



agence nationale  
de la cohésion  
des territoires



FRANCE  
NUMÉRIQUE  
ENSEMBLE



PRÉFET  
DES HAUTS-DE-SEINE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



hauts-de-seine  
LE DÉPARTEMENT

## Atelier de co-construction n°2

04 décembre - 09h30



Centre social Nelly Roussel  
3 Mail Marie Curie  
Villeneuve la Garenne



## Reformulation des objectifs de France Numérique Ensemble

⇒ Effectuer un **recensement** global de l'offre et des modalités de mise en oeuvre

⇒ Favoriser **l'interconnaissance** entre les acteurs et la mise en place de projets de coalition

⇒ Co-construire des projets **structurant** et **dimensionnant** à l'échelle de l'écosystème départemental

⇒ **Chiffrer** ces projets structurant en matière d'ingénierie financière et d'ingénierie de projet



## Retour sur le concept de projet dimensionnant et structurant



Qui profite à l'écosystème dans son ensemble



Qui rapproche ou intègre des dispositifs existant : Maison France Service, Conseiller Numérique, administration de guichets, Centres sociaux etc...



Qui a vocation à devenir un standard départemental



Qui permet de coordonner les offres entre elles

Exemples : outils permettant la création d'un parcours usager coordonné entre structures, référentiel de pratique départemental, outil de diagnostic unifié etc...



# I. Rétroplanning Hauts-de-Seine France Numérique Ensemble

## Phase 1

## Phase 2



Sept-Oct

**4 ateliers**  
diagnostic de l'offre par le Hub  
Francili'IN - consultation des résultats  
ok

21 nov :

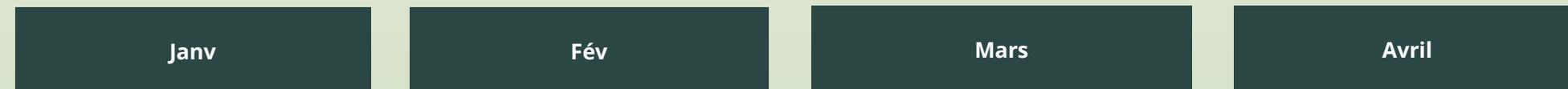
**Atelier n°1**  
définition médiation  
numérique, littératie  
numérique

4 déc :

**Atelier n°2**  
définition enjeux,  
consolidation et  
priorisation

11 déc :

**Atelier n°3**  
co-rédaction de  
fiches-projet sur  
les axes priorités



15 janv :

**Atelier n°4**  
co-rédaction de  
fiches-projet sur  
les axes priorités

Janv-Fév

**Analyse des résultats (sondages)**  
en parallèle de l'étude de co-construction afin d'agrémenter la feuille de route

**Signature de la feuille de  
route CD92 et PEDEC**

Date de signature  
de la feuille de  
route par Préfète  
à l'égalité des  
chances et CD92

Collecte et analyse  
de données

Co-construction  
avec l'écosystème

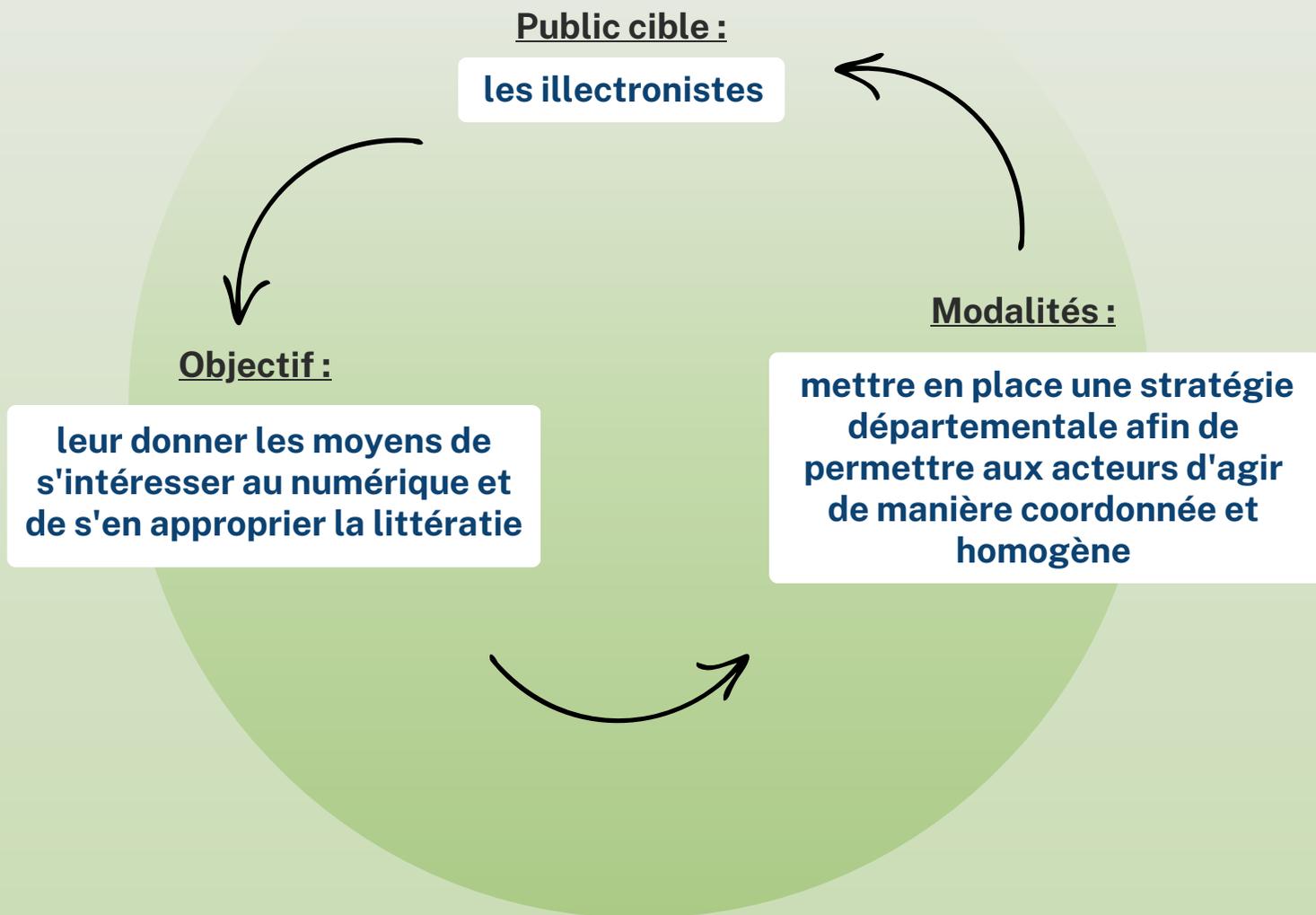
Gouvernance

Processus de validation de la feuille de route au CD92

- Des points de Comité de Pilotage seront rajoutés une fois ce dernier construit



## II. Rappel : atelier du 21 novembre





### III. Rappel des définitions convenues le 21 novembre

**Illectronisme** : inhabileté, manque de confiance, manque de repères, de culture, de sens critique, de recul sur le monde numérique. Empêche les personnes concernées d'accéder à la santé, aux opportunités économiques, à la vie civique, sociale etc...

**Littératie numérique** : l'utilisation confiante et critique d'une gamme complète de technologies numériques pour l'information, la communication et la résolution de problèmes de base dans tous les aspects de la vie. Il s'appuie sur des compétences de base en TIC : l'utilisation des ordinateurs/smartphones pour récupérer, évaluer, stocker, produire, présenter et échanger des informations, et pour communiquer et participer à des réseaux collaboratifs via Internet.

**Médiation numérique** : La médiation numérique se définit ainsi comme toutes les techniques de transfert de pouvoir d'agir visant à donner aisance, confiance, et faculté de juger (littératie numérique) sur l'ensemble des usages et des choix d'équipement numériques. La médiation numérique est aussi souvent appelée inclusion numérique.



## IV. Genèse des axes structurants

- Diagnostic réalisé par le Hub Francil'in enfin disponible !
- Atelier du 21 novembre a permis de dégager et de confirmer ces axes structurant
- Cet atelier du 4 décembre permet de venir confirmer ces axes définitivement !



## V. Axes retenus suite au diagnostic du HUB

### Axe 1 : Gouvernance

Construire une gouvernance qui permette d'associer les acteurs de terrain, les échelons territoriaux divers, de sensibiliser les décideurs politiques, de permettre un meilleur financement de cette politique publique et d'assurer une coordination des aidants numérique

### Axe 2 : Capacitation

Passer du "faire avec", "faire à la place de" à une logique d'autonomisation/émancipation, développer du "aller vers" et de l'itinérance pour les territoires les moins couverts

### Axe 3 : Métier

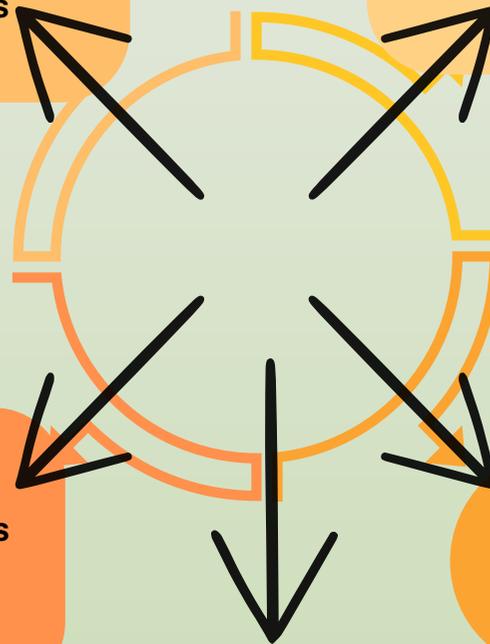
Permettre une médiation numérique plus impactante et massifiante, et appuyer les professionnels dans leur montée en compétence

### Axe 4 : Équipements

Couvrir les besoins en matière d'équipements numériques des structures aidantes

### Axe 5 : Parcours usager

Harmoniser les outils de détection des fragilités numérique, et de renvois de manière à faire émerger un « langage commun » au sein de l'écosystème





# Axe 1 : Gouvernance

## Schématisation d'une V1 de gouvernance-cible

**Financiers**



Entreprises privées du numérique

Coordination France Service



Qu'en pensez-vous? Quels sont vos feedbacks?



## Axe 1 : Gouvernance

**Enjeu n°1 : Le 92 ne dispose pas à ce jour d'un poste de coordinateur des Conseillers Numérique.**

### Comment trouver une structure porteuse de la coordination des conseillers numériques ?

- La structure doit être pérenne financièrement → demande de précision faite à la Préfecture sur ce point
- Le poste implique une coordination de tous les Conseillers Numérique et Aidants Numérique du territoire. Profil “chef de projet”, animateur de réseaux et non nécessairement “conseiller numérique”. 40K de subventions sur 2 ans.

Missions :

1. Animation de temps d'échange de pratique
2. Animation de temps de co-formation
3. Recensement des besoins, difficultés des conseillers numérique



*Témoignage dans le Val d'Oise (95)*



## Axe 1 : Gouvernance

### Faut-il construire une fédération de toutes les structures d'inclusion numérique ?

- Assurer une représentation de tous les acteurs de terrain au sein d'une future instance de décision
- Faciliter les dépôts de financement en commun au sein d'appels à projets européens par exemple (FSE/FEDER)
- Faciliter le plaidoyer sur les thématiques d'inclusion numérique et le concernement des acteurs politiques du territoire
- Pérenniser les espaces d'acculturation, de dialogue, de synergies



**Qu'en pensez-vous? Quels sont vos feedbacks?**



# Axe 1 : Gouvernance

## Comment construire une structure fédératrice de toutes les structures d'inclusion numérique ?

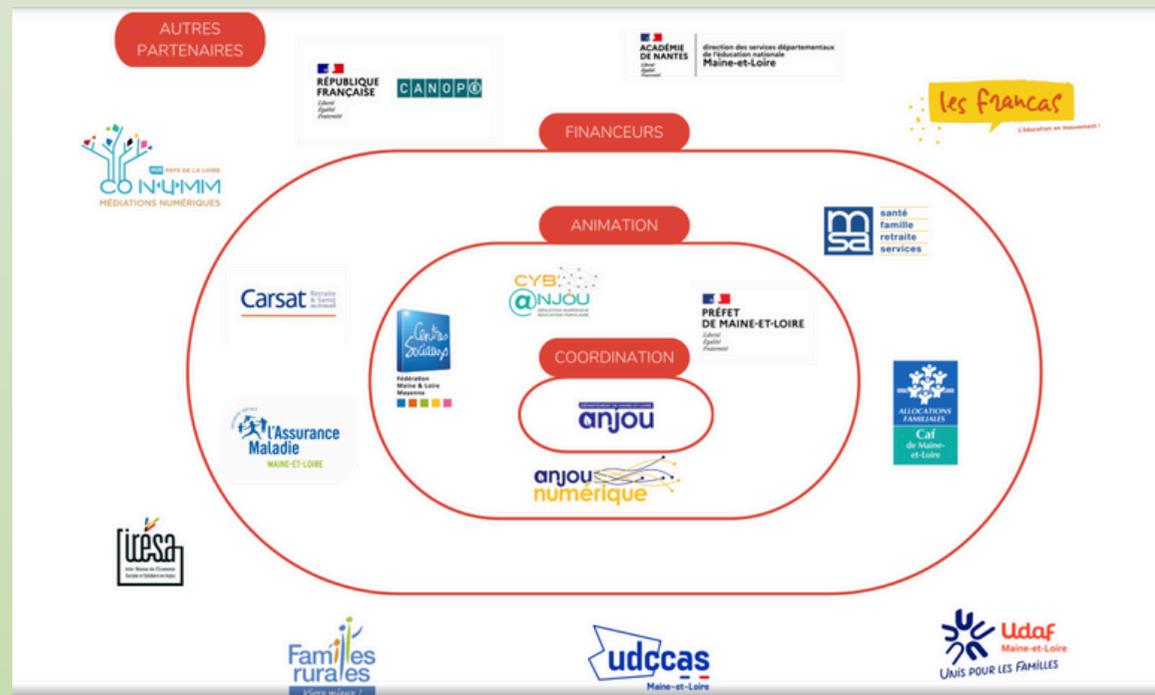
Exemple 1. LE RING (Réseau d'inclusion numérique Gardois)



RÉSEAU D'INCLUSION NUMÉRIQUE GARDOIS

- Composé de 11 associations et 1 collectivité
- Gouvernance collaborative et horizontale
- Décisions prises par consensus
- Groupes de travail thématiques

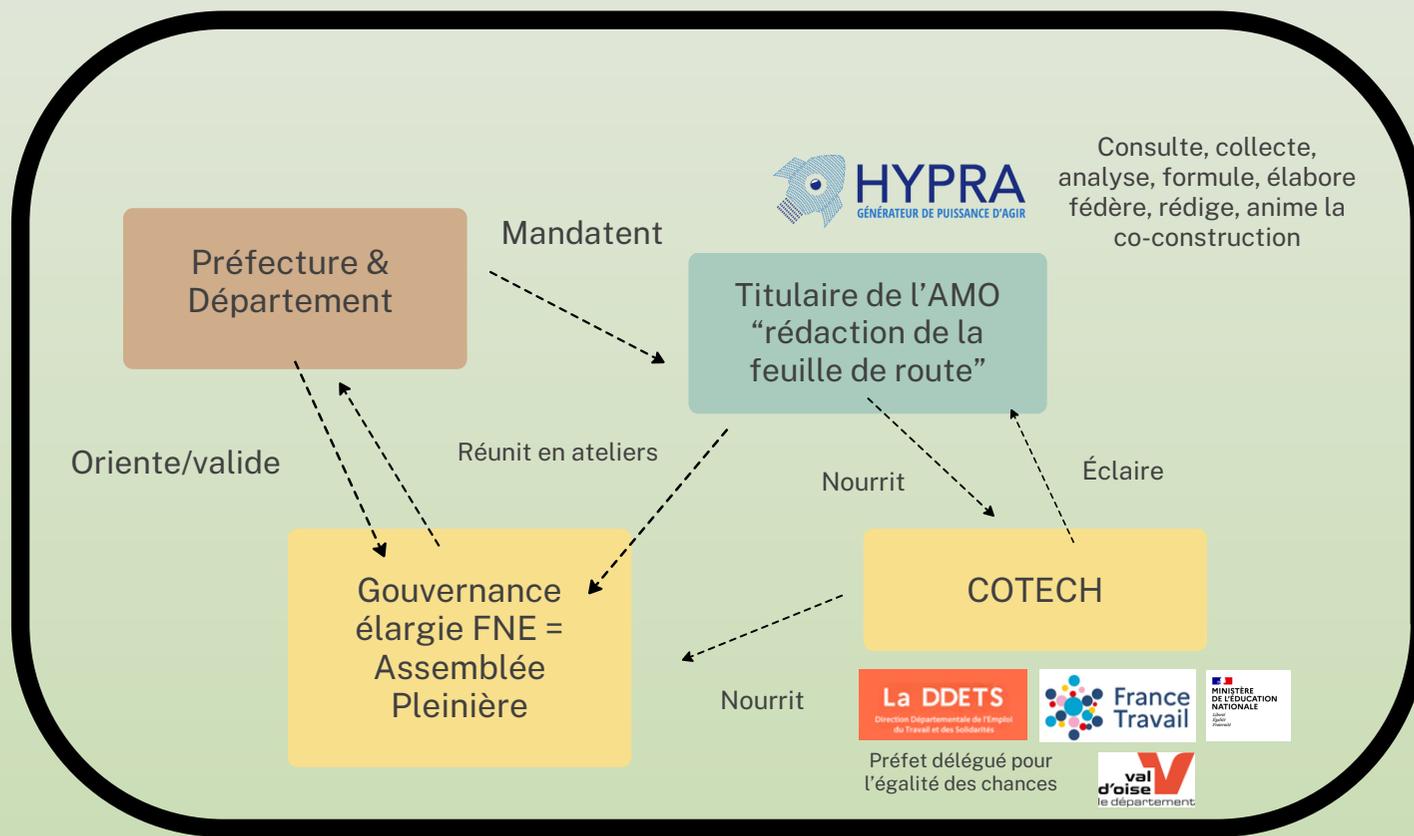
Exemple 2. Dans le Maine-et-Loire (49)





## Quelques exemples de gouvernance sur d'autres territoires

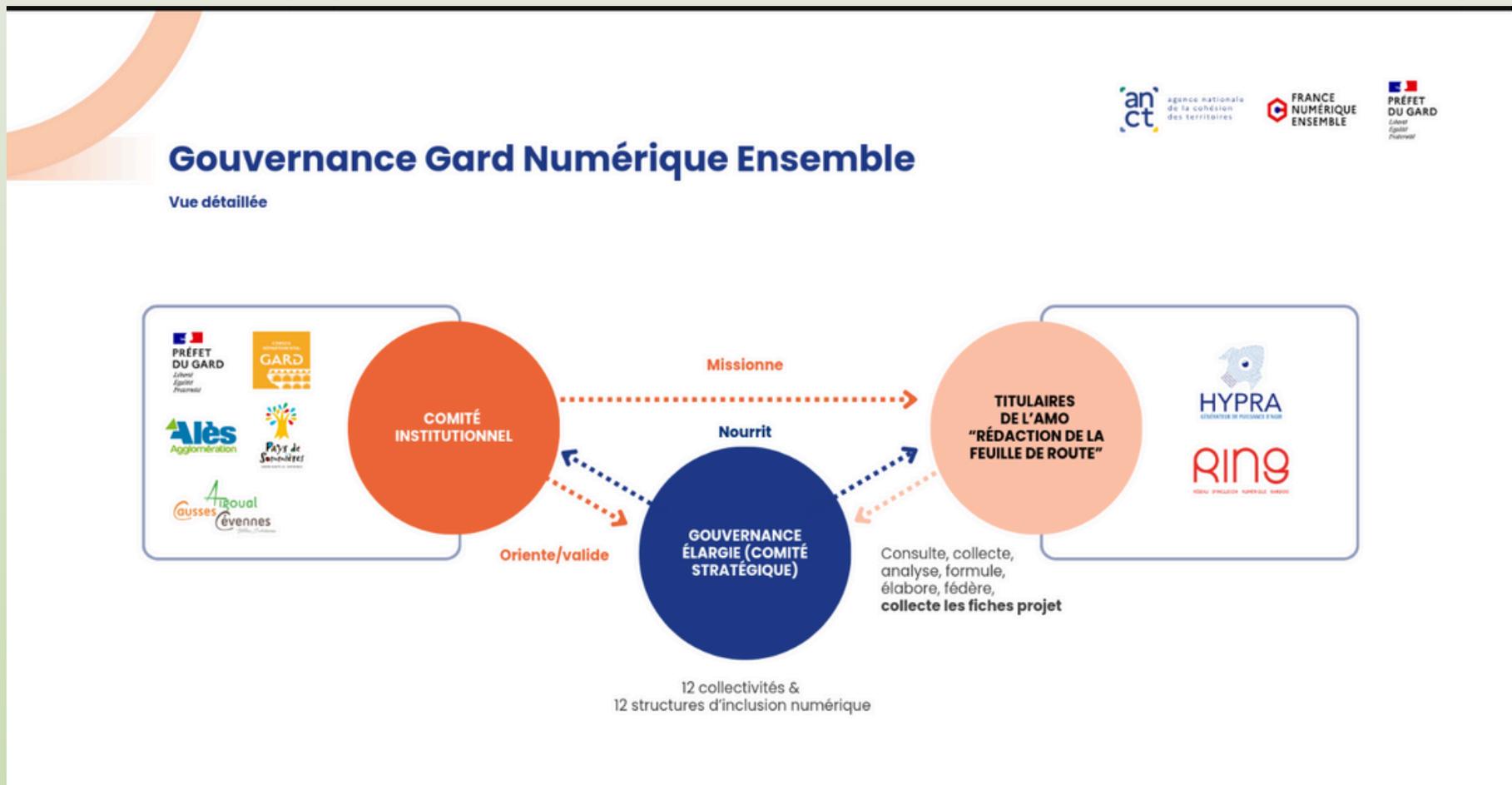
*Exemple 1. Gouvernance dans le Val d'Oise  
(comité technique 100% services de l'État)*





# Axe 1 : Gouvernance

Exemple 2. Gouvernance dans le Gard (comité de pilotage resserrée et assemblée plénière consultative)





## Axe 1 : Gouvernance



**Comment impliquer les autres EPCI du territoire ?**  
**Quelles fréquences de réunion ? Quelle forme donnée à ce comité institutionnel ?**  
**Quelle place donner à l'échelon municipale ?**  
**Quelle place donner aux structures de l'inclusion numérique ?**  
**Comment trouver une structure porteuse de la coordination des conseillers numériques ?**

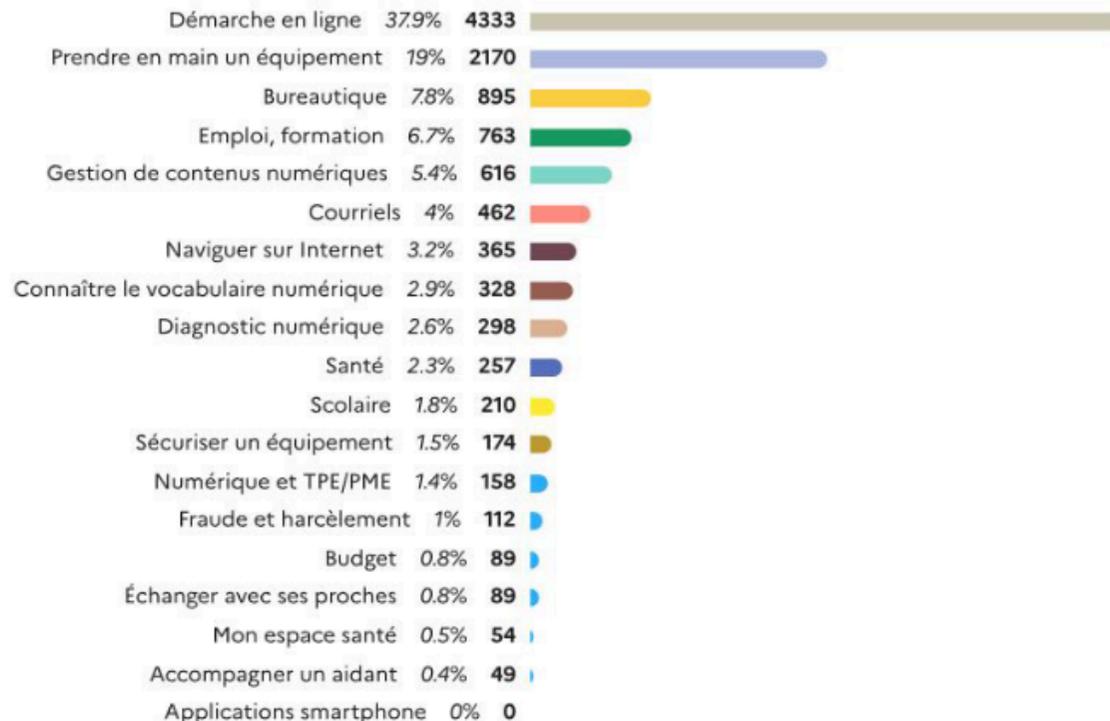




## Axe 2 : Capacitation

**Enjeu n°2 : Faire évoluer les pratiques de médiation numérique du territoire du « faire à la place de » / « faire avec » vers un « faire faire » plus émancipateur pour les usagers, plus facteur d'autonomie dans les usages numériques.**

### Thèmes des accompagnements, statistiques Conseillers Numériques 01/2024 - 11/2024



Diagnostic d'inclusion numérique à l'échelle du territoire des Hauts-de-seine par le Hub Francil'in

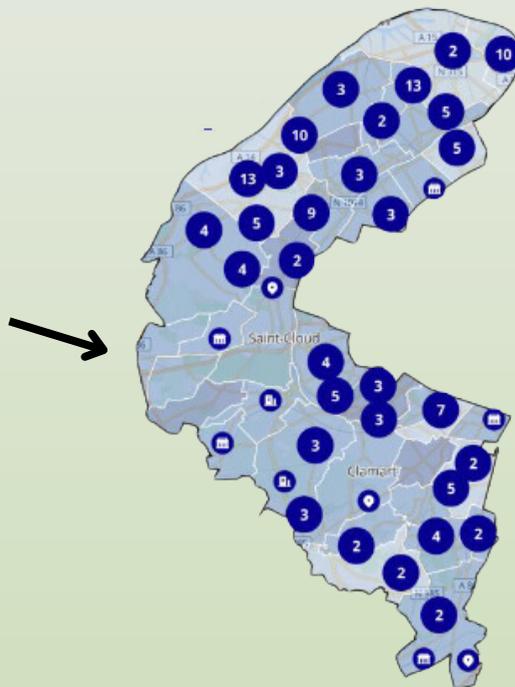
**Comment passer d'une logique accès au droit à une logique d'autonomisation et de aller vers ?**



## Axe 2 : Capacitation

### Enjeu n°3 : Comment développer une offre itinérante pour couvrir le centre du département ?

Une offre marquée par les acteurs publics et inégalement répartis



#### 150 Lieux d'inclusion numérique

Recensés sur [La Cartographie Nationale](#)

#### Typologie des lieux d'inclusion numérique

Public	59
Associations	29
Autre acteurs privés	3
Non défini	59

Diagnostic d'inclusion numérique à l'échelle du territoire des Hauts-de-seine par le Hub Francil'in



## VI. Questions -Axe 2 : Capacitation

### Axe 2 : Capacitation

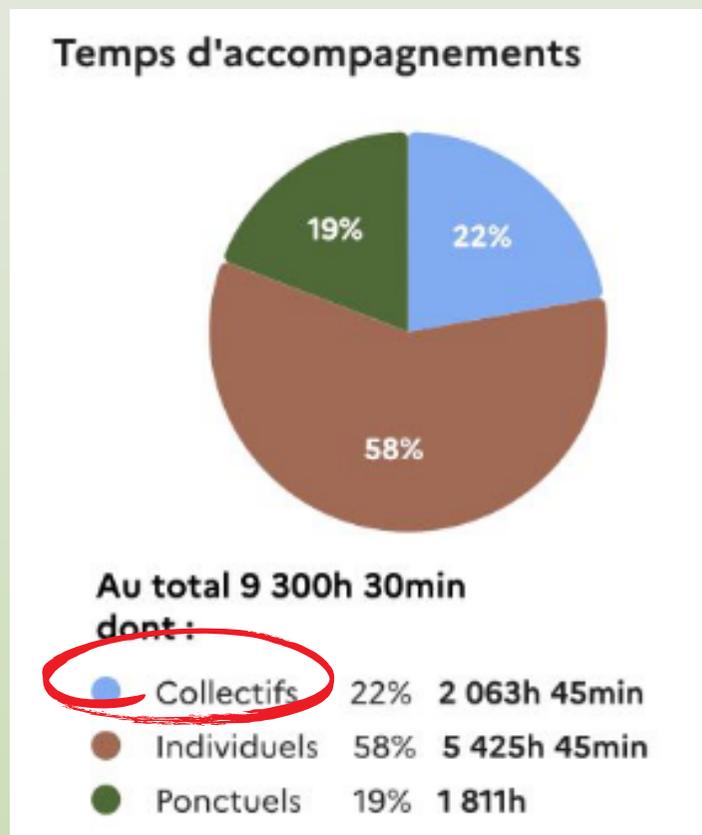


**Comment passer d'une logique accès au droit à une logique d'autonomisation, aller vers, et logique d'itinérance pour desservir les territoires ?**





### Enjeu n°4 : Faire passer l'accompagnement des conseillers numériques d'un accompagnement individuel à un accompagnement collectif



Diagnostic d'inclusion numérique à l'échelle du territoire des Hauts-de-seine par le Hub Francil'in

**Comment passer d'un accompagnement individuel des conseillers numériques à un accompagnement collectif ?**



## VI. Questions -Axe 3 : Métier

### Axe 3 : Métier



**Comment appuyer les professionnels dans le travail "invisible" (préparation des séances d'accompagnement, ingénierie de projet) ? Comment passer d'un accompagnement individuel des conseillers numériques à un accompagnement collectif ?**



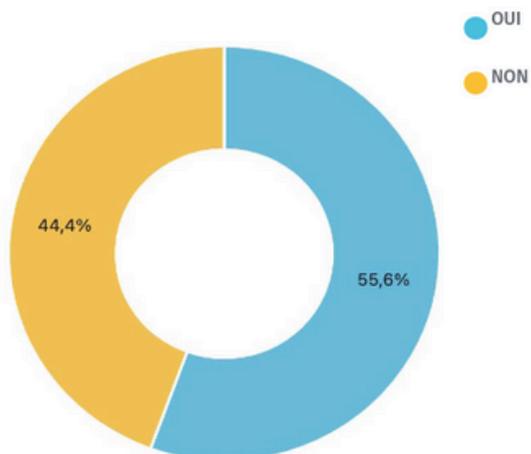


## Axe 4 : Équipements

### Enjeu n°5 : Couvrir les besoins en matière d'équipements numériques des structures aidantes

#### Les besoins des structures ayant répondu au questionnaire

Équipements numériques suffisants : réponse à la question par les structures Votre structure dispose-t-elle des équipements informatiques (PC, connexion,...) suffisante aux accompagnements proposés ?



#### Besoin non couverts en terme d'équipements :

- Ordinateurs - Scans - Imprimantes
- Coût des abonnements internet
- Tablette, ordinateur portable
- Améliorations en terme de confort (écran pédagogique notamment).
- La connexion de la salle est instable
- Maintenance
- Pédagogie autour des interfaces sur tablettes, smartphones (usage sur ordinateurs uniquement au sein de la structures)
- Tablette numérique à leur prêter ou lors de nos démonstrations.
- Ordinateur
- Avoir un poste en libre accès
- Manque d'ordinateurs, manque de tablettes et téléphones bas niveaux
- Ordinateur, scanner et imprimante
- connexion et matériel



## VI. Questions -Axe 4 : Équipements

### Axe 4 : Équipements

**Faut-il lancer un grand programme de reconditionnement du matériel dans une filière du 92? Un programme de dons d'entreprises du secteur privé ?**





## Axe 5 : Parcours usager

### **Enjeu n°6 : Comment détecter les fragilités numériques ?**

“En clair, il n'existe pas à ce jour de mécanisme de renvoi des usagers d'un guichet de service public vers une structure de médiation numérique. À ce jour, les mécanismes de renvoi passifs prospèrent dans l'écosystème, ce qui induit une forte déperdition des usagers et une rupture des mécanismes de confiance.”

“L'enjeu de la détection des fragilités numérique a aussi été évoquée. Il est évoqué le fait que ABC PIX est un outil limité et pas nécessairement adapté pour opérer des diagnostic/positionnement d'usagers. Chaque structure dispose de ses propres outils de positionnement/profilage : il existe donc un enjeu considérable à harmoniser les outils de détection des fragilités numérique, de manière à faire émerger un « langage commun » au sein de l'écosystème.”

Extrait du compte-rendu du 21 novembre

**--> Vers un “connecteur” médiation sociale / médiation numérique ? Un outil de détection des fragilités spécifique à l'écosystème du 92 ?**



# Axe 5 : Parcours usager : exemple d'un test de positionnement utilisé conjointement avec Kocoya sur le 92

### Questionnaire de positionnement

**Légende**  
Rouge : à remplir par l'administrant  
Crème : à remplir par le bénéficiaire

CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES
"Je suis informé.e que l'ensemble des données transmises dans ce questionnaire sont parfaitement anonymisées et sont collectées à des fins de diagnostic de la fragilité numérique des habitants de la Ville de CERGY. Seules les personnes qui le souhaitent pourront laisser leurs coordonnées à la fin de l'enquête pour que les services de la Ville puissent leur proposer une solution d'accompagnement culturel et éducatif aux usages et cultures numériques".

PROFIL DU QUESTIONNANT
Structure : <input type="radio"/> file d'attente <input type="radio"/> accueil individuel <input type="radio"/> accueil collectif <input type="radio"/> autres

PROFIL DU RÉPONDANT
Date : Âge : Genre : Quartier d'habitation : liste déroulante
Profil d'usage numérique (plusieurs cases possibles); j'ai d'abord besoin du numérique pour : et ensuite lister (pour ma scolarité, devenir autonome (retraité), pour ma vie pro ...) <input type="checkbox"/> j'ai d'abord besoin du numérique pour ma scolarité (élève, collégien, lycéen) <input type="checkbox"/> j'ai les besoins numériques d'un retraité qui cherche à être autonome <input type="checkbox"/> j'ai besoin du numérique d'abord pour ma vie professionnelle <input type="checkbox"/> j'ai d'abord besoin du numérique pour ma vie de tous les jours : santé, démarches, achats <input type="checkbox"/> j'ai d'abord besoin du numérique pour mon engagement associatif / citoyen <input type="checkbox"/> j'ai d'abord besoin du numérique pour éduquer mes enfants (contrôle parental) <input type="checkbox"/> je n'ai pas besoin du numérique car un(e) aidant(e) fait à ma place

PRINCIPAUX USAGES
Quels sont vos 3 principaux usages numériques ? <input type="radio"/> réseaux sociaux

<input type="radio"/> jeux <input type="radio"/> démarches administratives <input type="radio"/> recherche d'emploi <input type="radio"/> achats en ligne <input type="radio"/> communication avec l'école <input type="radio"/> messageries instantanées <input type="radio"/> mail et partage de pièce-jointe <input type="radio"/> usage numérique professionnel / d'entreprise <input type="radio"/> participation au débat public <input type="radio"/> participation à une activité associative  <input type="radio"/> autre :	
MA SITUATION DE HANDICAP (si concerné)	
<input type="radio"/> moteur : tremblements, arthrose, hémiplégié. <input type="radio"/> cognitif : problèmes de mémoire, troubles de l'attention, troubles de l'apprentissage <input type="radio"/> visuel : basse-vision ou cécité sinon indiquer déficience visuelle, auditive, ...	<input type="radio"/> auditif partiel ou totale <input type="radio"/> psychique : dépression, angoisse, dépendance
MES ÉQUIPEMENTS & ACCÈS À INTERNET	
Quel est l'outil numérique que vous utilisez le plus souvent ? <input type="radio"/> Tablette <input type="radio"/> Ordinateur <input type="radio"/> Smartphone	Je n'ai pas d'outil numérique et je cherche à m'équiper : <input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> Je ne sais pas
J'ai un accès Internet : <input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> Je ne sais pas	Mode d'accès à internet : <input type="radio"/> Box <input type="radio"/> 3G/4G/5G <input type="radio"/> Partage de connexion <input type="radio"/> Je ne sais pas
J'ai une adresse mail : <input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> Je ne sais pas	Quel est le système d'exploitation de l'outil numérique que vous utilisez le plus souvent ? <input type="radio"/> Apple <input type="radio"/> Windows <input type="radio"/> Linux <input type="radio"/> Android <input type="radio"/> Je ne sais pas
Quel est votre principal frein par rapport au numérique ? On pourrait proposer d'indiquer les 2 principaux freins pour que les réponses soient plus précises. <input type="radio"/> trop cher <input type="radio"/> ça me fait peur <input type="radio"/> j'y comprends rien <input type="radio"/> je n'ai personne pour m'aider <input type="radio"/> je suis contre <input type="radio"/> ça ne m'intéresse pas <input type="radio"/> je n'ai pas de frein dans mon rapport au numérique	
A quelle fréquence utilisez-vous votre outil numérique préféré ? <input type="radio"/> tous les jours <input type="radio"/> tous les 2 jours <input type="radio"/> tous les 3 jours <input type="radio"/> une fois par semaine <input type="radio"/> occasionnellement <input type="radio"/> rarement <input type="radio"/> jamais <input type="radio"/> je n'ai pas encore d'outil numérique	



## Axe 5 : Parcours usager : exemple d'un test de positionnement utilisé conjointement avec Kocoya sur le 92

MON RAPPORT AU NUMÉRIQUE	
<input type="radio"/> Je ne peux pas m'en passer au quotidien <input type="radio"/> Je suis utilisateur avancé et j'aide souvent autour de moi <input type="radio"/> Ça ne m'intéresse pas <input type="radio"/> J'ai des grosses lacunes mais j'ai envie d'apprendre <input type="radio"/> J'ai des grosses lacunes mais je n'ai pas la motivation d'apprendre	<input type="radio"/> J'ai eu des mauvaises expériences (piratage, virus, arnaques, harcèlement, contenus douteux) qui m'ont échaudé <input type="radio"/> Ça me fait peur <input type="radio"/> Je n'en ai pas besoin car on fait à ma place <input type="radio"/> Je n'ai pas d'outil numérique <input type="radio"/> Je suis contre l'utilisation massive du numérique

MES MOTIVATIONS POUR APPRENDRE	
<input type="radio"/> Gagner du temps <input type="radio"/> Gagner en pouvoir d'achat <input type="radio"/> Gagner en lien social <input type="radio"/> Interagir avec les administrations publiques <input type="radio"/> Interagir avec l'école de mes enfants <input type="radio"/> Être plus à l'aise dans mes usages numériques d'entreprise	<input type="radio"/> Éviter les mauvaises expériences : virus, actes malveillants, arnaques <input type="radio"/> Pouvoir mieux prendre part au débat public (sondages, détecter fausses informations, s'informer etc...) <input type="radio"/> Pouvoir prendre part à une activité associative <input type="radio"/> Être plus à l'aise pour encadrer l'usage numérique de mes enfants

MES CAPACITÉS AUJOURD'HUI		
	Je sais faire !	Je ne sais pas faire !
Allumer et éteindre un ordinateur		
Assurer la maintenance de mon équipement (mises à jour, résolution de problèmes)		
Me connecter moi-même à internet		
Installer un nouveau logiciel/application		
Récupérer un mot de passe oublié ou perdu		
Envoyer une pièce-jointe		
Faire mes démarches administratives en ligne		
Faire une visio-conférence		
Faire un achat et un paiement par internet		
Repérer une arnaque, un virus		

Repérer une fausse information ou une information manipulatoire (=Fake news)		
Signaler les propos haineux ou les situations de harcèlement		
Encadrer le temps passé par mon enfant sur les écrans et ses usages numériques		
Suivre des cours ou une formation en ligne		

QUIZZ CULTURE NUMÉRIQUE	
Est-ce que vous reconnaissez cette image? 	Quel type de fichier va être lu par cette image? 
<input type="radio"/> Icône de Firefox <input type="radio"/> Icône de Google <input type="radio"/> Synonyme d'un danger <input type="radio"/> Je ne sais pas	<input type="radio"/> Une musique <input type="radio"/> Une image <input type="radio"/> Une vidéo <input type="radio"/> Je ne sais pas

CONSENTEMENT À ÊTRE RECONTACTÉ (FACULTATIF)
" Je consens explicitement à laisser mes données nominatives et à ce qu'elles puissent être utilisées par des professionnels de la médiation numérique d'intérêt général et des acteurs territoriaux du service public dûment mandatés et autorisés, de façon à ce que ces organismes autorisés puissent revenir vers moi pour me proposer un accompagnement gratuit adapté à ma situation et à mes besoins "
Nom :
Prénom :
Numéro de téléphone (mobile de préférence) :
Adresse postale :
Mail (si vous en avez un) :
Fait à ...
Le

**Qu'en pensez-vous? Quels sont vos feedbacks?**



## Prochains rendez-vous

- atelier n°3 : mercredi 11 décembre 9h30-12h : co-rédaction de fiches-projet sur les axes prioritaires.
- atelier n°4 mercredi 15 janvier de 9h30 à 12h : co-rédaction de fiches-projet sur les axes prioritaires.



Centre social Nelly Roussel  
3 Mail Marie Curie  
Villeneuve le Garenne