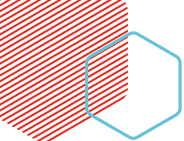


Accompagner l'inclusion numérique

**Développer une offre
territoriale d'inclusion
numérique : l'exemple
d'Anjou numérique**



L'accueil numérique de proximité mis en place par Anjou numérique pensé autour de l'agent d'accueil en mairie : une réponse à la problématique du maillage territorial



Le maillage territorial de l'offre de médiation numérique : une problématique récurrente pour les acteurs locaux quelles que soient les spécificités de leur territoire et de leurs populations

La problématique du maillage territorial de l'offre de médiation numérique se pose à l'ensemble des feuilles de route locales France Numérique Ensemble (FNE), afin d'assurer un service couvrant l'ensemble du territoire et des publics. Elle conduit à s'interroger sur :

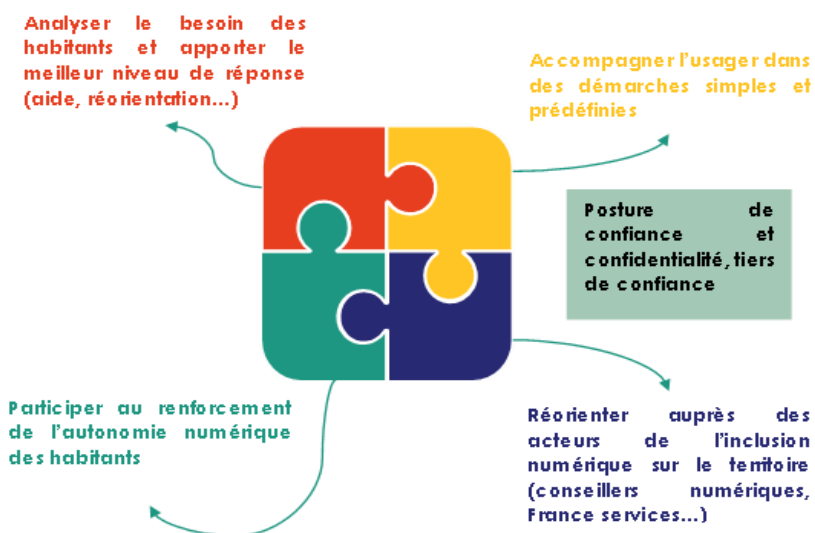
- l'identification des « zones blanches », des publics précaires, des « invisibles »,
- la mobilisation et l'optimisation de l'articulation des réseaux existants,
- la capitalisation sur des projets pilotes (lorsqu'ils existent) pour favoriser leur essaimage.

La démarche déployée par Anjou Numérique dans le développement de leur offre d'accueil numérique de proximité (ANP) a permis d'identifier un certain nombre de points d'attention et de dégager une méthodologie présentée dans ce livret, qui se veut éclairant pour les opérateurs de terrain de l'inclusion numérique et gouvernances FNE.



Le parti pris d'Anjou Numérique : l'agent d'accueil en mairie comme porte d'entrée aux services locaux d'inclusion numérique

Grâce à sa proximité géographique, son rôle de guichet de confiance et sa connaissance fine de la population locale, l'agent d'accueil en mairie peut jouer un rôle clef dans l'accueil, l'orientation et l'accompagnement de premier niveau. Il n'a pas vocation à se substituer aux conseillers France Services et aux médiateurs numériques, mais les complète utilement : là où les France Services offrent un accompagnement administratif multi-opérateurs, et les médiateurs numériques un développement des compétences numériques, **l'agent d'accueil en mairie agit comme une sentinelle et un relais : il accueille, qualifie la demande, fournit une aide de premier niveau, oriente, et sécurise le parcours.**



Le dispositif porté par Anjou Numérique et la Mednum 49* a été déployé dans 5 communes expérimentatrices. Au regard des retours positifs des parties prenantes sur cette phase d'expérimentation, et de l'intérêt croissant des communes du Maine-et-Loire, une mission d'évaluation et d'ajustement a été engagée, en vue de sa généralisation à l'ensemble des communes du Maine-et-Loire.

Structurer ou élargir une locale offre de médiation numérique sur mon territoire : comment procéder ?

→ Les principales étapes pour capitaliser sur l'existant

Vous souhaitez développer une offre de médiation numérique



- **Mener un diagnostic complet des besoins du territoire** (analyses socio-démographiques, pratiques des habitants...) à partir des études déjà menées et d'une concertation des parties-prenantes
- **Elaborer un état des lieux des réponses existantes** (cartographie des acteurs, actions / expérimentations / projets, publics touchés) à partir d'une revue documentaire et d'entretiens avec les acteurs
- **Identifier les opportunités de structuration ou d'élargissement** d'une offre pour couvrir des besoins complémentaires
- **Outiller** le déploiement ou l'élargissement de l'offre en produisant un référentiel commun

Vous souhaitez pérenniser ou essayer une offre déjà existante



- **Evaluer l'efficacité de l'offre dans l'atteinte de ses objectifs** via des entretiens avec les parties prenantes (usagers, professionnels, porteurs...)
- **Identifier les forces, les leviers d'amélioration** (pilotage, RH, communication, publics cibles, organisation...) **et les conditions de répliquabilité**
- **Elaborer un plan d'essaimage ou de transformation**
- **Outiller les parties-prenantes** (référentiel, kit de communication, indicateurs de suivi, support de formation...)

→ Les conditions indispensables pour réussir la structuration d'une offre locale de médiation numérique

- **Impliquer les élus** dans la démarche, s'assurer du portage politique du projet
- **Capitaliser sur l'expérience d'autres territoires**
- **Animer le projet au sein du réseau local de l'inclusion numérique** : s'assurer de la bonne coordination entre les différents acteurs impliqués (à tous les niveaux : agents, managers, élus)
- **Concerter les usagers et communiquer auprès d'eux** : rendre le projet visible et compréhensible
- **Accompagner la montée en compétences des aidants via une formation dédiée** et anticiper les enjeux RH
- **Elaborer un process d'évaluation** : disposer de données et d'outils pour engager les ajustements nécessaires et rendre compte de l'impact tout au long du dispositif

→ Parmi les bonnes pratiques : produire un référentiel commun pour « embarquer » toutes les parties prenantes

Ce référentiel sera :

- **Un support de communication** portant le plaidoyer à destination des élus, et décrivant finement l'offre d'inclusion numérique,
- **Un guide méthodologique** pour les porteurs de projets dans la compréhension de l'enchaînement des étapes de mise en œuvre opérationnelle, du reporting et de l'évaluation continue.

Il est idéalement accompagné d'un appui technique au déploiement par un acteur « tête de réseau » de la médiation, un OPSN* ...

La concertation, la coordination avec les France services et les conseillers numériques et l'évaluation : une démarche complète qui a permis d'améliorer l'offre de médiation numérique d'Anjou Numérique



- > **Le dispositif d'accueil numérique de proximité d'Anjou numérique complète le parcours usager incluant les France Services** (30 espaces en Maine-et-Loire offrant un accompagnement administratif multi-opérateurs) **et l'accompagnement des médiateurs numériques** (26 dans le département).
- > Pour assurer sa mise en place, un **programme de formation spécifique a été développé en partenariat avec le CNFPT des Pays de la Loire**, centré sur les compétences numériques, la réglementation, l'accompagnement des publics et la connaissance de l'écosystème local.
- > **L'évaluation de l'expérimentation, opérée de façon concertée avec les parties prenantes du territoire, a permis de réinterroger le dispositif et de faire évoluer le parcours de formation ainsi que le référentiel**, en prenant en compte les besoins identifiés, de façon à ce qu'ils répondent mieux aux attentes des acteurs de terrain et facilitent la mise en œuvre.



5 communes pilotes

(62 000 habitants)

4 communes en cours d'adhésion

(45 000 habitants).



Près de **40 entretiens et ateliers**

(usagers, élus, managers, agents, CNFPT ...)

- > L'offre ainsi consolidée figure désormais au catalogue de services d'Anjou Numérique et dans la feuille de route départementale FNE.



La Banque des Territoires accompagne la mise en œuvre de votre projet de soutien à l'inclusion numérique

Faciliter la réalisation des projets portés par les collectivités

Vous êtes un **acteur public local** (commune, EPCI, département, syndicat mixte) qui cherche à **concrétiser un projet d'inclusion numérique** dans le cadre des feuilles de route locales France Numérique Ensemble ?

NOTRE OFFRE Un accompagnement en ingénierie financière et territoriale

Accélérer les projets portés par les acteurs privés

Vous êtes un **acteur privé** (associations, entreprises de l'ESS, hubs territoriaux) qui cherche à **mettre en œuvre un projet innovant** pour faire progresser l'**inclusion numérique sur votre territoire** ?

NOTRE OFFRE Des partenariats financiers adaptés à votre structure et à votre projet



Contactez-nous à inclusion.numerique@caissedesdepots.fr pour déterminer le meilleur accompagnement en fonction de votre projet !



banquedesterritoires.fr

[in](#) [@](#) [▶](#) @BanqueDesTerr