participation est connue, tout comme celle du dispositif des Conseillers numériques. La logique dégressive des financements des Conseillers numériques et le contexte budgétaire très défavorable de l'État et des collectivités nous invite à nous préoccuper de la recherche de moyens destinés à déployer les actions de la feuille de route.

Cette problématique est partagée par tous les départements. La concurrence sur les fonds européens et les appels à projets des fondations va nettement s'amplifier.

Si nous devons, à l'échelle départementale, rechercher des contributeurs, notamment parmi les pilotes et les partenaires des actions, il semble qu'une réflexion régionale, potentiellement portée par le Hub RhinOcc serait pertinente et complémentaire.

La construction de cette feuille de route a nécessité des moyens et impliqué de nombreux partenaires. Nous devons trouver les moyens d'exécuter ce plan d'action pour le bien des lozériens et pour ne pas décevoir nos partenaires qui ont désormais de légitimes attentes.

LES OBJECTIFS DE L'ACTION

1. Réunir les conditions d'une bonne exécution des actions de la feuille de route FNE
2. Pérenniser les acteurs de l'inclusion dont l'action d'accompagnement et de formation est devenue indispensable
3. Constituer un fonds départemental structurant abondé par les partenaires de la feuille de route.

LES ÉTAPES CLÉS

1. Proposer aux porteurs et partenaires de la feuille de route d'abonder au financement des actions;
2. Construire une veille sur les dispositifs de financement (fondations, FSE+, FEDER, etc.), en lien avec nos partenaires régionaux et nationaux;
3. Mutualiser l'ingénierie financière sur le montage de projets financièrement complexes avec nos partenaires en région, les référents départementaux RhinOcc et RhinOcc.

INDICATEURS DE SUIVI

- ▶ Nombre de financements identifiés
- ▶ Nombre de dossier déposés ou demande de financement réalisées
- ▶ Montant total des financement demandés et obtenus

CALENDRIER à déterminer

PARTENAIRES

RhinOcc
Banque des Territoires
ANCT
RhinOcc
Référents départementaux RhinOcc
Région Occitanie
Fondations
La MedNum

PORTEURS DE L'ACTION

Lozère Développement
Etat
RhinOcc

BUDGET

RH : 0.15 ETP
Prestation : 1200€ HT frais d'animation pour le Hub pour un numérique inclusif RhinOcc

BÉNÉFICIAIRES

Acteurs de l'inclusion numérique



FEUILLE DE ROUTE FRANCE NUMERIQUE ENSEMBLE - LOZERE

PLAN D ACTION EN FAVEUR DE L INCLUSION
NUMERIQUE DES LOZERIENS

octobre 2024

LOZERE DEVELOPPEMENT

