

# Feuille de route de l'accompagnement aux usages numériques en Anjou

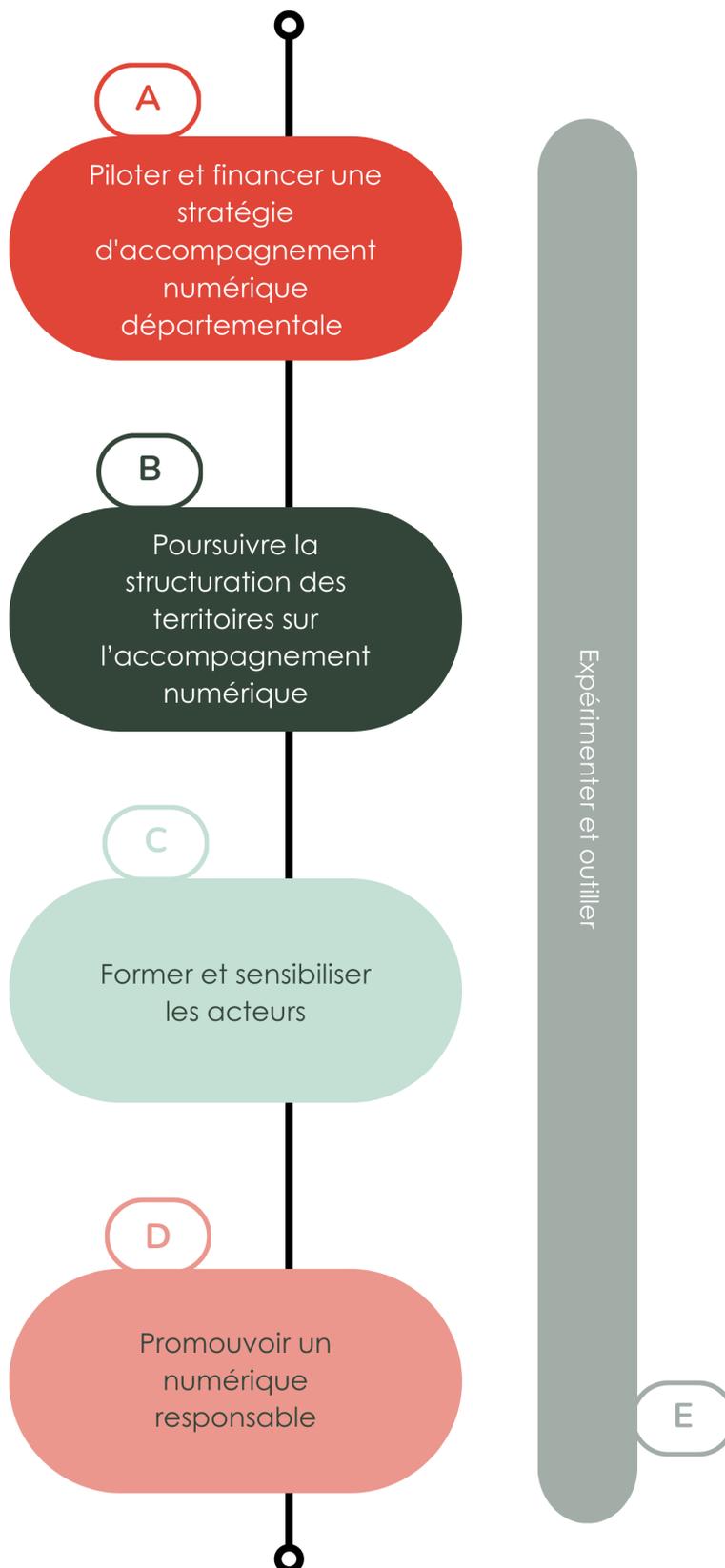
## ANNEXE 2

Liste des actions

# MEDNUM

49

● AU SERVICE DES TERRITOIRES  
POUR LA MÉDIATION NUMÉRIQUE



**A****PILOTER ET FINANCER UNE STRATÉGIE NUMÉRIQUE DÉPARTEMENTALE**

A.1.1 - Coordination de la Mednum49 .....	7
A.1.2 - Animation du réseau des acteurs de la médiation numérique Cyb@njou .....	8
A.1.2.a - Cartographie des compétences du réseau Cyb@njou .....	10
A.1.2.b - Coordination des services civiques numériques .....	11
A.1.2.c - Les Bénévoles acteurs de l'accompagnement numérique sur nos territoires ? .....	13
A.2 - Comité de financeurs « Accompagnement aux usages numériques » .....	15
Groupe de travail : Recherche de financement et ingénierie financière pour les territoires.....	17
A.3.1 - Stratégie de communication départementale et locale .....	18
A.3.2 - Ma vie en numérique .....	19
A.3.3 - La fabrique du numérique .....	20
A.3.4 - Numérique en Communs .....	21

**B****POURSUIVRE LA STRUCTURATION DES TERRITOIRES SUR L'ACCOMPAGNEMENT**

B.1 - Maillage des territoires peu ou pas pourvus .....	24
B.2 - Réseaux locaux d'inclusion numérique .....	26
B.3 - Convergence des dispositifs France Services et Conseiller numérique .....	28
B.4 - Outil de recensement de l'offre d'accompagnement aux usages numériques. ....	30
B.5 - GTN49, groupe de Travail Numérique des bibliothécaires de Maine-et-Loire ..	31
B.6 - L'accompagnement aux usages numériques pour les gens du voyage .....	32
B.7 - La parentalité à l'ère du numérique .....	34
Groupe de travail : Quel niveau d'engagement des MDS dans l'accompagnement aux usages numériques des publics accueillis ? .....	36
Groupe de travail Réflexion sur le maillage du territoire d'ALM.....	37

**C****FORMER ET SENSIBILISER LES ACTEURS**

C.1 - Formation des décideurs .....	40
C.2 - Sensibilisation et formations numériques pour les bibliothèques et leurs usagers .....	41
C.3 - Les Promeneurs du net 49 en Maine-et-Loire.....	42
C.4 - Formation « Numérique et accompagnement des publics » .....	44
Groupe de travail : Construction d'une nouvelle offre d'accompagnement pour les publics précaires.....	46

**D****PROMOUVOIR UN NUMÉRIQUE RESPONSABLE**

D.1 - Accès matériel et connexion solidaire .....	49
Groupe de travail : Quel potentiel de la filière « reconditionnement du matériel informatique » en Maine-et-Loire ? .....	50
Groupe de travail : Promouvoir un numérique responsable – formation à la sobriété numérique .....	51

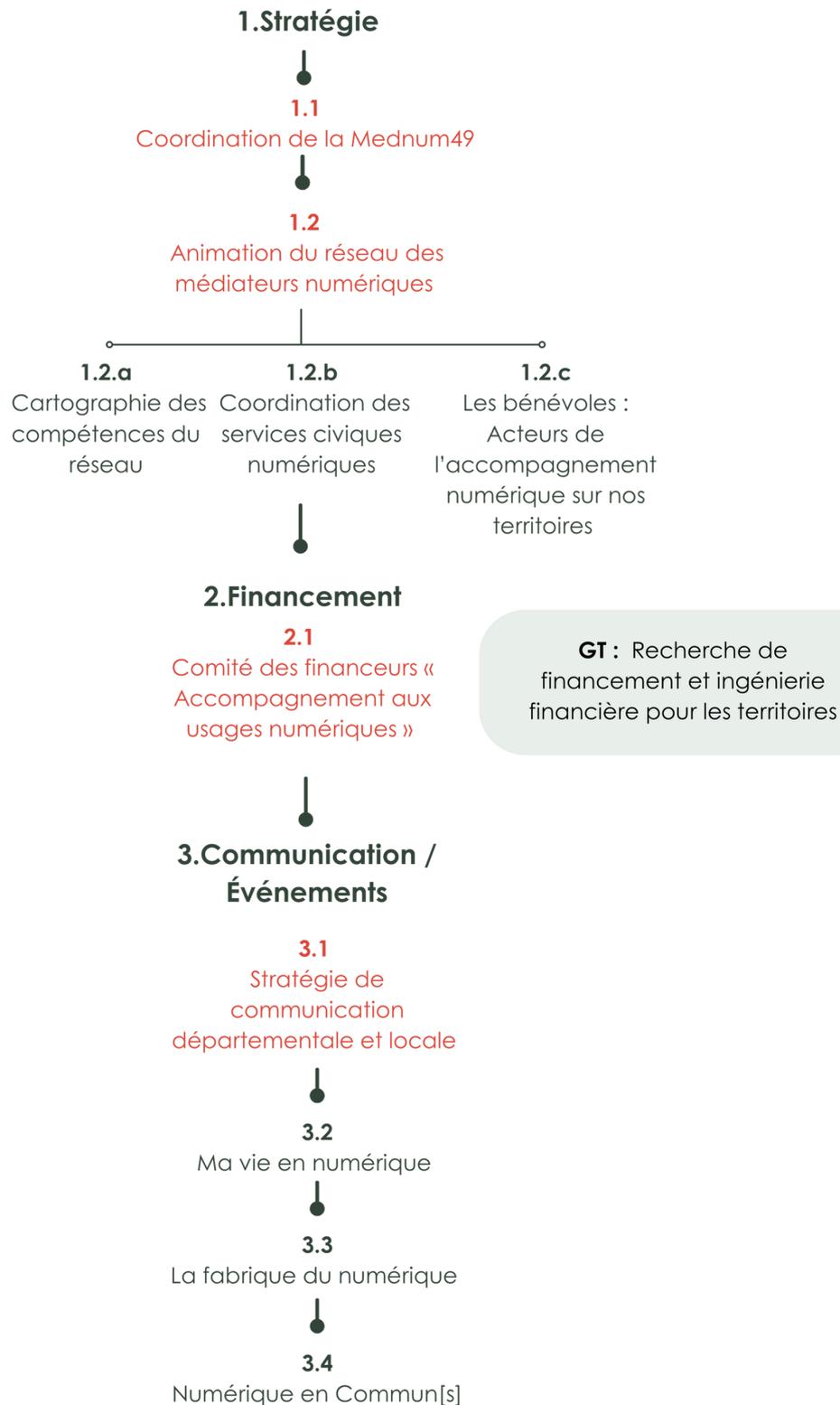
**E****EXPÉRIMENTER ET OUTILLER**

E.1 - « Le Service Public Numérique de Proximité » .....	54
Groupe de travail : Accompagnement à domicile .....	56
E.2.1 - Les ressources pédagogiques .....	57
E.2.2 - Offre de ressources numériques et outils d'animation .....	59
E.2.3 - La POP ID, une animation itinérante au service de la médiation numérique ... .....	61
E.2.4 - Déploiement des outils PIX .....	63
E.2.5 - Déploiement du coffre fort numérique .....	64

A

**PILOTER ET FINANCER UNE  
STRATÉGIE D'ACCOMPAGNEMENT  
NUMÉRIQUE DÉPARTEMENTALE**

## Piloter et financer une stratégie d'accompagnement numérique départementale



# A.1.1 COORDINATION DE LA MEDNUM49

## CONTEXTE

Le réseau départemental autour de l'accompagnement aux usages numériques « Mednum49 » s'est constitué en 2018. Il associe de nombreux partenaires tous convaincus de l'importance de porter une action coordonnée pour accompagner le plus grand nombre dans l'usage du numérique. Ce réseau s'est concrétisé par un accord de coopération et une première feuille de route qui ont permis sur les trois années écoulées de bâtir une vision partagée et une stratégie commune. Il s'agit de renouveler l'action pour une nouvelle période de 3 ans.

## OBJECTIFS

- **Fédérer les partenaires pour une action coordonnée de l'accompagnement aux usages numériques**
- **Mutualiser les moyens humains et financiers**
- **Animer un espace d'échange autour de l'inclusion numérique**
- **S'assurer de la mise en œuvre de la feuille de route**

## DESCRIPTION

La nouvelle feuille de route définit des objectifs partagés et des actions. Sa mise en œuvre est de la responsabilité des différents pilotes. La coordination se concrétise par deux instances :

- Le groupe d'animation rassemble régulièrement les quatre pilotes, son rôle est de s'assurer de l'articulation entre les différentes actions et la préparation du comité des partenaires.
- Le comité des partenaires se réunit 3-4 fois par an, c'est un lieu d'échange sur les différentes actions de la feuille de route et de validation des orientations.

**PILOTE** : Le Département de Maine-et-Loire / Anjou Numérique

**PARTENAIRES** : Préfecture de Maine-et-Loire , Anjou numérique, Cyb@njou/Fédération des centres sociaux Maine-et-Loire Mayenne

**TERRITOIRE D'ACTION** : Maine-et-Loire

**MOYENS FINANCIERS** : Le réseau des partenaires de l'accord de coopération

**MOYENS HUMAINS** : Chargé de mission Département de Maine-et-Loire

**CALENDRIER** : Action en continue sur la période de la feuille de route 2023 - 2025

## INDICATEURS DE SUIVI /ÉVALUATION

- Nombre de groupe d'animation
- Nombre de comité des partenaires est % de partenaires présents

# A.1.2 ANIMATION DU RÉSEAU DES ACTEURS DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE CYB@NJOU

## CONTEXTE

Crée en 2011, Cyb@njou a su organiser en Maine-et-Loire, un réseau de médiateurs numériques issus de différentes structures associatives et publiques. Ce réseau au départ informel, s'est depuis structuré avec un portage administratif effectué par la Fédération des Centres Sociaux du Maine-et-Loire et de la Mayenne depuis 2018.

## OBJECTIFS

- **Maintenir et renforcer le réseau des médiateurs numériques par l'organisation régulière de rencontres.**
- **Coordonner des actions de médiation numérique au niveau départemental en lien avec les animateurs locaux (événements, formations...).**
- **Assurer une veille sur la question de la médiation numérique, de l'accompagnement aux usages et de toutes thématiques pertinentes aux regards du projet de structuration de la médiation numérique départementale.**
- **Apporter une compétence sur l'organisation de la médiation numérique à l'échelle locale et départementale**
- **Répondre aux sollicitations diverses des structures sur la question de la médiation numérique et faire le lien avec le réseau des professionnels en place sur le territoire (conférence, recherche de profil, intervention ponctuelle, formations...)**
- **Assurer le lien entre le niveau national, régional et départemental concernant les politiques publiques d'accompagnement aux usages numériques.**

## DESCRIPTION

L'animateur de réseau est l'interlocuteur privilégié pour toutes les questions de médiation numérique sur le département du Maine-et-Loire. Son rôle dans le cadre de l'animation du réseau des acteurs est de faire le lien entre les professionnels de terrain et les demandes pouvant émaner du territoire en termes d'accompagnement aux usages numériques.

Sa mission principale réside dans l'animation du réseau des médiateurs numériques au niveau départemental, ce qui se traduit par la mise en place de temps réguliers pour favoriser la dynamique collective, la montée en compétence des professionnels et l'échange de pratique.

Depuis la mise en place de la feuille de route en 2018, le réseau a évolué et le nombre de structures présentes dans le réseau a presque doublé en 3 ans.

L'écosystème de l'accompagnement aux usages numériques sur le département ne compte pas uniquement des médiateurs numériques. En effet, dans son rôle d'animation de réseau,



L'animateur doit être en capacité de mettre en relation l'ensemble des acteurs, il doit donc avoir une attention particulière aux dynamiques bénévoles à l'œuvre dans les structures et dans la mesure du possible proposer des temps d'interconnaissance et de montée en compétence pour ces derniers. Son rôle réside également dans le fait de faire du lien avec l'ensemble des professionnels qui se sentent concernés, impactés par la thématique du numérique (travailleurs sociaux, animateurs jeunesse, agents France services...).

L'animateur de réseau travaille en lien avec les conseillers numériques territoriaux d'Anjou numérique pour renforcer le maillage territorial.

Il reste en veille sur la création de nouvelles structures et l'émergence de nouveaux professionnels sur le territoire afin de développer le réseau. Il a pour mission d'aller à la rencontre des acteurs afin de faciliter leur intégration à la dynamique du réseau Cyb@njou.

**PILOTE** : Cyb@njou – Fédération des centres sociaux du Maine-et-Loire et de la Mayenne

**PARTENAIRES** : CD49, Anjou numérique, CAF, Etat/DDCS, UDCCAS, MSA, CPAM, structures AVS, Collectivités,

**TERRITOIRE D'ACTION** : Le Maine-et-Loire

**MOYENS FINANCIERS** : Le réseau des partenaires du l'accord de coopération

**MOYENS HUMAINS** : 1 ETP - Animatrice du réseau Cyb@njou / Fédération des centres sociaux Maine-et-Loire & Mayenne

**CALENDRIER** : Action en continue sur la période de la feuille de route 2023 - 2025

## INDICATEURS DE SUIVI /ÉVALUATION

---

- Nombre de rencontres Cyb@njou dans l'année
- Nombre de participants aux rencontres réseau
- Nombre de nouvelles structures intégrant le réseau

# A.1.2.a CARTOGRAPHIE DES COMPÉTENCES DU RÉSEAU CYB@NJOU

## CONTEXTE

Les professionnels et bénévoles qui accompagnent au quotidien l'appropriation des usages numériques disposent de compétences multiples souvent recherchées dans le cadre de formation ou d'animation.

Afin d'avoir une meilleure connaissance des compétences présentes dans notre réseau nous souhaitons réaliser un état des lieux afin de faciliter la formation entre pairs et l'orientation des publics et des structures.

## OBJECTIFS

- Identifier les compétences des médiateurs numériques professionnels du réseau Cyb@njou.
- Identifier les compétences des bénévoles qui accompagnent aux usages numériques.
- Cartographier ces compétences pour mieux les situer et les identifier.
- Mettre en place les ressources nécessaires au plus proche des besoins en termes de formation et de temps de montée en compétence.

## DESCRIPTION

Le réseau est riche de compétences multiples. Des spécificités qui ne sont pas aujourd'hui clairement identifiées. Un diagnostic par enquête et entretiens est à réaliser par l'animatrice de réseau avec l'appui et la participation des membres de Cyb@njou.

**PILOTE :** Cyb@njou – Fédération des centres sociaux du Maine-et-Loire et de la Mayenne

**PARTENAIRES :** CD49, Anjou numérique, CONUMM

**TERRITOIRE D'ACTION :** Le Maine-et-Loire (Possibilité d'ouvrir au Pays de La Loire)

**MOYENS FINANCIERS :** Le réseau des partenaires du l'accord de coopération

**MOYENS HUMAINS :** Animatrice du réseau Cyb@njou

**CALENDRIER :** 2eme Semestre 2023

## INDICATEURS DE SUIVI /ÉVALUATION

- Nombre de compétences recensées
- Nombre de personnes interrogées
- Outil de visualisation réalisé



## COORDINATION DES SERVICES CIVIQUES NUMÉRIQUES

### CONTEXTE

Action initiée dans le cadre de la feuille de route précédente, 4 cohortes ont été mises en place dans les structures AVS et France services du département avec pour mission d'accompagner les habitants dans leurs différents usages numériques. Au total 34 jeunes se sont engagés dans ces missions numériques dans une vingtaine de structures différentes. Les missions étaient coconstruites avec les structures en fonction de leurs besoins, historique et contexte.

Pour cette nouvelle feuille de route, l'idée est d'élargir la cible de structures pouvant proposer des missions de service civique dans le cadre des cohortes numériques et par conséquent, d'élargir le réseau des volontaires et l'accès à la formation aux différents usages du numérique. Il est également envisagé de proposer un troisième profil de mission : l'ambassadeur du numérique responsable.

### OBJECTIFS

- **Élargir les structures ciblées par ce projet.**
- **Accompagner les structures dans la création des missions en lien avec leurs besoins et envies d'expérimentation dans le respect du cadre du dispositif.**
- **Développer une culture numérique au sein des structures d'animation de la vie sociale en relais de Cyb@njou.**
- **Permettre aux habitants d'accéder aux usages du numérique dans la proximité territoriale et devenir autonomes dans leurs usages.**
- **Transmettre des compétences numériques aux volontaires en service civique via des animations pédagogiques, pour leur montée en compétences et leur professionnalisation.**
- **Articuler les missions de service civique dans les écosystèmes locaux de médiation numérique.**

**Renforcement des partenariats pour pallier les difficultés de mobilisation des volontaires (réseaux Mission Locale, Infos jeunes, structures jeunesse...)**

### DESCRIPTION

**Structures cibles** : structures AVS (centres sociaux et espace de vie sociale), réseau France services, réseau Cyb@njou, collectivités, associations.

**3 types de mission** : aidant numérique / assistant médiation numérique / ambassadeur numérique responsable, avec toutefois la possibilité de fusionner des profils en fonction des besoins de la structure et/ou des envies du volontaire.

**1 cohorte / an (20 volontaires maximum)** : des missions de 9 mois d'octobre à juin



**1 formation de 5 jours** : des modules obligatoires et d'autres à la carte en fonction des profils. Les jours de formation seront co-animés par la coordinatrice et des membres du réseau Cyb@njou.

**Des temps de regroupement entre volontaires...** : échanges de pratiques, projets en commun, valorisation et capitalisation d'expériences, visites de lieux, rencontres de professionnels, test d'outils pédagogiques, participation à des événements en lien avec le numérique (ou le service civique)...

**...mais aussi avec d'autres acteurs du numérique** : participation à certains temps de réunion ou formation Cyb@anjou, lien avec les bénévoles numérique, conseillers numériques, médiateurs numériques, France services, BPJEPS médiation numérique, de manière à ce que chacun trouve sa juste place en fonction de l'existant.

**PILOTE** : Fédération des centres sociaux du Maine-et-Loire et de la Mayenne

**PARTENAIRES** : SDJES, CAF, Préfecture, France services, CD49, MSA, collectivités, structures AVS, associations ,Cyb@njou

**TERRITOIRE D'ACTION** : Le Maine-et-Loire

**MOYENS FINANCIERS** : Le réseau des partenaires du l'accord de coopération, Agence du Service civique

**MOYENS HUMAINS** : Coordinatrice service civique

**CALENDRIER** : **avril de chaque année**: lancement projet, communication à destination des structures, **mai-juin** : rencontre des structures intéressées et co-construction des missions, **juillet** : publication offres, **août-septembre** : communication à destination des jeunes, entretiens, **octobre-juin** : cohorte / formation / temps de regroupement / bilan

## INDICATEURS DE SUIVI /ÉVALUATION

---

- Structures : nombre de structures intéressées, nombre de publics accompagnés, évolution des projets numériques des structures
- Volontaires : nombre de jeunes qui s'engagent dans les missions, motivation, bilan nominatif, continuité de parcours, lien avec l'équipe et les autres acteurs
- Vie de la cohorte : implication, dynamique du collectif, apport de la formation, nombre de rencontres réseau, nombre de nouveaux projets expérimentés.

## LES BÉNÉVOLES : ACTEURS DE L'ACCOMPAGNEMENT NUMÉRIQUE SUR NOS TERRITOIRES.

### CONTEXTE

L'évolution des usages numériques, les attentes et besoins des habitants ainsi que la structuration de la médiation numérique viennent interroger les dynamiques bénévoles des territoires. Ces éléments s'ajoutent aux enjeux intrinsèques du secteur associatif sur l'engagement et la formation des bénévoles.

Ainsi, la prise en considération de l'accompagnement numérique des bénévoles porte sur deux volets :

- La formation et l'accompagnement des bénévoles en situation d'accompagnement numérique pour des habitants
- L'accompagnement numérique des bénévoles dans le cadre de leur rôle au sein de l'association pour répondre à deux enjeux :
  - Eviter que la maîtrise du numérique soit un frein dans l'engagement bénévole
  - Les bénévoles sont leviers d'une transition numérique parfois nécessaire au sein des associations

#### Éléments complémentaires au contexte :

Il semble nécessaire de s'appuyer sur le maillage de la médiation numérique du territoire et les ressources existantes dans cette action afin de favoriser la mise en lien des bénévoles sur le territoire.

Il est aujourd'hui complexe de mobiliser des bénévoles sur des questions numériques (manque d'intérêt ou difficulté à déterminer ses besoins), ainsi le défi à relever est de leur permettre l'accès à l'information et la formation.

### OBJECTIFS

- **Rendre accessible pour les bénévoles des ressources et formation leur permettant d'accompagner les habitants vers une autonomie dans leur usage du numérique**
- **Permettre à des bénévoles associatifs d'être accompagné dans leur usage numériques dans le cadre d'une transition numérique des associations.**

### DESCRIPTION

Après avoir mis en évidence les deux enjeux prioritaires du groupe de travail, le groupe aura pour objet de mettre en œuvre :

- Des temps d'échanges de pratiques entre bénévoles
- Panorama des bénévoles impliqués dans l'accompagnement numérique



- D'expérimenter des formations bénévoles sur le numérique
- De compiler les ressources numériques à destination des bénévoles.

**Structures cibles :**

- Les bénévoles accompagnant sur le numérique
- Les bénévoles administrateurs

**PILOTE :** Fédération des centres sociaux du Maine-et-Loire et de la Mayenne

**PARTENAIRES :** SDJES, CD49, Anjou Numérique, réseau cyb'anjou, Associations du Maine-et-Loire, structure AVS, Bibliopôle

**TERRITOIRE D'ACTION :** Le Maine-et-Loire

**MOYENS FINANCIERS :** Le réseau des partenaires de l'accord de coopération, France Numérique Ensemble

**MOYENS HUMAINS :** Temps dédié d'animation fédérale

**CALENDRIER :**

- 1<sup>er</sup> semestre 2024 : évaluation des besoins et réalisation d'une feuille de route et compilation de ressources.
- 2<sup>ème</sup> semestre 2024 : dépôt des demandes de financement et finalisation des programmes de formation
- 2025 : communication auprès des bénévoles et expérimentation des premières formations bénévoles

## INDICATEURS DE SUIVI /ÉVALUATION

---

- Nombre de temps d'échanges de pratiques réalisés
- Nombre de bénévoles touchés par nos actions
- Deux associations ont pu mettre en œuvre un outil numérique qui transforme leurs pratiques internes au travers de notre expérimentation

## COMITÉ DE FINANCEURS « ACCOMPAGNEMENT AUX USAGES NUMÉRIQUES »

### CONTEXTE

Les institutions et structures partenaires Mednum49 ont souhaité mettre en œuvre une coordination départementale autour de l'accompagnement aux usages du numérique afin d'en faciliter l'accès et l'utilisation dans la vie quotidienne.

Cette coordination se traduit, entre autres, par le soutien à l'émergence d'actions innovantes qui visent à l'amélioration de l'autonomie numérique des usagers, favorisant ainsi l'accès aux droits et aux services pour tous ainsi que l'insertion sociale et préprofessionnelle, le tout avec un égal accès géographique au numérique et à son accompagnement.

Pour autant, chaque institution, du fait de choix politiques et de dispositifs propres, peut être saisie par des partenaires locaux pour financer ce même type d'actions.

Il en résulte une charge administrative démultipliée (pour le partenaire comme pour l'institution), un défaut de réponse globale, un risque de surfinancement, un manque de visibilité de la Mednum49 ...

### OBJECTIFS

**En lien avec l'objectif « Poursuivre la structuration des territoires sur l'accompagnement numérique » et en déclinaison de l'objectif « Piloter et financer une stratégie d'accompagnement numérique départementale », le comité des financeurs numérique a pour ambition de :**

- **Partager sur l'ensemble des actions / projets soumis aux différents organismes pour financement et s'accorder, voire se concerter, sur les réponses à y apporter ;**
- **Définir ensemble des priorités d'intervention selon une logique publics/territoires tout en favorisant l'association locale des partenaires existants et le développement durable ;**
- **Rechercher un co-portage et un cofinancement des actions qui répondent aux critères partagés de priorisation.**
- **Envisager un appel à projet commun.**

### DESCRIPTION

Espace d'échange, de concertation et de promotion d'actions collectives sur les moyens disponibles, les besoins, les carences, les priorités et dispositifs de financement de chacun ... dans la recherche d'un « commun ».



2 à 3 fois par an

- Communiquer sur les actualités et dispositifs financiers concernant le numérique (veille) ;
- Présenter succinctement les demandes d'aide financière reçues par chaque institution, discuter la qualité des projets, le niveau de financement et les cofinancements souhaitables ;
- Repérer les projets pertinents / à fort potentiel permettant de nourrir un appel à projet commun ;
- Elaborer la V1 de l'appel à projet.

**PILOTE : Caisse d'allocations familiales de Maine-et-Loire (direction de l'action sociale)**

**PARTENAIRES :** Etat – SDJES, Département de Maine-et-Loire, Anjou numérique, Carsat Caisse CPAM, MSA, Cyb@njou, Fédération des centres sociaux

**TERRITOIRE D'ACTION :** Le Maine-et-Loire

**MOYENS FINANCIERS :**

Comités et instances : accueil des membres dans des espaces de réunion

Co-portage, cofinancement d'actions, appel à projet : contribution financière équilibrée de chaque organisme partenaire

**MOYENS HUMAINS :** Participation régulière aux instances avec délégation suffisante pour fournir des indications sur la position de l'institution représentée

## INDICATEURS DE SUIVI /ÉVALUATION

---

- Projets/actions présentés en comité
- Projets/actions cofinancés : nature, nombre, proportion et masse financière
- Définition des critères de priorisation
- Elaboration et diffusion de l'appel à projet
- Retours quantitatifs/qualitatifs sur le fonctionnement et la production du comité

# RECHERCHE DE FINANCEMENT ET INGÉNIERIE FINANCIÈRE POUR LES TERRITOIRES

## CONTEXTE

Depuis 2018, le paysage de l'accompagnement aux usages numériques en Maine-et-Loire a beaucoup évolué. En effet fort d'une action structurante portée par de nombreux partenaires autour d'une feuille de route d'accompagnement aux usages numérique en Anjou, des outils et des actions se sont mis en place pour amorcer la structuration de l'offre sur les territoires.

Les financements de la médiation numérique sont certes divers mais non pérennes à l'heure actuelle. Une grande majorité des postes est liée à des appels à projets avec une vision à court terme. La médiation numérique est parfois assurée par des professionnels dont la mission première n'est pas l'accompagnement au numérique.

L'appel à projet national des conseillers numériques est venu renforcer des dynamiques et un réseau préexistant, mais celles-ci restent fragiles.

Ce groupe de travail aura pour objectifs d'entreprendre un travail de veille dans un premier temps, sur les méthodes de financement, les appels à projets et les différents modèles économiques existant en vue du financement de postes.

## PROBLÉMATIQUE

- Quel modèle économique structurant pour l'accompagnement aux usages numérique en Anjou ?
- Comment financer durablement les moyens humains pour l'accompagnement numérique en Anjou ?
- Comment accompagner les territoires dans l'ingénierie financière ?

## LE PILOTE : CYB@NJOU / ANJOU NUMÉRIQUE

## LES PERSONNES/STRUCTURES À MOBILISER

État, Département de Maine-et-Loire, CAF, CARSAT Hub CONUMM, structures du réseau Cyb@njou, collectivités, financeurs privés (fondation, entreprise ...)

# A.3.1 STRATÉGIE DE COMMUNICATION DÉPARTEMENTALE ET LOCALE

## CONTEXTE

L'action de la Mednum49 manque de visibilité. La première feuille de route a permis de déployer des actions concrètes de terrain mais sans réelle stratégie de communication.

## OBJECTIFS

- Valoriser l'action de la Mednum49
- Créer une identité Mednum49
- Valoriser les actions locales et la visibilité des partenaires locaux
- Sensibiliser les élus et techniciens à l'enjeu de l'accompagnement numérique

## DESCRIPTION

Il s'agit d'établir un plan de communication global pour l'action de la Mednum49 en lien avec l'agence ASAP et une instance composée de partenaire.

**Une cellule technique** composée des chargées de communication de la Fédération des centres sociaux Maine-et-Loire / Mayenne, du Département et d'Anjou numérique assurera l'analyse du contexte (brainstorming), du besoin et la production du plan de communication et ses outils (charte, visuel, messages...).

**Une instance composée des partenaires** sera mobilisée afin de valider les différentes étapes de construction du plan de communication.

**PILOTE :** Fédération des centres sociaux du Maine-et-Loire et de la Mayenne

**PARTENAIRES :** Anjou numérique, Département, Fédération des centres sociaux Maine-et-Loire Mayenne, CAF, CPAM, MSA, CARSAT

**TERRITOIRE D'ACTION :** Le Maine-et-Loire

**MOYENS FINANCIERS :** Le réseau des partenaires du l'accord de coopération

**MOYENS HUMAINS :** Animatrice du réseau Cyb@njou, Chargée de mission du Département de Maine-et-Loire de Maine-et-Loire

**CALENDRIER :** Lancement de l'action : **décembre 2022** / Validation du logo : **Juin 2023** / Séance de co-rédaction : **Septembre 2023** / Plan de communication : **Décembre 2023**

## INDICATEURS DE SUIVI /ÉVALUATION

- Le plan de communication

## A.3.2 MA VIE EN NUMÉRIQUE

### CONTEXTE

De nombreux acteurs interviennent sur le champ de l'accompagnement au numérique. Des communes, associations diverses, bibliothèques, centres socio-culturels... proposent différents événements (conférences, portes-ouvertes, atelier) afin de sensibiliser leur public à la thématique.

### OBJECTIFS

- Créer une dynamique collective de communication autour de l'accompagnement au numérique.
- Créer une supra-communication pour informer de tous les événements se déroulant sur la période sur l'ensemble du territoire.
- Soutenir financièrement les initiatives.

### DESCRIPTION

Initié par le Département « Ma vie en numérique » est à la fois un dispositif financier et une communication commune. Le dispositif financier s'adresse aux initiatives portant sur l'organisation d'événements autour de l'accompagnement numérique sur la période d'octobre à novembre de chaque année. Les bénéficiaires sont des collectivités ou des associations. Les cibles sont diverses : grand public, professionnels, jeunes, seniors, parents...

Le montant de la subvention s'élève à 25% du coût total de l'événement avec un plafond de 1 500€. Tous les événements (financés ou pas) ayant lieu sur la thématique, sur la période donnée peuvent bénéficier de la communication du Département sur son site web.

**PILOTE** : Le Département du Maine-et-Loire

**PARTENAIRES** : Collectivités, associations

**TERRITOIRE D'ACTION** : Le Maine-et-Loire

**MOYENS FINANCIERS** : Département : Enveloppe budgétaire de 15 000€

**MOYENS HUMAINS** : Chargée de mission Département de Maine-et-Loire

**CALENDRIER** : Chaque année : **Mars** : Lancement du dispositif , **Juillet** : Clôture du dépôt de subvention, **Fin septembre** : Passage en commission permanente pour accord , **Octobre à Novembre** : Organisation d'événement

### INDICATEURS DE SUIVI /ÉVALUATION

- Nombre de compétences recensées
- Nombre de personnes interrogées
- Outil de visualisation réalisé



## A.3.3 LA FABRIQUE DU NUMÉRIQUE

### CONTEXTE

Dans le cadre de sa programmation culturelle, le BiblioPôle organise tous les deux ans environ l'événement « La Fabrique du numérique ». Initiée et pilotée par le BiblioPôle, l'action est co-construite avec des bibliothèques partenaires. Elle est à la fois destinée au grand public et aux bibliothécaires.

### OBJECTIFS

- **Proposer un temps fort consacré au numérique avec plusieurs bibliothèques du territoire.**
- **Favoriser le développement d'une culture numérique chez les bibliothécaires.**
- **Sensibiliser les publics à la thématique choisie.**
- **Valoriser la bibliothèque comme lieu de partage, d'échange et d'innovation.**
- **Développer le partenariat entre bibliothèques et structures culturelles / associatives du territoire.**

### DESCRIPTION

L'événement s'articule pendant 1 semaine autour d'une journée professionnelle et d'actions culturelles tout public. Une thématique est choisie et un groupe de travail est constitué pour la mise en œuvre de ce projet. La première édition fut lancée en 2014 sur les jeux vidéo. La 5<sup>e</sup> édition a lieu en 2023.

**PILOTE :** Le Département du Maine-et-Loire, Bibliopôle

**PARTENAIRES :** Bibliothèques du territoire

**TERRITOIRE D'ACTION :** Le Maine-et-Loire

**MOYENS FINANCIERS :** Le BiblioPôle finance l'ensemble du projet y compris les actions ayant lieu dans les bibliothèques partenaires. Hors frais de communication, budget d'environ 12-15 000 € (intervenants conférences et ateliers, création d'un outil d'animation).

**MOYENS HUMAINS :** Membres du BiblioPôle chargés du numérique et participation d'autres collègues du BiblioPôle pour la création de l'outil d'animation, la logistique, la présence sur les événements et la communication.

Bibliothécaires et bénévoles des bibliothèques partenaires (membres du groupe de travail)

### INDICATEURS DE SUIVI /ÉVALUATION

- Public / fréquentation
- Nombre d'actions mises en œuvre
- Niveau de satisfaction



## A.3.4 NUMÉRIQUE EN COMMUN[S]

### CONTEXTE

Numérique en Communs s'inscrit dans un label d'état qui vise à mettre en avant des événements à l'échelle nationale, départementale ou très locale sur les questions d'inclusion et de médiation numérique. Ces journées sont également l'occasion de faire réseau, de se rencontrer et d'échanger autour de problématiques communes.

### OBJECTIFS

- **Faire culture commune autour des enjeux de médiation numérique au niveau départemental .**
- **Se rencontrer et faire réseau.**
- **Apporter des ressources aux professionnels pour leur pratique du quotidien**
- **Bénéficier d'apports d'experts.**

### DESCRIPTION

Le Numérique en Commun[s] Maine-et-Loire nous a permis de réunir une grande diversité de professionnels et bénévoles qui œuvrent dans le champ de la médiation numérique et de la E-administration. Nous avons pu à travers cette journée aborder des thématiques qui résonnent dans leur pratique du quotidien mais également prendre de la hauteur pour mieux comprendre l'histoire du numérique et ainsi avoir une meilleure vision d'ensemble des évolutions passées et celles à venir. Ces rendez-vous réguliers sont importants et viennent compléter la dynamique de réseau déjà engagée sur le département. Nous souhaitons donc pouvoir réitérer l'organisation d'un Numérique en Commun[s] sur la période 2023-2025.

**PILOTE :** Cyb@njou - Fédération des centres sociaux du Maine-et-Loire et de la Mayenne

**PARTENAIRES :** CONUMM, Mednum49, ANCT, Mission société numérique, les structures du réseau Cyb@njou

**TERRITOIRE D'ACTION :** Le Maine-et-Loire

**MOYENS FINANCIERS :** ANCT / Mission société numérique – Les acteurs de l'accord de coopération Mednum49

**MOYENS HUMAINS :** Animatrice du réseau Cyb@njou / Acteurs du réseau

**CALENDRIER :** Prévoir l'organisation de cet événement courant 2024.

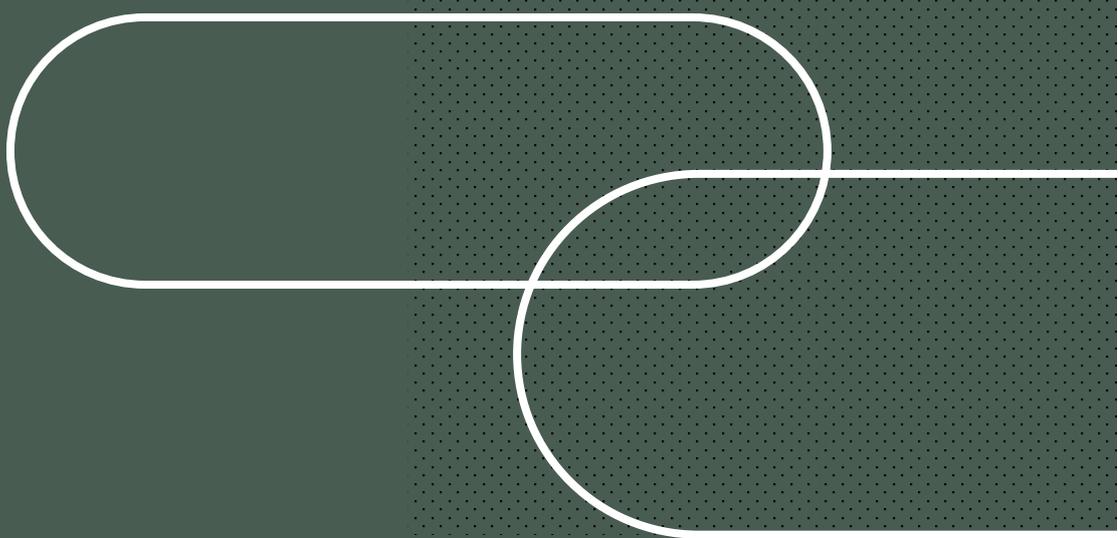
### INDICATEURS DE SUIVI /ÉVALUATION

- Nombre de participants
- Questionnaire de « satisfaction » : Nombre de retour / Retour qualitatif
- Evaluer l'impact de l'événement (ressource, réseau...)



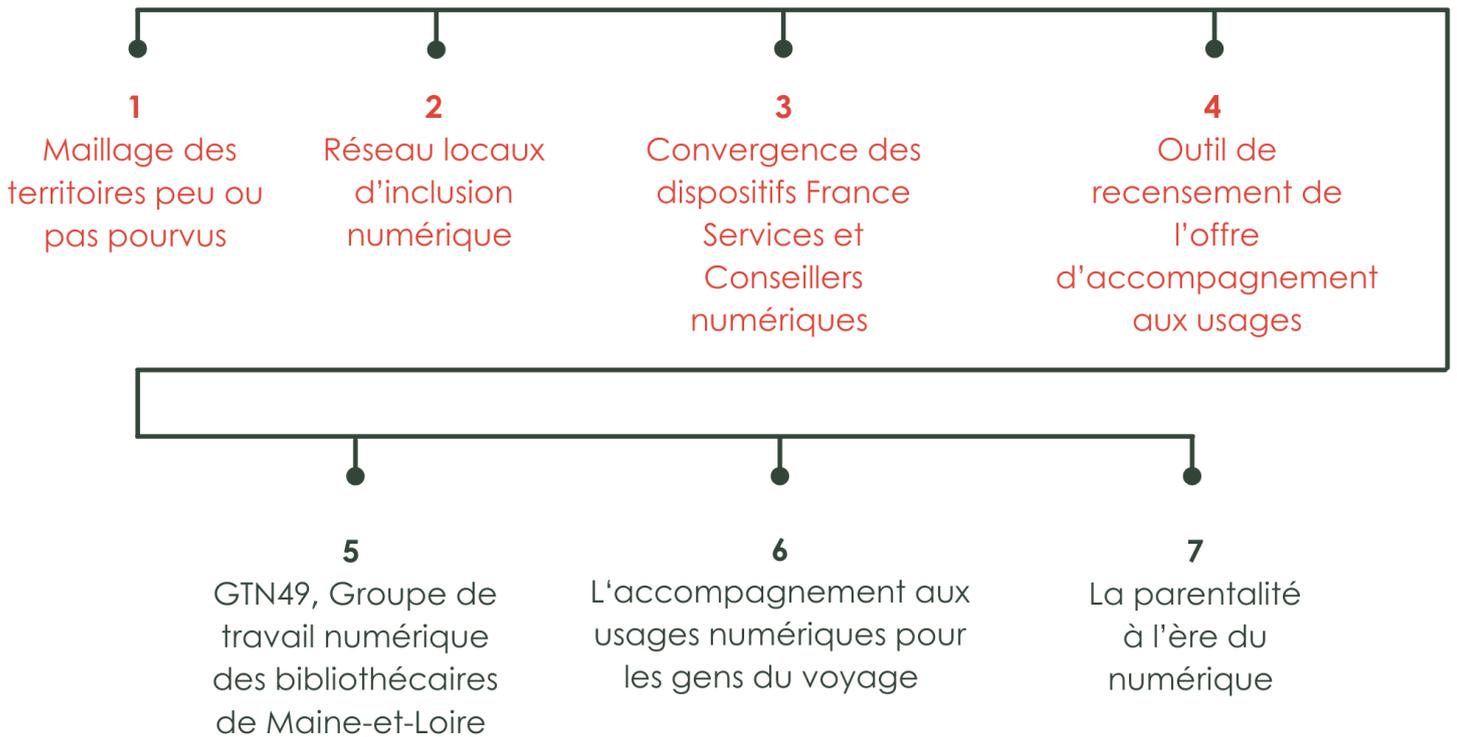
**B**

**POURSUIVRE LA STRUCTURATION  
DES TERRITOIRES SUR  
L'ACCOMPAGNEMENT NUMÉRIQUE**



B

## Poursuivre la structuration des territoires sur l'accompagnement numérique



**GT :** Quel niveau d'engagement des Maisons des Solidarités dans l'accompagnement aux usages numériques des publics accueillis ?

**GT :** Réflexion sur le maillage du territoire d'ALM

## MAILLAGE DES TERRITOIRES PEU OU PAS POURVUS

### CONTEXTE

Dans la précédente feuille de route, il avait été pointé une forte disparité de l'offre de médiation numérique selon les différents territoires du département. Des premières actions de cartographie, de formations avaient permis d'identifier quelques EPCI/communes plus éloignés de ce sujet.

Dans le cadre du plan de relance de l'Etat, le syndicat Anjou Numérique s'est doté d'une équipe de 9 conseillers numériques pour accompagner les territoires.

Depuis septembre 2021, les conseillers ont réalisé sur 8 EPCI du Maine-et-Loire (hors ALM) un diagnostic des acteurs et actions d'accompagnement aux usages numériques. Ces diagnostics sont aujourd'hui la base pour la rédaction de feuilles de route avec les communautés de communes et/ou les communes.

Cet accompagnement du syndicat devra permettre de structurer, coordonner, animer une offre de médiation numérique au plus près des habitants et en priorité dans les bassins de vie peu ou pas pourvus.

*Cette action du syndicat ne concerne pas les communes d'Angers Loire Métropole non membre du syndicat Anjou Numérique (un groupe de travail est identifié dans la feuille de route pour examiner comment traiter le territoire d'ALM).*

### OBJECTIFS

- **Poursuivre le maillage/la consolidation de l'offre de médiation numérique sur l'ensemble du Maine-et-Loire.**
- **Inciter, accompagner les territoires à structurer leur offre d'accompagnement numérique**
- **Rechercher avec les territoires la pérennisation de l'offre**

### DESCRIPTION

Suite aux diagnostics, 29 bassins de vie sont fléchés comme pas ou moins pourvus. L'action des conseillers d'Anjou Numérique se focalisera prioritairement dans ces bassins de vie. Plusieurs niveaux d'intervention sont mobilisables :

#### Structurer

- Promouvoir l'inclusion numérique auprès des élus, créer une culture commune, proposer des méthodes de structuration locale d'inclusion numérique (RLIN)

#### Coordonner

- Animer l'écosystème des acteurs locaux ;



- Préconiser, programmer des actions ;
- Faire le lien avec les autres échelons territoriaux ;
- Etre garant de la communication entre acteurs et vers le public.

### **Animer**

- Accueillir et orienter le public ;
- Proposer des animations individuelles ou collectives ;
- Organiser des conférences, des formations ;
- Créer des temps forts et de l'évènementiel.

### **Pérenniser**

- Consolider l'existant ou faire émerger des relais locaux pour chercher la pérennité des actions ;
- Au-delà des territoires prioritaires, l'équipe recherchera le déploiement du Réseau Local d'Inclusion Numérique dans tous les bassins de vie ;
- L'action du conseiller se fera systématiquement en lien avec un partenaire local (collectivité, association, institution...).

### **PILOTE : Anjou numérique**

**PARTENAIRES :** Département de Maine-et-Loire, Cyb@njou, Fédération des centres sociaux Maine-et-Loire Mayenne en lien avec l'ensemble des partenaires de la feuille de route

**TERRITOIRE D'ACTION :** Le Maine-et-Loire

**MOYENS FINANCIERS :** Syndicat Anjou Numérique, dispositif Conseiller Numérique

**MOYENS HUMAINS :** Animatrice du réseau Cyb@njou / Acteurs du réseau

**CALENDRIER :** Equipe des conseillers numériques du syndicat (9 ETP)

## **INDICATEURS DE SUIVI /ÉVALUATION**

---

- Validation de l'ensemble des feuilles de routes avec les territoires
- Nombre de territoires peu ou pas pourvus accompagnés, structurés
- Nombre de RLIN mis en place dans les bassins de vie
- Nombre d'actions réalisées dans les territoires
- Nombre de personnes accompagnées
- Nombre d'acteurs nouveaux mobilisés dans les territoires peu ou pas pourvus

## CONTEXTE

Les usages numériques et les acteurs concernés se sont démultipliés ces dernières années. Cependant les territoires se sont plus ou moins organisés pour structurer leur « écosystème de médiation numérique » faute de moyens ou d'outils.

Afin de répondre à ce besoin, il s'agit d'accompagner chaque bassin de vie à définir son Réseau Local d'Inclusion Numérique.

Ce Réseau permet de coordonner et de rendre visible l'offre locale pour faciliter le parcours des usagers.

Il permet également d'identifier un référent/pilote sur chaque territoire. Ce pilote assurera l'animation du réseau local, le lien avec l'échelle départementale mais il permettra également de « ré-humaniser » l'accès aux services en accueillant et orientant les usagers.

## OBJECTIFS

**Mettre en place un Réseau Local d'Inclusion Numérique à l'échelle de chaque bassin de vie**

- Identifier et coordonner les acteurs, les actions.
- Définir le rôle de chacun.
- Faire émerger et identifier un pilote par bassin.

## DESCRIPTION

Le réseau local d'inclusion numérique se définit par bassins de vie dont le périmètre est à identifier avec chaque territoire. Il a pour objectif de fluidifier le parcours de l'utilisateur, de structurer l'offre du territoire et de favoriser un écosystème adaptable et pérenne. Chaque réseau est structuré autour de cinq points dont le pilote :

## Rôles de chacun :

- Un pilote : coordonner et animer le réseau, faire le lien avec les instances extérieures (département, organismes...), accueillir/orienter les usagers.
- Des médiateurs : développer les compétences transversales numériques des usagers et maintenir une offre adaptée aux besoins du territoire
- Des aidants : accompagner les usagers et assurer une montée en compétence sur des usages ciblés
- Des premiers-secours : apporter une aide ponctuelle
- Des éclaireurs : identifier et guider les usagers vers les offres du territoire



**PILOTE** : Anjou numérique

**PARTENAIRES** : Département du Maine-et-Loire, Cyb@njou, les territoires

**TERRITOIRE D'ACTION** : Des territoires d'expérimentation (Baugé-en-Anjou, Chalennes, Ombrée d'Anjou...) avec un souhait de généralisation sur l'ensemble du département pour fin 2024

**MOYENS FINANCIERS** : Syndicat Anjou Numérique,

**MOYENS HUMAINS** : Temps de travail dédié des conseillers numériques d'Anjou Numérique

## INDICATEURS DE SUIVI /ÉVALUATION

---

- Nombre de bassins inscrits dans la mise en place d'un réseau
- Nombre de pilote identifiés
- Nombre d'acteurs impliqués dans les réseaux locaux (éclaireurs, premiers-secours, aidants, médiateurs).

## CONVERGENCE DES DISPOSITIFS FRANCE SERVICES ET CONSEILLERS NUMÉRIQUES

### CONTEXTE

Depuis plusieurs années, l'Etat a mis en place divers dispositifs de soutien à l'accompagnement aux usages numériques en faisant appel aux acteurs locaux pour un déploiement au plus près des habitants.

Le dispositif France services a pris le relais des maisons des services au public MSAP, qui dès le début des années 2010, se positionnaient comme un lieu d'accès aux services de proximité pour les territoires plus éloignés des pôles de services. Avec la circulaire du 25 avril 2019, le réseau des France services est mis en place avec trois objectifs :

Une plus grande accessibilité des services publics au travers d'accueils physiques polyvalents

Le regroupement en un même lieu des services de l'Etat, des opérateurs et des collectivités territoriales afin de lutter contre l'errance administrative

Une qualité de service renforcée avec la mise en place de plan de formation pour les agents et la définition d'un panier de services homogène dans l'ensemble du réseau France services.

Au-delà de ces objectifs, la question de l'accompagnement sur les démarches dématérialisées est au cœur du dispositif.

En 2023, le Maine-et-Loire compte 27 France services et 1 antenne, répartis sur l'ensemble du territoire du département. Les structures porteuses de ces France services sont diverses (Communes, EPCI, syndicat, Centres sociaux, MSA, la Poste).

En 2021, dans le cadre de France relance, l'Etat met en place le dispositif Conseillers numériques France services qui visent à déployer sur le territoire national 4 000 conseillers numériques dont la mission est d'accompagner les usagers dans leur appropriation des usages numériques quotidiens comme (prendre en main un équipement informatique, naviguer sur internet, communiquer avec internet, apprendre les bases du numérique...).

En 2023, le Maine-et-Loire compte 34 postes de conseillers numériques sur le département . Par ailleurs, une vingtaine de postes de médiateurs numériques (hors dispositif CNFS) existe sur le territoire.

### OBJECTIFS

- **Institutionnaliser une instance de dialogue départementale entre coordinateurs « France services » et coordinateurs « Conseillers Numériques »**
- **Favoriser la permanence des conseillers numériques au sein des France services**
- **Rapprocher la coordination de la médiation numérique départementale de la coordination des France services**
- **S'assurer des collaborations locales et de la bonne articulation entre France services et les professionnels de la médiation numérique**



**PILOTE** : Coordonnateur départemental des conseillers numériques – Animateur départemental des France services

**PARTENAIRES** :

**TERRITOIRE D'ACTION** :

**MOYENS FINANCIERS** :

**MOYENS HUMAINS** : Coordination Conseiller numérique et Coordination France Services

## INDICATEURS DE SUIVI /ÉVALUATION

---

- Temps d'échange organisés entre les deux réseaux
- Nombre de CN en France services

## B.4

# OUTIL DE RECENSEMENT DE L'OFFRE D'ACCOMPAGNEMENT AUX USAGES

### CONTEXTE

Une bonne connaissance de l'offre d'accompagnement aux usages numériques est indispensable pour informer, renseigner, orienter les usagers. A ce jour, est disponible sur le web une cartographie qui permet d'identifier les lieux d'accompagnement numérique avec une information limitée quant à l'offre de services.

La pluralité d'acteurs dans le champ de l'accompagnement aux usages numériques requiert la centralisation de l'information pour une bonne orientation des usagers. Un outil permettant cette centralisation sera indispensable aux pilotes des Réseaux Locaux d'Inclusion Numérique (action B.2 de la feuille de route).

### OBJECTIFS

- **Enrichir et structurer les bases de données existantes ;**
- **Disposer d'une base de connaissances commune et partagée sur les lieux, acteurs et actions de la médiation numérique sur les territoires de l'Anjou ;**
- **Disposer d'un outil permettant une mise à jour partagée ;**
- **Permettre l'analyse de données pour contribuer à l'élaboration de diagnostics et une évaluation des actions menées ;**
- **Disposer d'un outil permettant d'alimenter la communication et la bonne information des habitants.**

### DESCRIPTION

Le choix s'est porté sur l'intégration des bases de données départementales dans le système national. A terme, cette intégration permettra d'accéder à un outil plus complet que la cartographie actuelle.

De plus, l'outil proposé permet une meilleure interopérabilité et facilite la mise à jours des données. Il s'agit de la plateforme de l'inclusion, DORA, qui dispose d'un module spécifique pour la médiation numérique.

Les étapes de réalisation du projet sont les suivantes :

- Intégration des données à la plateforme,
- Vérification et mise à jour des données,
- Communication et formation des acteurs recensés à l'utilisation de la plateforme.

**PILOTE :** Le Département de Maine-et-Loire

**PARTENAIRES :** Anjou numérique, Fédération des centres sociaux - Cyb@njou

**TERRITOIRE D'ACTION :** Maine-et-Loire

**MOYENS FINANCIERS :** Le Département de Maine-et-Loire

**MOYENS HUMAINS :** Chargée de mission du Département de Maine-et-Loire

### INDICATEURS DE SUIVI /ÉVALUATION

- Nombre de contributeurs
- Nombre de connexions



## GTN49, GROUPE DE TRAVAIL NUMÉRIQUE DES BIBLIOTHÉCAIRES DE MAINE-ET-LOIRE

### CONTEXTE

En tant qu'acteur de l'évolution des bibliothèques au quotidien, le BiblioPôle anime et pilote un groupe de travail numérique depuis 2012. Se réunissent à la fois des bibliothécaires de Maine-et-Loire qui ont des missions numériques ou un intérêt pour ces questions mais aussi des acteurs dont c'est le cœur de métier.

### OBJECTIFS

- Participer et réfléchir au développement d'une stratégie numérique sur le territoire
- Sensibiliser les bibliothécaires à la culture numérique
- « Faire réseau » sur les questions numériques, en développant des partenariats et en partageant des savoirs et des expériences
- Mieux se connaître en tant qu'acteurs du numérique pour mieux agir

### DESCRIPTION

Les bibliothécaires du territoire, différents acteurs numériques, et les membres chargés de médiation numérique du BiblioPôle se réunissent tous les ans. Cette réunion favorise les échanges sur des questions portant sur l'actualité numérique des bibliothèques, les ressources numériques et leur déploiement, les nouveaux outils d'animation numériques et les différents besoins des bibliothèques.

**PILOTE** : Département de Maine-et-Loire / BiblioPôle

**PARTENAIRES** : Bibliothèques du territoire, Médiateurs et conseillers numériques, Anjou Numérique, Cyb@njou, Canopé

**TERRITOIRE D'ACTION** : Le Maine-et-Loire

**MOYENS FINANCIERS** : Syndicat Anjou Numérique,

**MOYENS HUMAINS** : Membres du BiblioPôle chargés du numérique (1,2 ETP) et direction pour les réflexions stratégiques

Bibliothécaires et bénévoles des bibliothèques partenaires

### INDICATEURS DE SUIVI /ÉVALUATION

- Nombre de participants au groupe
- Niveau de satisfaction des participants



## L'ACCOMPAGNEMENT AUX USAGES NUMÉRIQUES POUR LES GENS DU VOYAGE

### CONTEXTE

Le schéma départemental d'accueil et d'habitat des gens du voyage 2018-2023 intègre l'accès des gens du voyage aux nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) comme une priorité pour favoriser leur autonomie.

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

La pratique des travailleurs sociaux qui les accompagnent a été fortement impactée par la dématérialisation des démarches administratives ce qui impose à l'équipe de Voyageurs 49 de se situer dans une approche globale de l'accompagnement au numérique auprès du public.

Les actions réalisées dans le cadre de la précédente feuille de route :

- Formation des travailleurs sociaux,
- Positionnement de 2 référents numériques de l'Abri de la Providence, Voyageurs 49 (atelier individuel et création d'outils),
- une étude technique sur l'accessibilité au numérique aires d'accueil a été réalisée.

### OBJECTIFS

Mise en place d'un plan d'action sur 4 niveaux :

- Poursuivre la réflexion quant à l'accessibilité technique au numérique sur les aires d'accueils (ingénierie, financement)
- Accompagner l'usage numérique des « voyageurs » en tenant compte de la spécificité du public tout en développant un partenariat et un maillage territorial.
- Soutenir l'accès aux équipements adaptés des voyageurs.
- Développer des partenariats et consolider le maillage territorial et local (liens avec les conseillers numériques, les maisons France services, ...).

### DESCRIPTION

Poursuivre l'étude numérique lancée sur les aires d'accueil, dans la perspective d'étudier le soutien à l'équipement numérique des aires.



**Poursuivre l'accompagnement au numérique des ménages à travers un accompagnement collectif et individuel** sur les aires permanentes d'accueil ou sur les lieux de permanence.

**Développer l'inscription des travailleurs sociaux accompagnant les voyageurs dans le maillage territorial**, à l'échelle locale, pour favoriser l'inclusion sociale des voyageurs. Intégrer les travailleurs sociaux de l'Abri de la providence voyageurs 49 dans le schéma local du réseau numérique : développer l'interconnaissance entre voyageurs 49 et les conseillers numériques du territoire en impulsant des rencontres, un partage de bonnes pratiques.

Voyageurs 49 va affiner le **diagnostic numérique** réalisé (recensement des équipements types smartphone, tablettes, abonnements, usages, coût, principaux freins rencontrés)

**PILOTE** : Le Département de Maine-et-Loire : Direction Habitat Logement

**PARTENAIRES** : L'Etat, les EPCI, Cyb@njou, Anjou numérique, les communes, les France services.

**TERRITOIRE D'ACTION** : Le Maine-et-Loire

## CONTEXTE

Selon une enquête réalisée par Ipsos pour l'Unaf et l'Observatoire de la parentalité et de l'éducation numérique (Open) en août 2021, 46 % des parents sont en demande d'un accompagnement dans la gestion des écrans. De nombreux parents sont également en attente de solutions diversifiées, souples et adaptées à leurs besoins, notamment via des outils et dispositifs en ligne. Les besoins et les attentes des parents sont très évolutifs, en fonction de l'âge des enfants, des usages numériques, de leurs rapports aux outils, de leurs compréhensions des enjeux numériques.

Pour répondre à ces demandes, de nombreux acteurs (associatifs, publics, privés) sont aujourd'hui engagés dans des actions d'accompagnement à la parentalité numérique. Malgré tout, l'offre départementale souffre d'un manque de visibilité, de coordination et de légitimité sur les territoires.

## OBJECTIFS

- **Mettre à jour/créer un outil de centralisation des ressources utilisables et en faciliter l'accès au plus grand nombre de parents et professionnels**
- **Promouvoir, harmoniser l'offre en matière de parentalité numérique sur l'ensemble du département en veillant aux territoires les moins pourvus**
- **Accompagner les acteurs locaux dans la construction de leurs actions de parentalité numérique**
- **Identifier les actions et les acteurs locaux pouvant entrer dans le cadre du dispositif « P@rents, parlons numérique » porté par l'UDAF**

**De plus, à l'échelle nationale, de nombreux supports de prévention, de communication sont produits par de multiples institutions.**

**Face à cette grande diversité d'opérateurs et d'outils, il est parfois difficile pour les acteurs locaux de trouver les bons interlocuteurs et les ressources adaptées à leurs besoins.**

**Afin de coordonner l'action des principaux partenaires et mutualiser les outils, nous proposons de créer, à l'échelle départementale, un groupe de travail sur cette thématique.**

## DESCRIPTION

Ce groupe de travail se réunira 1 à 2 fois par an.

Les principaux partenaires « têtes de réseau » de la parentalité numérique (UDAF, CAF49, Réseau parentalité 49, EN, PMI, Anjou Numérique...) seront associés pour échanger et coordonner leurs actions à l'échelle du Maine-et-Loire.

**PILOTE** : Anjou Numérique

**PARTENAIRES** : UDAF49, CAF49, Fédération des Centres Sociaux 49/53, Éducation nationale, Département de Maine-et-Loire

**TERRITOIRE D'ACTION** : Le Maine-et-Loire

## INDICATEURS DE SUIVI /ÉVALUATION

---

- Création effective du groupe de travail avec mobilisation de l'ensemble des « têtes de réseau »
- Réalisation d'un outil de centralisation des ressources existantes
- Nombre de nouveaux projets accompagnés et particulièrement dans des territoires moins pourvus

## QUEL NIVEAU D'ENGAGEMENT DES MDS DANS L'ACCOMPAGNEMENT AUX USAGES NUMÉRIQUES DES PUBLICS ACCUEILLIS ?

### CONTEXTE

Le numérique est devenu une question centrale dans l'accompagnement social assuré en MDS. Par-delà ce constat, cet accompagnement vient interroger le champs d'actions des travailleurs sociaux et les conditions d'exercice de leurs missions. Par ailleurs, une démarche a été engagée autour de kiosques mis à disposition du public accueilli en MDS et accompagnés par des services civiques. Son bilan partiel reste mitigé avec des difficultés de recrutement et une fréquentation limitée des kiosques.

### PROBLÉMATIQUE

Comment donner un cadre sécurisant aux professionnels des MDS pour leur permettre de bien exercer cet accompagnement et de développer l'accès aux droits pour les usagers accompagnés ?

### LE PILOTE : DÉPARTEMENT DE MAINE-ET-LOIRE (DIRECTION STRATÉGIE ORGANISATION PROJETS)

### LES PERSONNES/STRUCTURES À MOBILISER

- Les élus du Conseil départemental (pour décision sur le positionnement du Département sur cet enjeu).
- Les professionnels des MDS (pour diagnostic des usages et co-construction de scénarii de positionnement futur).
- Le service Relations usagers du Département, la mission Design et la direction stratégie organisation projets du Département (animation et conduite de projet).
- Anjou Numérique (ressource et coordination avec la feuille de route Mednum49).

**CALENDRIER** Propositions aux élus du Département : mai 2023

## RÉFLEXION SUR LE MAILLAGE DU TERRITOIRE D'ANGERS LOIRE MÉTROPÔLE ?

### PROBLÉMATIQUE

Une partie du territoire départemental n'est pas à ce jour couverte par l'action d'Anjou Numérique. Il s'agit des communes d'Angers Loire Métropole qui n'ont pas de conseillers numériques (24 communes, soit 95 600 habitants, 12% de la population du Maine-et-Loire).

En effet, ALM n'étant pas adhérent du syndicat, l'action d'Anjou numérique en matière de diagnostic et de structuration de l'offre locale de médiation n'est pas portée sur ce territoire.

Il serait donc intéressant de pouvoir dresser ce diagnostic sur l'existant et le cas échéant mobiliser les acteurs de ce territoire pour développer une offre de médiation numérique pour les habitants.

### LE(S) PILOTE(S) : PRÉFECTURE DE MAINE-ET-LOIRE

#### LES PERSONNES/STRUCTURES À MOBILISER

- Département de Maine-et-Loire
- Représentant d'ALM
- Fédération des centres sociaux Maine-et-Loire / Mayenne
- Cyb@njou
- CAF
- CNFS présents sur le territoire

C

**FORMER ET  
SENSIBILISER LES  
ACTEURS**

C

## Former et sensibiliser les acteurs



**GT :** Construction d'une nouvelle offre d'accompagnement pour les publics précaires

# C.1

## FORMATION DES DÉCIDEURS

### CONTEXTE

Les collectivités et les organisations plus généralement se retrouvent au cœur de la révolution numérique. La loi pour une République numérique de 2016, l'ambition du gouvernement d'une digitalisation de 100 % des démarches administratives placent les structures devant la nécessité d'intégrer le numérique dans leurs organisations et dans leurs liens aux usagers. Cette transition numérique à marche forcée questionne sur l'appropriation des outils et la nécessité de penser les modes d'accompagnement tant à destination des acteurs chargés de leur mise en œuvre que des usagers.

### OBJECTIFS

- **Sensibiliser les élus, DGS des collectivités sur les enjeux du numérique et les difficultés dans l'appropriation des outils**
- **Construire une culture commune à l'échelle d'un territoire sur la transformation numérique et l'accompagnement aux outils**
- **Connaître les outils méthodologiques et démarches pour la mise en place de schémas locaux d'inclusion numérique**

### DESCRIPTION

Ces sessions d'acculturation / formation sont construites dans un esprit de modularité. Elles comprennent une phase d'acculturation générale pour une prise de conscience des enjeux, de la diversité et de l'étendue des champs concernés et des bouleversements que cela entraîne dans les pratiques. Elles visent à questionner l'impact sur l'organisation interne de la collectivité, la relation à l'utilisateur.

A partir de cas concrets pour se projeter vers les enjeux, la formation peut proposer des outils méthodologiques de connaissance des initiatives locales d'accompagnement numérique et de structuration pour un maillage territorial.

Ces formations peuvent être proposées à la demande sur des durées de 1 à 2 jours et sur des périmètres géographiques variables selon le souhait du demandeur.

**PILOTE :** Anjou Numérique

**PARTENAIRES :** Conseil départemental, Cyb@njou, CNFPT, Association des maires

**TERRITOIRE D'ACTION :** Les collectivités du Maine-et-Loire

**MOYENS FINANCIERS :** CNFPT, Association des Maires (à valider)

**MOYENS HUMAINS :** Anjou Numérique, Conseil départemental, Cyb@njou, CNFPT, Association des maires et intervenants extérieurs

### INDICATEURS DE SUIVI /ÉVALUATION

- Nombre de formations réalisées
- Nombre de collectivités concernées
- Nombre de participants



# SENSIBILISATION ET FORMATIONS NUMÉRIQUES POUR LES BIBLIOTHÈQUES ET LEURS USAGERS

## CONTEXTE

Les bibliothèques sont des lieux d'information et de partage par excellence. Dans le cadre de ses missions d'accompagnement auprès des bibliothèques, le BiblioPôle propose des actions de sensibilisation sur différents thèmes, directement à destination des habitants. Ces actions prennent des formes variées : ateliers, conférences... De plus, en tant qu'organisme de formation, il propose tout au long de l'année un programme de formations gratuites pour les bibliothécaires bénévoles et professionnels.

## OBJECTIFS

- **Reconnaissance du BiblioPôle en tant que lieu d'expertise et de ressources en matière de numérique**
- **Favoriser le développement d'une culture numérique au sein des bibliothèques de Maine-et-Loire**
- **Développer l'inclusion numérique**
- **Former et informer les différents bibliothécaires professionnels et bénévoles sur les pratiques numériques**

## DESCRIPTION

Le BiblioPôle assure un accompagnement auprès des bénévoles et des professionnels en proposant des temps de formations et de sensibilisations aux nouveaux usages numériques et nouveaux outils et matériels numériques (Jeudis du numérique, formations à la carte, formations élémentaires, etc.). Il peut aussi financer des ateliers et des conférences sur le numérique à destination du public.

**PILOTE** : Département de Maine-et-Loire / BiblioPôle

**PARTENAIRES** : Bibliothèques du territoire

**TERRITOIRE D'ACTION** : Le Maine-et-Loire

**MOYENS FINANCIERS** : Possibilité de faire appel à des prestataires externes, notamment sur le budget formation du BiblioPôle

**MOYENS HUMAINS** : Membres du BiblioPôle chargés du numérique et responsable des formations, Intervenants extérieurs, prestataires

## INDICATEURS DE SUIVI /ÉVALUATION

- Nombre d'actions de sensibilisation et formations mises en œuvre
- Nombre de bibliothécaires/public présents sur ces actions
- Niveau de satisfaction des participants



## LES PROMENEURS DU NET 49

### EN MAINE-ET-LOIRE

#### CONTEXTE

Internet est devenu un espace qui présente des risques, mais aussi d'importantes potentialités pour les jeunes. De nombreux acteurs de la jeunesse s'appuient aujourd'hui sur Internet - et notamment sur les réseaux sociaux - pour mobiliser les jeunes sur des projets et pour les informer de l'activité de leurs structures. Cette démarche se fait cependant de façon peu structurée et sans élaboration d'objectifs éducatifs. L'absence de cadrage et de légitimation de cette présence en ligne ne permet pas aux professionnels d'inscrire leur action éducative dans la continuité. La mise en place d'une présence éducative sur Internet est donc essentielle pour permettre aux jeunes et à leurs parents, mais aussi aux professionnels de la jeunesse d'exploiter au mieux les potentialités offertes par Internet, tout en minimisant ses risques. Tel est l'objectif des Promeneurs du Net qui, par leur présence éducative sur tous les espaces en ligne fréquentés par les jeunes, contribuent à la définition de nouvelles modalités d'accompagnement des jeunes, en phase avec leurs besoins et préoccupations actuelles. Le dispositif Promeneurs du Net contribue à la mise en œuvre de la politique jeunesse de la branche Famille en faveur des 12-25 ans. La Caf de Maine-et-Loire, pilote du dispositif, en a confié la coordination et l'animation aux Francas dès le démarrage en 2018.

#### OBJECTIFS

**Le projet doit permettre de développer :**

- **L'organisation d'une présence éducative sur Internet dans les espaces où sont présents les jeunes, en particulier sur les réseaux sociaux ;**
- **L'accompagnement de projets individuels ou collectifs via les outils numériques ;**
- **La mise en place d'espaces de parole et d'échange sur Internet.**

#### DESCRIPTION

Les structures souhaitant s'investir dans le dispositif s'engagent par convention à désigner un ou plusieurs Promeneurs du Net, et à mettre en œuvre une présence éducative sur Internet, conformément aux termes de la convention et à la Charte de la Laïcité.

La Charte des Promeneurs du Net indique notamment que chaque Promeneur du Net s'engage à :

- ouvrir des comptes sur les réseaux sociaux dédiés uniquement à l'action Promeneurs du Net ;
- indiquer son identité ;

- indiquer sa fonction ;
- indiquer la structure dans laquelle il exerce ;
- afficher sa photo de manière à être bien identifiable (de face ou de profil) ;
- y faire figurer le logo PdN ;
- participer aux rencontres départementales et locales organisées par les Francas dans le cadre du dispositif Promeneurs du Net ;
- suivre les formations qui lui seront proposées par les Francas dans le cadre du dispositif « Promeneurs du Net » ;

**PILOTE** : CAF 49

**PORTEUR** : Francas 49 pour la coordination et animation du réseau

**PARTENAIRES** : SDJES, MSA, Education Nationale, Angers, Segré-en-Anjou-bleu, Cholet et Saumur

**TERRITOIRE D'ACTION** : Le Maine-et-Loire

**MOYENS MATÉRIELS** : Intégration réseau, dotation d'un téléphone portable par promeneur du net

**MOYENS HUMAINS** : 2 salariés Francas

## INDICATEURS DE SUIVI /ÉVALUATION

---

- Pour le dispositif : COPIL, COTECH, RDVs CAF/Francas, bilan des actions, gestion administrative et logistique
- Pour le réseau : bilans des actions, analyses et échanges des pratiques, formations, évolution du réseau

## FORMATION « NUMÉRIQUE ET ACCOMPAGNEMENT DES PUBLICS »

### CONTEXTE

Le champ du travail et de l'intervention sanitaire et sociale est traversé par les changements numériques : les travailleurs sociaux et autres accompagnateurs de public sont de plus en plus fréquemment amenés à mobiliser des outils numériques dans le cadre de leur activité professionnelle.

Ils jouent également un rôle dans le soutien, la formation ou le développement des usages numériques des personnes accompagnées ; le numérique est devenu une « exigence sociale ».

Un professionnel doit pouvoir réaliser l'évaluation des besoins et des difficultés que peuvent rencontrer les personnes accompagnées, et pouvoir adopter les postures, les démarches et les supports permettant de développer un accompagnement numérique adapté.

A ce titre, il s'agit également d'avoir la capacité de reconnaître et de s'appuyer sur les lieux et acteurs de la médiation numérique déjà existants sur le territoire pour enrichir et adapter l'accompagnement.

Pour répondre à ces besoins, le Département en lien étroit avec Anjou Numérique propose la création d'une formation action à destination des professionnels.

Ce module conçu avec un organisme de formation est adaptable aux réalités de chaque territoire et travaillé en lien avec les acteurs. C'est également un outil au service de la création d'un réseau local d'inclusion numérique.

### OBJECTIFS

- **S'approprier les changements et les enjeux du numérique dans sa pratique professionnelle**
- **S'approprier le cadre juridique et éthique de l'intervention**
- **Repérer les acteurs du réseau numérique de son territoire pour orienter vers les partenaires et les ressources disponibles**

### DESCRIPTION

Formation sur 2,5 jours sur le territoire animée par Askoria à destination des professionnels de l'accompagnement public et du travail social (Ex : Travailleurs sociaux, conseillers France Services, agents d'accueil des mairies et des CCAS, médiateurs et conseillers numérique, professionnels de l'IAE, du secteur jeunesse...) et peut également être ouverte aux managers/responsables de service et aux élus référents usages numériques et/ou de l'action sociale.

**PILOTE** : Le Département en lien étroit avec Anjou numérique

**PARTENAIRES** : Askoria

**TERRITOIRE D'ACTION** : Le Maine-et-Loire

**MOYENS FINANCIERS** : Financement FNE « Formation aidants numériques »

**MOYENS HUMAINS** : Anjou Numérique et un intervenant/formateur d'Askoria

**CALENDRIER** : Session de formation sur 2024-2025

## **INDICATEURS DE SUIVI /ÉVALUATION**

---

- Nombre de sessions de formation
- Nombre de participants sur chaque session
- Réseaux locaux créés dans le prolongement de la formation
- Projets/actions construits et présentés lors de la formation
- Questionnaire de satisfaction (nbr de retour/retour qualitatif)

# CONSTRUCTION D'UNE NOUVELLE OFFRE D'ACCOMPAGNEMENT POUR LES PUBLICS PRÉCAIRES

## PROBLÉMATIQUE

A partir de 2018, le Département a mis en place un dispositif « A portée de clics » qui a pour objectif la mise en place de séances d'initiation au numérique pour les publics précaires (prioritairement les bénéficiaires du RSA mais aussi les bénéficiaires des minimas sociaux, jeunes 18/25 ans relevant du FAJ...).

La formation dispensée s'effectue sur 27 heures réparties en plusieurs temps.

Elle est coordonnée par le centre de formation du Centre Social du Chemillois qui sous-traite à des membres du réseau Cyb@njou pour une formation au plus près du terrain.

Près de 370 personnes ont été formées sur 4 ans.

Au regard des évolutions récentes dans le domaine de l'accompagnement des citoyens au numérique, le Département souhaite revoir ce dispositif afin de mobiliser davantage de bénéficiaires en s'appuyant sur les axes suivants :

- Réactivité : mobiliser rapidement et pour des groupes de taille variable
- Adaptabilité : proposer, si possible, des contenus à géométrie variable en partant des besoins des personnes
- Proximité : démultiplier les lieux potentiels de formation (MDS, FS, mairies...)
- Partenariat : associer les acteurs locaux de la médiation numérique (médiateurs, aidants, conseillers) pour faire réseau et penser l'accompagnement dans la durée

La réflexion en cours doit également prendre en compte l'arrivée des conseillers numériques et le renforcement des actions de médiation numérique dans les territoires.

## LE PILOTE : ANJOU NUMÉRIQUE EN LIEN AVEC LE CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE MAINE-ET-LOIRE

### LES PERSONNES/STRUCTURES À MOBILISER

- Cyb@njou
- Anjou numérique
- Régie de quartier d'Angers

**D**

**PROMOUVOIR UN  
NUMÉRIQUE  
RESPONSABLE**

D

## Promouvoir un numérique responsable

1

Accès à un matériel et une connexion solidaire

**GT :** Quel potentiel de la filière « reconditionnement du matériel informatique » en Maine-et-Loire ?

**GT :** Promouvoir un numérique responsable – formation à la sobriété numérique

# D.1

## ACCÈS MATÉRIEL ET CONNEXION

### CONTEXTE

Dans le cadre des diagnostics réalisés par Anjou Numérique, la question de l'accès à du matériel a été exprimée par plusieurs acteurs et plus particulièrement ceux en lien avec des publics précaires. Ce besoin de matériel et de connexion à « coût solidaire » est d'autant plus ressorti pendant la crise sanitaire. Certaines familles ne possèdent pas de matériel ou du matériel non adapté à leurs usages (ex : téléphone pour les démarches administratives). Actuellement sur le Maine-et-Loire, il n'y a aucune centralisation de l'information sur l'accès à du matériel et à une connexion solidaire.

Les professionnels accueillant et accompagnant les usagers ne connaissent que très peu les quelques offres existantes.

### OBJECTIFS

Rendre accessible auprès des professionnels une information fiable et actualisée sur les offres et services d'équipements solidaires (matériel, logiciels, connexion) en prêt ou à l'achat.

### DESCRIPTION

- Réaliser un inventaire des offres solidaires existantes chez les fournisseurs d'accès internet ;
- Répertorier les aides existantes auprès des organismes sociaux ;
- Répertorier les partenaires locaux, régionaux et nationaux proposant du matériel à tarif solidaire ;
- Définir avec les partenaires les circuits de validation et de mise à disposition du matériel ;
- Créer et diffuser des supports d'information auprès des professionnels accueillant ou accompagnant des publics fragiles.

Ce projet se fera en lien avec les acteurs départementaux de l'économie sociale et solidaire pour favoriser l'émergence d'offres locales et ainsi encourager les circuits courts de reconditionnement.

**PILOTE :** Anjou Numérique

**PARTENAIRES :** IRESA, organismes sociaux, CCAS

**TERRITOIRE D'ACTION :** Le Maine-et-Loire

**MOYENS FINANCIERS :** A Déterminer

**MOYENS HUMAINS :** Un conseiller d'Anjou Numérique référent

### INDICATEURS DE SUIVI /ÉVALUATION

- Réalisation effective des états des lieux
- Communication en direction des professionnels
- Nombre d'usagers accompagnés/aidés



## QUEL POTENTIEL DE LA FILIÈRE « RECONDITIONNEMENT DU MATÉRIEL INFORMATIQUE » EN MAINE-ET-LOIRE ?

### CONTEXTE

La question de l'empreinte écologique du numérique s'invite de plus en plus dans les débats sur le développement durable. Selon diverses études réalisées ces dernières années, le numérique représenterait 3 à 4 % des émissions de gaz à effet de serre dans le monde. Par ailleurs, le numérique comprend d'autres facteurs d'empreinte environnementale notamment liés à la consommation de ressources (eau, minéraux...) et la consommation d'énergie primaire. Au-delà des chiffres actuels, c'est l'usage exponentiel du numérique qui fait craindre, si rien n'est fait, de voir cette empreinte augmenter fortement.

Le recours massif au matériel reconditionné est un des leviers pour réduire cette empreinte environnementale. Or à ce jour, le recours à du matériel reconditionné ainsi que l'offre demeurent faibles.

### PROBLÉMATIQUE

A partir de l'organisation d'une rencontre participative (marmite\*...), il s'agit de mieux identifier les reconditionneurs et leurs offres en Maine-et-Loire.

Quelles sont leurs capacités d'évolution ? Quels sont les freins et leviers à leur développement ?

Cette rencontre permettra de mieux appréhender l'écosystème du Maine-et-Loire et d'identifier d'éventuelles pistes d'action pour le renforcement d'une filière.

*\*Une marmite IRESA est l'occasion de réunir tous les ingrédients d'un même sujet / thème / problématique / filière / activités pour les cuisiner et tester de nouvelles recettes ! L'objectif d'une marmite est de favoriser l'interconnaissance entre acteurs positionnés sur une même problématique, de valoriser les initiatives sur le département de Maine-et-Loire et d'identifier les besoins d'appui au développement ou les possibles coopérations entre acteurs.*

### LE PILOTE : IRESA

### LES PERSONNES/STRUCTURES À MOBILISER

CRESS, Fédération des centres sociaux, Département du Maine-et-Loire, Anjou numérique, Acteurs du reconditionnement

# PROMOUVOIR UN NUMÉRIQUE RESPONSABLE – FORMATION À LA SOBRIÉTÉ NUMÉRIQUE

## CONTEXTE

Globalement, il y a un enjeu majeur de transition écologique qui touche tous les domaines, y compris celui du numérique.

Car même s'il n'est pas visible, l'impact environnemental des usages numériques est comparable à celui du trafic aérien (4 % des émissions de GES au niveau mondial) et va être amené à doubler dans les prochaines années avec le développement des nouvelles technologies numériques (objets connectés, métavers, 5G ...).

Selon le rapport « Faire sa part » mené par Carbone 4, la dimension individuelle des éco-gestes, même si elle est exemplaire, ne suffira pas à limiter les effets du changement climatique, les efforts et changements de comportements sont également à opérer au niveau collectif, et notamment dans les sphères professionnelles.

---

## PROBLÉMATIQUE

Il s'agit de faire un état des lieux de l'existant sur le sujet en terme de structures impliquées et de sensibilisation/formation déjà existantes.

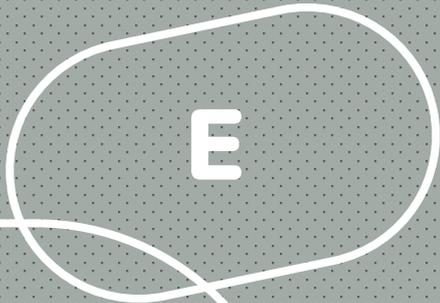
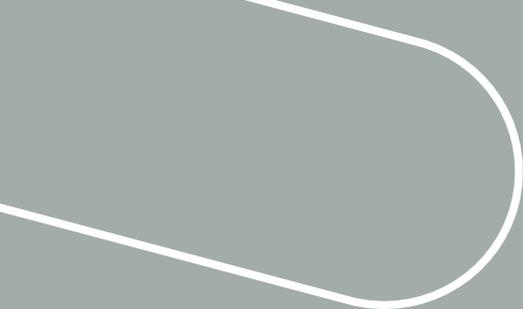
Il s'agira de promouvoir l'existant et, le cas échéant, de travailler à la construction de nouvelles propositions de formation à destination des collectivités et associations et ayant pour but de transformer les pratiques et promouvoir la sobriété numérique.

**LE PILOTE : FÉDÉRATION DES CENTRES SOCIAUX MAINE-ET-LOIRE / MAYENNE**

---

## LES PERSONNES/STRUCTURES À MOBILISER

Département de Maine-et-Loire, Anjou numérique,  
l'ADEME, réseau GRAINE fondations...



**E**



**EXPÉRIMENTER  
ET OUTILLER**

E

## Expérimenter et outiller

### Expérimentations

1

« Le Service Public Numérique de Proximité »

**GT :** Accompagnement à domicile

### Outils

2.1

Les ressources pédagogiques

2.2

Offre de ressources numériques et outils d'animation

2.3

La POP ID, une animation itinérante au service de la médiation numérique

2.4

Déploiement des outils PIX

2.5

Déploiement du coffre-fort numérique

# « LE SERVICE PUBLIC NUMÉRIQUE DE PROXIMITÉ »

## CONTEXTE

Plusieurs éléments de contexte amènent aujourd'hui les collectivités (particulièrement les communes nouvelles) à engager une réflexion sur l'évolution de leurs accueils en mairies et mairies déléguées :

- La création des communes nouvelles (répartition des missions, réorganisation des services et des accueils du public entre mairie et mairies-déléguées...);
- La dématérialisation des démarches et la transition numérique (procédure d'accès aux droits renvoyées à l'utilisateur, missions des agents d'accueils modifiées, usages numériques et outils internes...);
- La création des France services (complémentarité avec les accueils de mairies, évolution du parcours usager, élargissement des domaines de compétences...).

Les élus expriment le souhait de conserver des accueils dans les mairies-déléguées qui restent pour eux la première porte d'accès au service public de proximité. Si pour la plupart des habitants de nombreux services sont accessibles depuis leur ordinateur, leur smartphone et facilitent leur accès aux services publics (locaux, départementaux) d'autres se retrouvent plus en difficulté et peuvent avoir besoin d'un accompagnement « (re)humanisé » à proximité de chez eux.

L'accompagnement au service public numérique est en partie assuré par les France services qui maillent le territoire départemental. Une réflexion sur leur complémentarité avec les accueils des mairies et mairies-déléguées reste à travailler. Notamment les mairies pourraient prendre en charge un premier niveau d'accompagnement numérique des usagers.

## OBJECTIFS

En s'appuyant sur la démarche engagée dans trois communes du Maine-et-Loire (Montrevault-sur-Evre, Baugé-en-Anjou et Chemillé-en-Anjou), il s'agit d'accompagner, d'expérimenter cette démarche de transition des accueils des mairies-déléguées vers des accueils de « service public numérique de proximité ».

- Permettre aux élus décideurs de définir un niveau d'accompagnement dans l'accès aux services publics (référence au Schéma Local d'Inclusion Numérique) ;
- Penser la complémentarité entre les acteurs locaux de l'accompagnement ;
- Fluidifier et rendre visible le parcours d'accès pour les habitants ;
- Accompagner l'évolution des missions des agents dans les accueils de proximité : (compétences requises, formation, acculturation, etc...) ;
- Pérenniser et formaliser un Service Public Numérique de Proximité.

## DESCRIPTION

Ce travail aura plusieurs approches :

### Une approche structuration :

- Définir les complémentarités entre acteurs du service public ;
- Mettre en visibilité les acteurs, les services et l'articulation entre eux (Mairie, mairie-déléguée, France services, institutions partenaires...).

### Une approche managériale et formation :

- Mettre en place des processus et outils internes adaptés à la nouvelle proposition de service ;
- Former les agents en poste en fonction de leurs compétences initiales et des nouveaux prérequis ;
- Accompagner les managers dans la prise en compte de ces évolutions.

### Une approche matérielle concernant :

- L'aménagement de l'espace (approche expérientielle et design des services) ;
- Le matériel à disposition des agents dans leur interface avec les usagers

Cette démarche d'action/réflexion sur ces territoires sera documentée et pourra ainsi être réinvestie dans d'autres communes du Maine-et-Loire.

### PILOTE : Anjou Numérique

**PARTENAIRES :** Département de Maine-et-Loire, organismes de formation (CNFPT, CS du Chemillois,...), préfecture, Ville d'Angers, Cyb@njou.

**TERRITOIRE D'ACTION :** Montrevault-sur-Evre, Chemillé-en-Anjou, Baugé-en-Anjou,

**MOYENS FINANCIERS :** Les moyens des collectivités et des partenaires pour la mise en œuvre

**MOYENS HUMAINS :** Un conseiller numérique d'Anjou Numérique référent pour le pilotage

## INDICATEURS DE SUIVI /ÉVALUATION

- Réalisation effective des expérimentations et production d'une documentation ;
- Nombre de communes nouvelles souhaitant s'inscrire dans la démarche ;
- Nombre d'agents des collectivités accompagnés/formés ;
- Fluidité et pérennité des partenariats.

**CONTEXTE**

Cette réflexion pourrait aborder les points suivants :

- La définition d'un cadre pour les accompagnements à domicile : pour quel type de publics ? (Personnes isolées ? Sans mobilité ? Territoire rural et peu fourni ?) Quel type d'accompagnement ? (Assistance technique, usages) Quel prescripteur ? (agents des collectivités, travailleurs sociaux)
- Est-il nécessaire d'harmoniser et de coordonner cet accompagnement au niveau départemental ?

---

**PROBLÉMATIQUE**

- Procéder à un recensement à l'échelle départementale des pratiques en matière d'accompagnement à domicile des médiateurs, des conseillers numériques, des prestataires privés.
- Mobiliser un groupe de travail composé d'acteurs de la Mednum49 concernés par la question de l'accompagnement à domicile

**LE PILOTE : ANJOU NUMÉRIQUE**

---

**LES PERSONNES/STRUCTURES À MOBILISER**

Les membres de la Mednum49, des représentants du secteur privé.

# E.2.1 LES RESSOURCES PÉDAGOGIQUES

## CONTEXTE

De nombreuses ressources existent pour la mise en place d'atelier de médiation numérique sur notre territoire.

Il est parfois compliqué pour un médiateur ou un bénévole de trouver parmi toute ces ressources la plus pertinente au regard de ces objectifs d'accompagnement.

Au-delà des ressources en ligne, Cyb@njou et d'autres acteurs disposent d'outils numériques qui peuvent être mis à disposition des structures du territoire.

## OBJECTIFS

- Permettre aux structures du territoire d'expérimenter des outils aux services d'un numérique ludique ;
- Accéder à des outils de Fablab à moindre coût avant un investissement de la structure ;
- Permettre aux professionnels et bénévoles de proposer une diversité d'actions au-delà de la simple initiation aux outils de base ;
- Permettre l'appropriation des ressources aux médiateurs et aux bénévoles du territoire ;
- Rendre plus lisible l'offre de ressources du territoire.

## DESCRIPTION

Par la mise à disposition d'outils numériques ludiques, Cyb@njou souhaite promouvoir les possibles en termes de création et d'animation numérique. Le choix des outils a été fait en lien avec les professionnels du réseau et la gestion logistique et administrative est assurée par l'animatrice du réseau.

Les malles sont composées des éléments suivants :

- Un casque de réalité virtuelle
- Une imprimante 3D
- Une découpeuse vinyle
- Des robots pédagogiques Mbot
- Des éléments robotiques, Arduino et Raspberry
- Un Makey-Makey

Depuis la mise en place de nombreuses structures ont pu bénéficier de ces malles pédagogiques, des bibliothèques, des centres de loisirs, des centres sociaux, des résidences autonomes. Des contenus pédagogiques sont également disponibles pour la prise en main par tous de ces outils.

Ces malles servent également à l'animation de formations et d'événements (formation des services civiques, semaine du numérique, forum...).

Il s'agit, au regard de la nouvelle feuille de route de maintenir les outils en place et d'en développer de nouveau en concertation avec les acteurs du réseau, leurs envies et besoins. Il s'agit également de renforcer la formation à ces outils pour une meilleure appropriation.

De plus il apparaît que de plus en plus de structures (Associations, Collectivités, CANOPE, UDAF...) du territoire disposent d'équipements et de ressources diverses, nous souhaitons, toujours en lien avec le réseau, permettre une mutualisation des ces outils à plus grande échelle, afin de diversifier la proposition et d'augmenter le nombre d'outils disponibles.

Dans le cadre du réseau Cyb@njou nous souhaitons également permettre l'appropriation des ressources extérieures aux membres du réseau par l'organisation de temps de présentation et d'échange avec divers partenaires.

**PILOTE** : Cyb@njou – Fédération des centres sociaux Maine-et-Loire / Mayenne

**PARTENAIRES** : CD49, Anjou numérique, CAF, Etat/DDCS, UDCCAS, MSA, CPAM, structures AVS, Collectivités, Bibliothèques, CANOPÉ

**TERRITOIRE D'ACTION** : Le Maine-et-Loire

**MOYENS FINANCIERS** : Le réseau des partenaires de l'accord de coopération / autofinancement

**MOYENS HUMAINS** : Animatrice du réseau Cyb@njou

## INDICATEURS DE SUIVI /ÉVALUATION

---

- Nombre de structures ayant bénéficié des malles
- Temps d'utilisation des malles pédagogiques
- Temps de formation et de médiation sur les différentes ressources

## CONTEXTE

Dans le cadre d'un projet d'animation, le BiblioPôle met à disposition gratuitement de ses bibliothèques partenaires plusieurs outils d'animation. Ils contiennent des documents variés, des jeux, des pistes de médiation et des ressources qui mettent en avant les collections et les différentes thématiques abordées.

De plus, grâce à une politique de développement culturel et numérique ambitieuse, le BiblioPôle propose aux usagers des bibliothèques un accès gratuit à différentes ressources numériques.

## OBJECTIFS

- Valoriser la bibliothèque comme lieu de diffusion culturelle et d'innovation.
- Mettre à disposition des outils de médiation et des moyens numériques
- Attirer des publics divers et de tous âges autour d'actions fédératrices
- Valoriser les ressources numériques et fonds documentaires des bibliothèques et du BiblioPôle.
- Accéder à des services culturels à distance et en permanence

## DESCRIPTION

Depuis son portail, le BiblioPôle propose d'accéder à un bouquet de 7 ressources numériques : autoformation, musique, presse, cinéma, théâtre, bibliothèque jeunesse, livres numériques. C'est une offre proposée à toutes les bibliothèques partenaires qui souhaitent en faire profiter leurs usagers.

Concernant les outils d'animation numériques empruntables par les bibliothèques auprès du BiblioPôle, ceux-ci sont actuellement au nombre de 10. Ils sont régulièrement mis à jour afin de répondre à l'évolution des pratiques culturelles et de suivre les évolutions techniques des supports. Ces outils sont composés de jeux vidéo, d'expositions virtuelles, de tablettes...

**PILOTE :** Le Département de Maine-et-Loire / BiblioPôle

**PARTENAIRES :** Bibliothèques du territoire, Cyb@njou

**TERRITOIRE D'ACTION :** Le Maine-et-Loire

## MOYENS FINANCIERS :

Le BiblioPôle finance l'ensemble des ressources numériques : + de 60 000 €/an

Budget alloué à la constitution et au renouvellement des outils d'animation numérique : + de 5000 €/an

**MOYENS HUMAINS :** Membres du BiblioPôle chargés du numérique (1,2 ETP), participation d'autres agents du Bibliopôle.

## INDICATEURS DE SUIVI /ÉVALUATION

---

- Nombre d'inscriptions / abonnés actifs aux ressources numériques par réseau/bibliothèques
- Nombre d'emprunts d'outils d'animation numérique par réseau/bibliothèques
- Niveau de satisfaction des bibliothèques

## LA POP ID, UNE ANIMATION ITINÉRANTE AU SERVICE DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

### CONTEXTE

La première feuille de route de la Mednum49 avait prévu la construction d'un projet de médiation numérique « volante ». Le travail partenarial mené dans ce cadre a abouti à la création de la POP ID – Espace de Vie Sociale itinérant qui a pour vocation de :

- Favoriser une animation sociale qui prend appui sur le numérique
- Développer durablement l'animation de la vie sociale sur les zones blanches

Depuis le mois d'avril 2022, la POP ID intervient sur le territoire Anjou Loir et Sarthe. 3 autres territoires sont visés jusqu'à l'horizon 2027.

La POP ID – Espace de Vie Sociale itinérant, mobilise une pluralité d'acteurs et se situe ainsi au croisement de plusieurs enjeux :

- Un enjeu d'équité territoriale et d'accès aux services
- Un enjeu de citoyenneté
- Un enjeu de proximité et de solidarité
- Un enjeu d'inclusion numérique

### OBJECTIFS

- Déployer un équipement et une équipe d'animation itinérants afin de se déplacer au plus près des populations.
- Associer animation sociale et animation numérique.

### DESCRIPTION

POP ID – Espace de Vie Sociale constitue :

- Un lieu ressource itinérant pour accéder à internet et aux outils informatiques ;
- Un espace et du matériel à mettre à disposition des conseillers numériques du territoire où elle intervient ;
- Un acteur à l'initiative ou partenaire des actions de sensibilisation au numérique sur le territoire ;
- Une méthodologie d'action qui s'appuie sur la participation citoyenne, l'accompagnement des initiatives collectives et la valorisation des savoir-faire de chacun.e ;
- Un observatoire des besoins, envies, projets et ressources des habitants.es.

L'itinérance permet de se déplacer au plus près des lieux de vie, dans l'espace public et de rencontrer ainsi des personnes qui ne se déplaceraient pas spontanément dans les lieux d'accueil et d'information du public (France Services, permanences des conseillers numériques...). La POP ID peut ainsi offrir un premier contact et un premier niveau d'information aux personnes rencontrées.

Les différentes modalités de médiation numérique, en itinérance :

- Co-animation d'animations collectives en lien avec les acteurs locaux (conseillers numériques, habitants...);
- Soutien aux initiatives collectives et associatives dans le champ de la médiation numérique (prêt de matériel, accompagnement ou valorisation de l'initiative...);
- Point d'accès à un ordinateur, une tablette, une connexion (« Cyber-centre mobile »);
- Café-discussion, débat, action de sensibilisation sur la thématique du numérique.

### **PILOTE** : Fédération des centres sociaux Maine-et-Loire & Mayenne

**PARTENAIRES** : Caf, Fédération des centres sociaux 49/53, MSA, Carsat, CPAM, Anjou Numérique, Le Département du Maine-et-Loire, Etat, collectivités locales et associations locales.

### **TERRITOIRE D'ACTION** :

- 2022-2024 : Communauté de Communes Anjou Loir et Sarthe
- A horizon 2024-2026 : Segré-en-Anjou-Bleu, Les Hauts-d'Anjou

**MOYENS FINANCIERS** : Budget de fonctionnement annuel de 120 000 €

### **MOYENS HUMAINS** :

- Un poste de coordination (0.85 ETP)
- Un poste d'animation (1 ETP)
- 1 à 2 contrats d'engagement en service civique
- Fonctions support de la fédération des centres sociaux 49/53

## **INDICATEURS DE SUIVI /ÉVALUATION**

---

- Nombre d'actions réalisées ;
- Nombre de personnes rencontrées ;
- Parcours des personnes (du premier niveau d'information à la fréquentation).

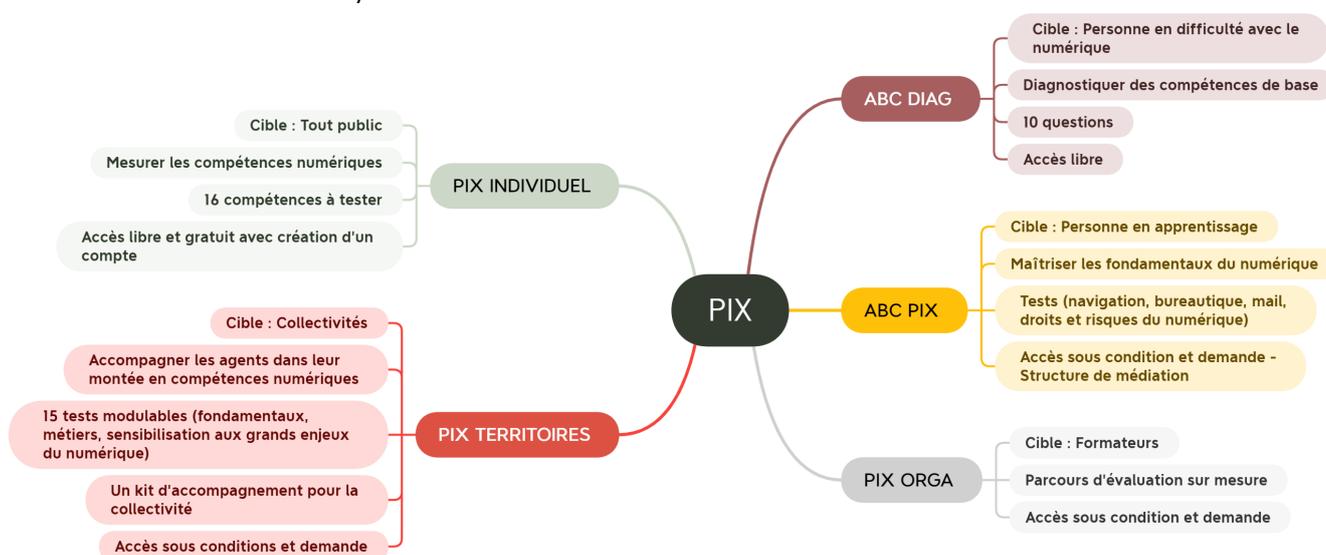
## E.2.4 DÉPLOIEMENT DES OUTILS PIX

### CONTEXTE

Né en 2016, Pix est une plateforme multi-cible dont la mission est d'élever le niveau de compétences numériques de tous, de l'école jusqu'au grand âge, en passant par le monde professionnel. Cette démarche est le fruit d'un travail collectif initié au départ au sein de l'éducation nationale.

Aujourd'hui PIX est un GIP, le développement de PIX en fait l'une des innovations publiques les plus réussies et originales de ces dernières années.

Le schéma ci-dessous présente la sphère PIX (en dehors de l'éducation nationale) :



### OBJECTIFS

- Promouvoir l'utilisation de PIX sur le territoire départemental
- Assurer une médiation pour l'utilisation de PIX
- Expérimenter le déploiement de PIX territoire sur des collectivités territoriales du département

### DESCRIPTION

La mise en place de cette action passe par une phase d'identification des possibilités de la plateforme avec ses différentes composantes et de mesure des usages par les différents acteurs.

Après ce travail d'investigation, sera envisagé la mise en place :

- Des animations pour faire connaître PIX et l'expérimenter (démonstrations, tournoi, jeux...)
- Une expérimentation sur quelques collectivités pilotes avec la mise en place d'un groupe de suivi

**PILOTE** : Anjou Numérique & Cyb'@njou

**PARTENAIRES** : Membres de la Mednum49 & Collectivités

**TERRITOIRE D'ACTION** : Le Maine-et-Loire

# E.2.5 DÉPLOIEMENT DU COFFRE-FORT NUMÉRIQUE

## CONTEXTE

Le coffre-fort numérique correspond à un espace de stockage en ligne et sécurisé qui permet de sauvegarder, consulter et archiver des documents importants et souvent requis dans le cadre de démarches administratives en ligne, notamment pour l'accès aux droits. Il peut être en partie partagé avec des professionnels de l'accompagnement (travailleur social, agent d'accueil France services, CCAS...).

Une initiative a été lancée en 2016 qui a abouti à une expérimentation sur le Département mais celle-ci a peiné à se déployer. Aujourd'hui, les solutions proposées évoluent et le paysage de l'accompagnement aux usages numériques s'est fortement structuré.

## OBJECTIFS

- Sécuriser les démarches administratives en ligne pour les publics les plus fragiles
- Favoriser le déploiement du coffre-fort numérique
- Accompagner les usagers et les professionnels de l'accompagnement dans la prise en main de l'outil
- Communiquer pour un déploiement à grande échelle

## DESCRIPTION

Il s'agit de constituer un groupe de travail associant différents partenaires de l'accompagnement social et de la médiation numérique.

Les étapes de réalisation sont les suivantes :

- Réaliser un benchmark et analyser des solutions proposées en matière de coffre-fort numérique
- Construire une offre intégrant l'accompagnement des usagers et des professionnels
- Promouvoir la solution retenue

**PILOTE** : Anjou Numérique

**PARTENAIRES** : Département (DAST,MDS,DSOP), UDCCAS, CAF, MSA, Préfecture, France services

**TERRITOIRE D'ACTION** : Le Maine-et-Loire

## INDICATEURS DE SUIVI /ÉVALUATION

- Nombre de coffre-fort numérique ouvert
- Nombre d'usagers accompagnés
- Nombre de professionnels accompagnés



# MEDNUM

49

AU SERVICE DES TERRITOIRES  
POUR LA MÉDIATION NUMÉRIQUE



## SES MEMBRES

DEPARTEMENT DE MAINE-ET-LOIRE  
**anjou**

**anjou**  
numérique

PRÉFET  
DE MAINE-ET-LOIRE  
*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

ALLOCATIONS  
FAMILIALES  
Caf  
de Maine-  
et-Loire

MAIRIE SOCIALE  
L'Assurance  
Maladie  
MAINE-ET-LOIRE

**ms** santé  
famille  
retraite  
services

**Carsat** Retraite  
& Santé  
au travail  
Pays de la Loire

Centres  
Sociaux  
Fédération  
Maine & Loire  
Mayenne

CYB  
@INJOU  
MÉDIATION NUMÉRIQUE  
ÉDUCATION POPULAIRE

**udccas**  
Maine-et-Loire

**Udaf**  
Maine-et-Loire  
UNIS POUR LES FAMILLES

les francas  
L'éducation en mouvement !

Familles  
rurales  
Vivre mieux !

**uresa**  
Inter Réseau de l'Économie  
Sociale et Solidaire en Anjou

CO N'UMIM  
MÉDIATIONS NUMÉRIQUES  
PAYS DE LA LOIRE