

Etude des besoins d'accompagnement aux usages numériques dans les territoires

Atelier du 19 Juin 2013





Participants

Région Basse-Normandie – Jérôme Lamache

Chargé de mission TIC et usages numériques, Conseil régional de Basse Normandie

Région Centre InterActive – Didier Fournier (absent)

Directeur du Groupement d'Intérêt Public RECIA

Communauté d'Agglomération de la Porte du Hainaut – Virginie Galez, Chef de Projet Territoire Numérique**Région Corse – Eric Ferrari**

Directeur de la Mission des Technologies de l'Information pour la Corse

Département de la Drôme – Sophie Houzet

Directeur de l'association Pôle Numérique

Département des Landes – Renaud Lagrave (absent)

Directeur de l'Agence Landaise Pour l'Informatique

Région Midi-Pyrénées – L.Soula

Mission des Solidarités, Service Aménagement Numérique du Territoire

Département de la Nièvre – Pascal Bernard

Chef de Service Accompagnement au Numérique, Direction des Systèmes d'Information et du Numérique, Conseil Général de la Nièvre

Région Nord-Pas-de-Calais – Isabelle Cousin,

Chargée de mission, Conseil régional Nord-Pas-de-Calais, Service Nouvelles technologies DRESTIC

Région Provence-Alpes-Côte d'Azur – Natacha Crimier

Chargée de mission démocratisation des usages des TIC

Délégation aux usages de l'Internet – Amélie Turet

Chargée de Mission Espaces Publics Numériques

Région Bretagne – Emmanuelle Paul (absent)

Chargée de mission, Conseil Régional de Bretagne

CDC - Karen LE CHENADEC

Directrice du département Développement Numérique des territoires

CDC - Emilie BERDELLOU

Responsable du pôle Accompagnement des usages numériques

CDC – Carolle VERDEGUER

Chargée de mission Editorial et Partenariats Cyber-base

Raphaël BUTRUILLE ; VERTONE – Partner

Stéphane MARTINEAU ; VERTONE – Partner

Constance LEMOINE ; VERTONE - Manager

Cécile DE LA MOTTE ROUGE ; VERTONE – Consultant Senior

Malika MBARKI ; VERTONE – Analyste

Agenda de la journée du 19 juin 2013

Objectif de la journée

- Restituer les évolutions de l'accompagnement aux usages numériques
- Partager les remontées des entretiens
- Approfondir les besoins des collectivités sur l'accompagnement aux usages numériques

MATIN

09h30

Petit déjeuner d'accueil

10h00

Introduction

Restitution du diagnostic :

Evolutions constatées dans les espaces de médiation numérique et attentes des collectivités

Pause

12h15

12h30 – 14h00 : Déjeuner plateau-repas prévu à la CDC

APRES-MIDI

13h45

Introduction aux ateliers de travail

14h00

Atelier de travail 1 :
précision des besoins et attentes identifiés

15h15

Pause

15h30

Atelier de travail 2 :
précision des modalités opérationnelles

16h45

Conclusion

17h00

Agenda de la journée du 19 juin 2013

Objectif de la journée

- Restituer les évolutions de l'accompagnement aux usages numériques
- Partager les remontées des entretiens
- Approfondir les besoins des collectivités sur l'accompagnement aux usages numériques

MATIN

09h30

Petit déjeuner d'accueil

10h00

Introduction

Restitution du diagnostic :

Evolutions constatées dans les espaces de médiation numérique et attentes des collectivités

Pause

12h15

12h30 – 14h00 : Déjeuner plateau-repas prévu à la CDC

APRES-MIDI

13h45

Introduction aux ateliers de travail

14h00

Atelier de travail 1 :
précision des besoins et attentes identifiés

15h15

Pause

15h30

Atelier de travail 2 :
précision des modalités opérationnelles

16h45

Conclusion

17h00

- 1. Rappel méthodologique**
2. Les grandes évolutions constatées dans les Espaces Publics Numériques
3. Transformation de la fracture vers une fracture des usages
4. Besoins et attentes des collectivités
5. Quel nouveau modèle d'accompagnement aux usages possible ?

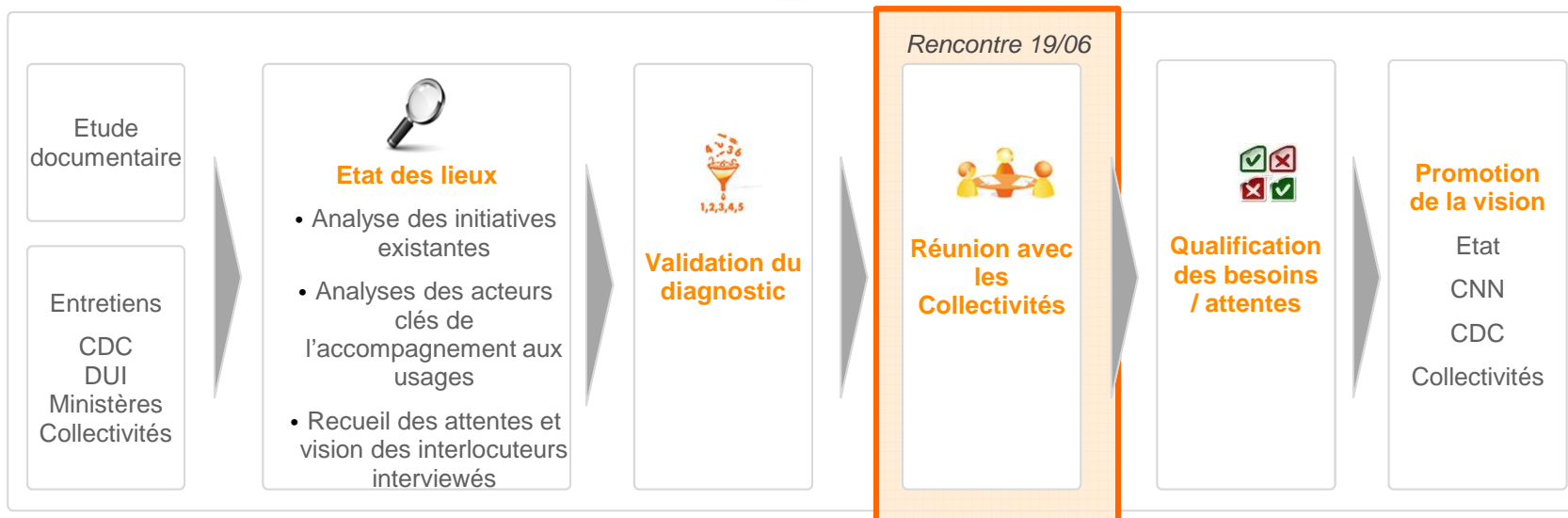
Rappel méthodologique

Un contexte en pleine évolution

- En 10 ans les français se sont massivement connectés à Internet et se dotent aujourd'hui de nouveaux terminaux d'accès (smartphone, tablette...)
- De nombreuses initiatives locales apparaissent et font évoluer le monde des EPN
- Le gouvernement affiche le numérique comme priorité pour la croissance et l'emploi
- Les objets deviennent connectés et le numérique va au-delà du seul accès à l'information via Internet

Après deux études menées en 2012, la CDC souhaite **dresser un état des lieux complet** sur la thématique de l'accompagnement aux usages numériques

Grandes étapes de la démarche



1. Rappel méthodologique
- 2. Les grandes évolutions constatées dans les Espaces Publics Numériques**
3. Transformation de la fracture vers une fracture des usages
4. Besoins et attentes des collectivités
5. Quel nouveau modèle d'accompagnement aux usages possible ?

A l'heure actuelle, de multiples initiatives et innovations territoriales viennent s'ajouter aux dispositifs nationaux historiques


Initiatives visant à structurer les réseaux

- Multiplication et redéploiement des politiques territoriales de **Médiation numérique**
- **Fondation du réseau social « Gaston »** par l'ARF en Décembre 2012, pour favoriser l'échange entre régions
- **Développement de télécentres**



Accompagnement aux usages numériques

Initiatives favorisant l'émergence de projets

- « **Fabrication Laboratory** » 
- « **Info / Living Labs** » : espaces d'apprentissage de la lecture et de l'écriture des données
- **Tiers Lieux** : espaces de travail collaboratif qui permet une co-construction entre différents acteurs

Initiatives au service de la mobilité

- **EPN mobile** à Dinant en Belgique
- **Fab Labs mobiles** : « Fab Trucks » aux Pays-Bas
- **Malette baladodiffusion** : diffusion de contenus numérique par le professeur sur des baladeurs transmis aux étudiants



Autres bonnes pratiques et initiatives

- « **Relais Téléphonique Public** » : les malentendants peuvent entrer en relation par webcam avec les services publics
- **Développement de jeux**
- **Conférences** autour de la médiation numérique



Les EPN sont marqués par une grande diversité de réalités

Une diversité de terminologie

- Une **multitude de labels** existent (exemples : ERIC, Cyber-commune...) et rendent l'offre peu lisible pour le grand public
- La définition du terme « EPN » ne fait pas l'unanimité :
 - Pour la majorité, il s'agit d'une **salle multimédia animée par une équipe d'animateurs** aux profils variés
 - Cependant, le terme EPN peut aussi recouvrir l'ensemble des **espaces de médiation numérique en accès libre et sans accompagnement** (exemples : bornes internet), alors même que ces espaces ne sont pas labellisés EPN et ne respectent pas la charte
 - Enfin, les **structures associatives, structures portées par des collectivités territoriales** etc... peuvent aussi être considérées comme étant des EPN

Le terme
« **espace de médiation numérique** »
fait davantage consensus

Une diversité de pratiques

- Les EPN peuvent avoir des **organisations très variées**, notamment :
 - En termes de nombre d'animateurs dédiés à l'espace
 - En termes d'horaires
 - En termes de règles mises en place (exemple : interdiction des jeux en réseau dans certains espaces, ayant conduit à une désaffection chez les publics jeunes)
- La diversité s'observe également sur **la dimension équipements et sur la dimension services** : certains espaces manquent par exemple d'équipement mobiles et éprouvent des difficultés à mobiliser les publics

La pluralité des pratiques témoigne d'une **évolution à deux vitesses** au sein des espaces de médiation numérique

Cette diversité de réalités souligne la nécessité **d'homogénéiser** le parc et de **redynamiser** les espaces de médiation numérique les moins avancés

Les espaces de médiation numérique font face à un environnement social changeant et doivent trouver un nouveau positionnement pour assurer leur pérennité

La fracture numérique évolue vers une fracture plus axée sur les usages

- **Généralisation de l'accès** à Internet et à l'équipement
- Néanmoins **certaines différences persistent** (en fonction de l'âge, des revenus, du niveau de diplôme)
- La fracture doit désormais prendre en compte :

Taux de pénétration d'Internet en France

75% en 2012

14% en 2000



- **Diversité croissante des supports** : 85 % des Français possèdent un téléphone portable, 78 % un micro-ordinateur, et 46% un Smartphone



- **Des motifs d'utilisation variés d'Internet au quotidien** : démarches administratives, réseaux sociaux, jeux en ligne, téléchargements, ...





Par conséquent, les espaces de médiation numérique se positionnent comme « **centres de ressources** » au service du territoire et d'une politique publique

- Développer la **compréhension et le sens critique** de la société numérique
- Accompagner certains publics vers **l'autonomie** dans les usages quotidiens des technologies, services et besoins numériques et, in fine, instaurer **l'équité dans l'accès et la compréhension** des objets (imprimantes 3D, tablettes...) et interfaces numériques (réseaux sociaux...)
- Revitaliser le **lien social** à travers plus de partage
- Mutualiser les **bonnes pratiques et savoir-faire** en termes de médiation numérique
- Stimuler **l'intelligence collective**
- Accompagner le **changement**






La feuille de route gouvernementale sur le numérique amène de nouvelles orientations aux espaces de médiation numérique mais rencontre un accueil mitigé

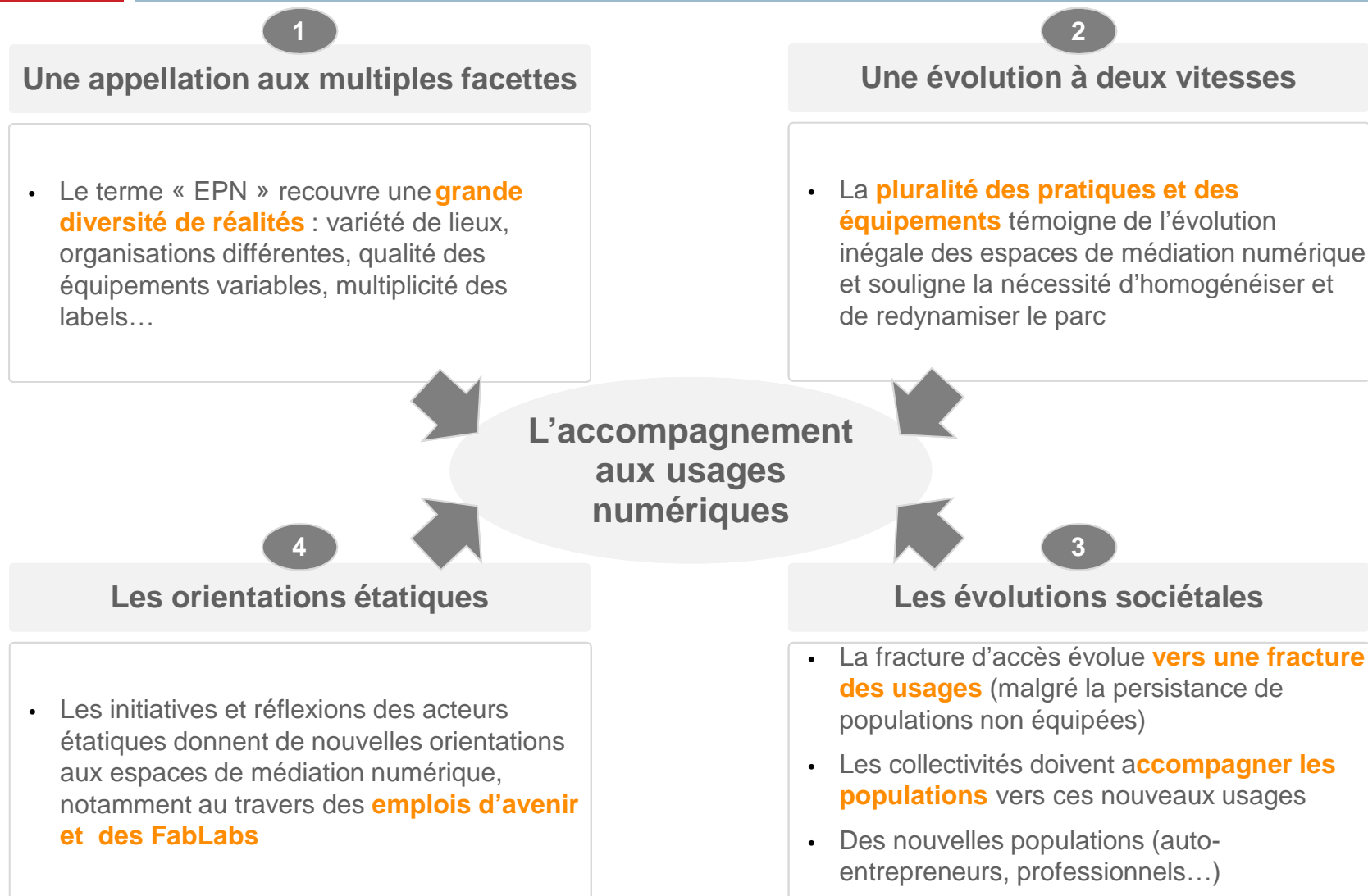
Analyse de la mesure « FabLabs » par les collectivités

 Avantages	Méthode favorisant l'intelligence collective, le travail collaboratif, réflexion scientifique	Initiative concrète, pratique , pouvant faciliter les orientations scolaires 	Initiative qui fait écho à leur vision 	Volonté de développer FabLabs, Info Labs, et Living Labs pour la méthode « co-construction »	<p><i>Exemple</i></p> <p>Région PACA : « ERICLab »</p> <p>PACALabs</p>
 Inconvénients	Initiative qui sème la confusion dans les esprits des collectivités	Problématique de trouver un lieu adéquat au travail des FabLabs 	Vision urbaine du FabLab, qui ne concerne pas tout le monde	La présence des FabLabs doit être cohérente 	

Analyse de la mesure « emplois d'avenir » par les collectivités

 Avantages	Mesure d'aide en faveur des « jeunes en décrochage »	Mesure en phase avec leurs orientations	Mesure qui correspond aux besoins de leur territoire	Suivi attentif de la création des six fiches de poste	<p><i>Exemple</i></p> <p>Région Nord-Pas-de-Calais : travaille sur la formation des emplois d'avenir</p> 
 Inconvénients	Plus intéressant de les recruter au niveau des FabLabs	Tutorat et encadrement nécessaires de la part des animateurs	Population de renfort ponctuel , partiellement opérationnelle	La médiation numérique n'a pas pour rôle d'acculturer les emplois d'avenir au numérique	

En synthèse, les espaces de médiation numérique et l'accompagnement aux usages font face à **4 enjeux** qui les obligent à trouver des pistes de redynamisation pour se renouveler



Les entretiens auprès des collectivités ont permis d'identifier **six grandes évolutions**

1

A l'origine défini par un seul type de lieu, l'espace de médiation numérique s'étend à de **nouveaux types de lieux**

2

L'espace de médiation numérique passe d'un espace figé à un **espace mobile**

3

Le médiateur numérique accompagne désormais les usages sur de **nouveaux d'équipements**

4

Le médiateur numérique propose une vision centrée autour des **projets** et du **soutien aux entreprises**

5

L' espace de médiation numérique se transforme en **centre de ressources référent** sur un territoire

6

Le médiateur numérique met le numérique « **au service de** » toutes les thématiques et tous les usagers

A l'origine défini par un seul type de lieu, l'espace de médiation numérique s'étend à de nouveaux types de lieux

1

Quels types d'espaces?

- Tout lieu réunissant **un certain nombre de conditions** :
 - ✓ Formation de l'accueillant
 - ✓ Conditions d'accueil du public
 - ✓ Exemples : locaux d'associations, halls de mairie, bars, domiciles personnels...
- Les lieux situés à proximité des services publics
- Les **médiathèques** (réduction des coûts)
- Les **espaces mutualisés de services au public**



Exemples :

Le département de la Nièvre a multiplié par dix entre Septembre 2012 et Janvier 2013 les lieux pour accompagner les usages

- Les EMSP proposent **plusieurs types de services numériques** :
 - ✓ Accompagnement à la navigation sur Internet
 - ✓ Recherche d'offres d'emploi en ligne
 - ✓ Mise en relation via Visio-accueil
 - ✓ ...



La région Midi-Pyrénées déploie actuellement un réseau de 20 bornes de consultation (Points Visio Public) notamment dans les Relais de Services Publics

L'espace de médiation numérique passe d'un espace figé à un **espace mobile**

Le **lieu physique est indispensable** à la médiation numérique.
En plus de ces lieux, les **animateurs** se déplacent en dehors



Pourquoi ?

- S'affranchir de la contrainte de l'espace, développer des actions « hors les murs »
- Accompagner plus de projets de territoire par le numérique
- Ne plus centrer la diffusion des pratiques uniquement autour de la technicité

Où ?

- **Quelque soit le lieu**, en particulier :
 - ✓ Dans les territoires ruraux
 - ✓ Dans les Zones Urbaines Sensibles (volonté de ne pas les marginaliser)
 - ✓ Dans les collectivités qui ne disposent pas d'outils propres à l'accompagnement aux usages

Pour qui ?

- **Les publics qui ont difficilement accès au numérique**
- Les publics qui **ne fréquentent pas naturellement** les lieux publics d'accès mais ont besoin du numérique pour « exister » (ex : entreprises, associations)

Avec quoi ?

- **Des équipements mobiles** : Smartphones, ordinateurs portables, vidéoprojecteurs, tablettes...

Exemple :
Dans le département des Landes, les animateurs se déplacent dans les villages avec des équipements numériques mobiles

Dans le département de la Nièvre, dix animateurs disposent de « kiosques numériques mobiles »



Le médiateur numérique accompagne désormais les usages sur de nouveaux équipements

Des nouveaux équipements...

- Ordinateurs portables
- Tablette (dont Livre numérique)
- Smartphones
- Accompagnement au déploiement et à l'appropriation de services sans contact
- ...



→ **Accompagnement des publics sur ces nouveaux terminaux, souvent mobiles et nouveaux usages**

Exemple :

Dans le département des Landes, les publics se rendent dans les EPN avec leur matériel, surtout depuis l'opération « un collégien, un ordinateur portable »

... qui entraînent de nouvelles pratiques chez les usagers

- Les publics viennent **avec leur propre matériel** pour se former dans les espaces de médiation numérique



... et qui permettent de valoriser les accès WiFi

- **L'installation de bornes WiFi** est une pratique émergente qui permet de développer la fréquentation des espaces (par exemple en face des écoles)



La notion de
« **projets** » se
développe
dans les espaces de
médiation numérique

- **Co-construction**
- Travaux de **groupe et en réseau**
- **Projets collaboratifs**, notamment dans le cadre du **Mécénat de Compétences**
- Espaces de **travail partagé**
- Ouverture, échange et innovation



→ Ces projets favorisent les **rencontres**, le **décloisonnement des publics et des thématiques** et la **créativité**

Exemples :

Pôle Numérique
propose de faire
collaborer
l'entreprise et
l'utilisateur final dans
le montage de projet
collaboratifs

Le Nord-Pas-de-
Calais et la CAPH
conduit un **projet**
BOUTIC

L'orientation des
espaces de
médiation numérique
vers le public des
entreprises,
notamment
TPE et artisans

- Aider ces publics à **prendre en main** les outils numériques
- **Encourager les démarches d'innovation** numérique
- Permettre aux TPE de **tester** des services innovants, des produits
- **Les TPE**, comme « parrains » des emplois d'avenir, afin de les accompagner dans leur acculturation numérique



... dans le cadre du programme
gouvernemental **Transition Numérique**



En **Bretagne**, 25%
des espaces
multimédias
accueillent des
publics TPE et
artisans

La Corse mène des
actions en faveur de
l'émergence d'une
filière collective
des entreprises
TIC

L'espace de médiation numérique se transforme en centre de ressources référent sur un territoire

Les territoires expriment le besoin de **structurer et mutualiser** les politiques d'accompagnement aux usages à l'échelle locale

Pourquoi ?

- Capitaliser sur les compétences et les ressources de l'ensemble des territoires en sortant de son périmètre géographique de base
- Repérer les besoins en termes de médiation numérique
- Aider au développement de nouveaux projets
- Faire de l'animateur le médiateur, référent numérique sur le territoire et l'interlocuteur compétent pour mettre en place des partenariats (ex : EPN et Pôle Emploi)



Exemples :

La région Basse-Normandie a pour objectif à l'horizon 2014 de développer des « centres de ressources et d'animation territoriale »

La même région a lancé le **programme IDEM** - Initiative, Démocratie, Echange, Mutualisation - à destination des collectivités

La région **PACA** a structuré son réseau autour des **ERIC**

Pour qui ?

- L'utilisateur final
- Les acteurs locaux



Le médiateur numérique met le numérique « au service de » toutes les thématiques et de tous les usagers

6

Le numérique n'est plus seulement une technologie, mais un outil pour promouvoir ...

La santé
La médecine



La mondialisation

La recherche



L'environnement

Les transports



La société numérique

L'éducation, la formation



L'Open Data

L'emploi



La culture
Le tourisme

Les services publics
La « société »



Le développement économique

... le champ des thématiques est infini

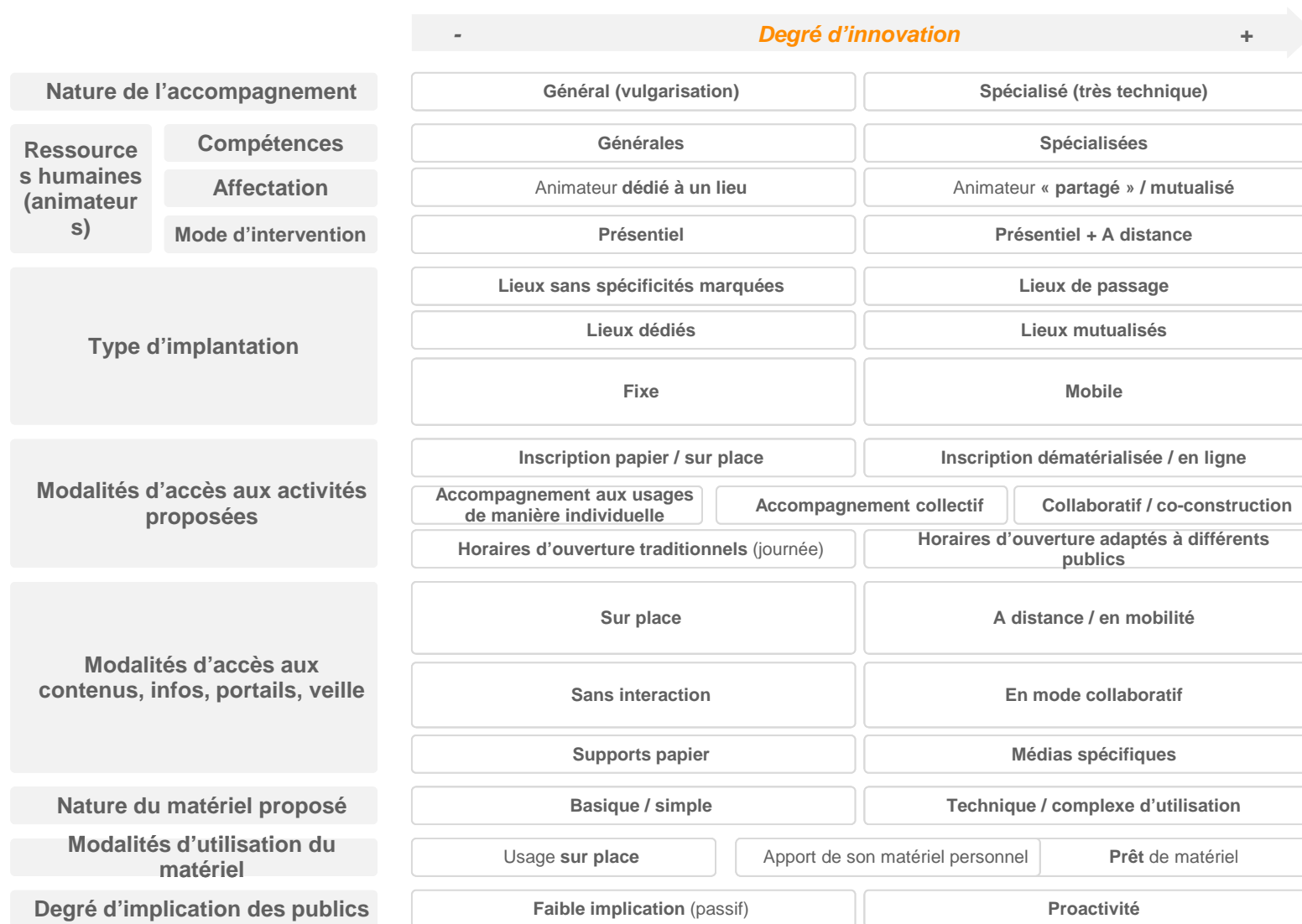
Exemples :

La région Midi-Pyrénées développe la visioconférence pour la télémédecine

La région PACA utilise l'« open data », en développant son programme d'ouverture des données publiques

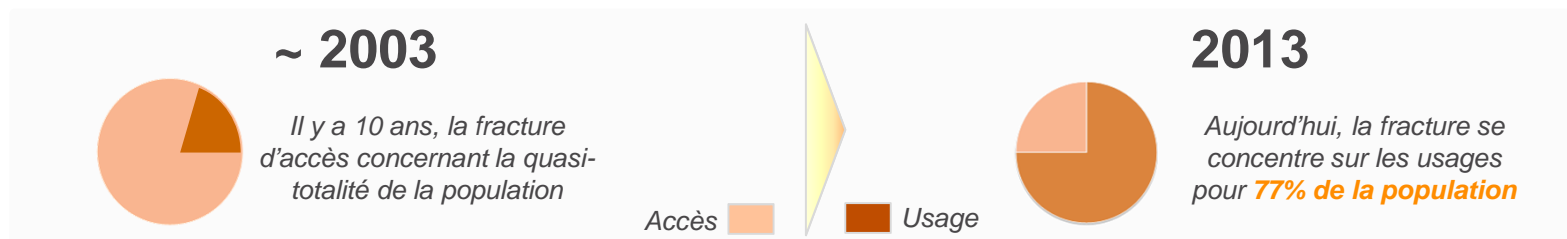
La DUI relève qu'il serait pertinent de mettre l'EPN au service de l'environnement en l'associant aux équipes projet de l'Agenda 21

En synthèse, la transformation des espaces de médiation numérique reflète l'évolution de la fracture numérique : de l'accès à l'accompagnement des usages

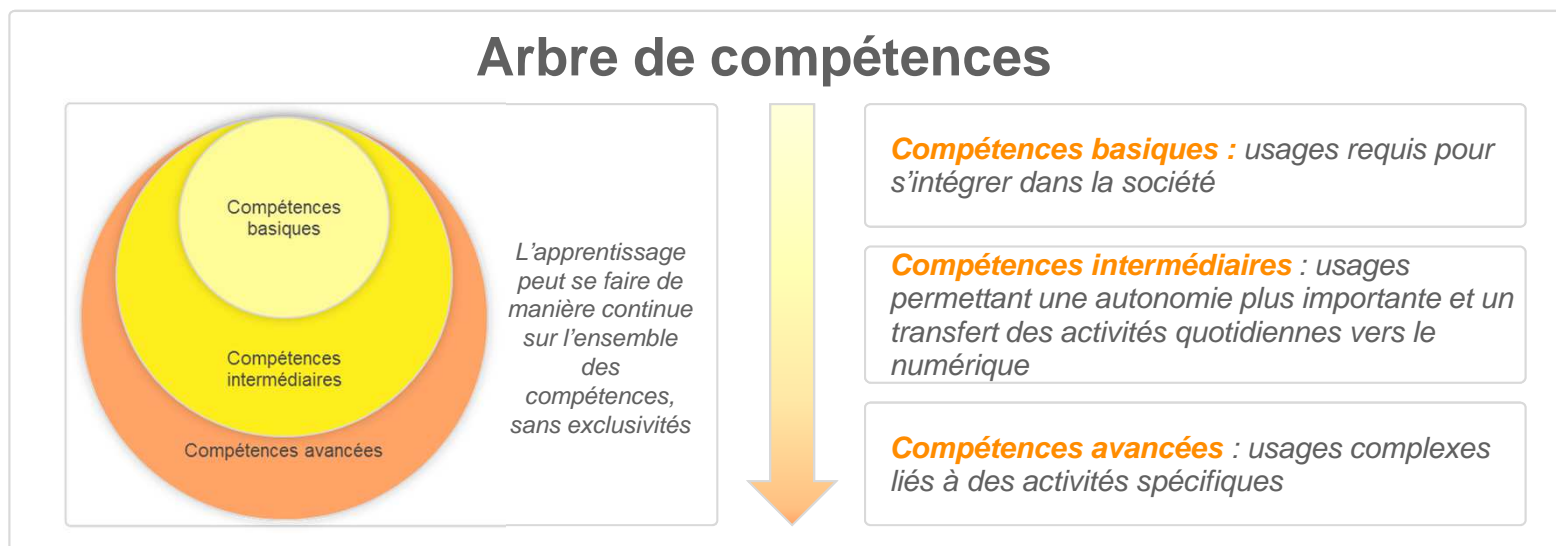



1. Rappel méthodologique
2. Les grandes évolutions constatées dans les Espaces Publics Numériques
- 3. Transformation de la fracture vers une fracture des usages**
4. Besoins et attentes des collectivités
5. Quel nouveau modèle d'accompagnement aux usages possible ?

Les usages numériques font références à des compétences qu'il est nécessaire d'enrichir et d'accompagner tout au long de la vie



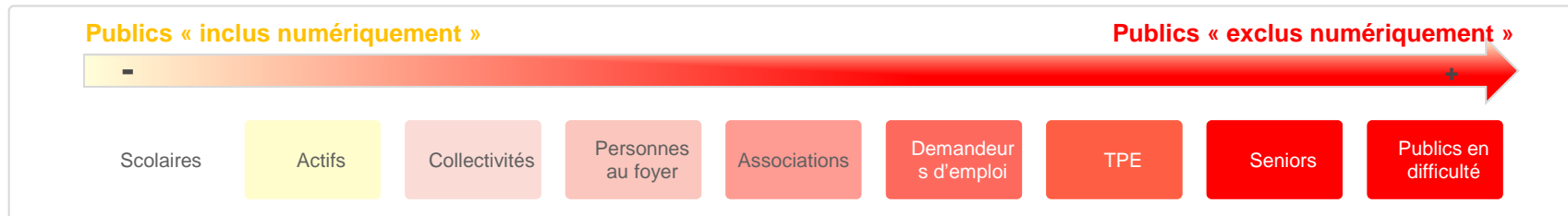
Ainsi, les **77% de « connectés »** doivent **maîtriser certains usages** pour être intégrés dans la société :



L'enjeu réside donc dans la **capacité à accompagner chaque population**, selon son niveau de maîtrise des usages numériques, afin qu'elle puisse s'adapter à la société  de demain

L'étude menée sur les usages numériques en France laisse apparaître différents niveaux d'appropriation des compétences suivant les cibles finales

Certaines **cibles** sont plus exclues du numérique que d'autres ¹














De façon transverse à toutes les cibles, certaines compétences sont « moins maîtrisées » que d'autres

<p>Compétences basiques, maîtrisées par la majorité des cibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lire l'actualité en ligne, rechercher et cibler l'information en ligne ✓ Envoyer des e-mails à ses proches, ses collègues, ses camarades, ses recruteurs...
<p>Compétences intermédiaires, nécessitant un besoin en accompagnement partiel, pour la majorité des cibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Travailler / écrire des documents avec les logiciels bureautiques de base ✓ Animer des réunions à distance / communiquer avec ses proches, sur visioconférence ✓ Elargir son cercle de connaissances / d'amis sur les réseaux communautaires : réseaux sociaux et réseaux professionnels ✓ Pratiquer le e-commerce pour payer et vendre en ligne
<p>Compétences avancées, nécessitant un fort besoin en accompagnement, pour la majorité des cibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Effectuer des démarches administratives en ligne : e-administration ✓ Soigner sa e-réputation auprès de ses proches (collègues, professeurs, recruteurs...) ✓ Archiver et partager du contenu (texte, photos, vidéos) avec ses proches, ses collègues : « cloud computing » ✓ Créer son blog, son site Internet pour partager de l'information / Créer une application pour se divertir, pour toucher plus de clients ✓ Fabriquer des prototypes pour innover, pour se divertir

Ainsi plusieurs cibles apparaissent prioritaires à accompagner sur certaines catégories d'usages afin de favoriser leur inclusion dans la société moderne

En synthèse, **des cibles prioritaires** doivent être accompagnées sur des **usages numériques spécifiques**

	Publics en difficulté	Seniors	TPE (cible au cœur des préoccupations du Gov.)	Demandeurs d'emploi	Associations
Niveau de maturité des usages - +	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ecrire des documents en utilisant la bureautique de base 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Envoyer des e-mails à ses proches 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Créer sa page Internet pour exister en ligne 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Rechercher des offres d'emploi (mesure N°11) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Créer son site Internet 
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ E-administration : effectuer des démarches administratives en ligne 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Accéder à la culture en ligne : e-culture (mesure N°14) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pratiquer le e-commerce pour payer et vendre en ligne 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Soigner sa e-réputation 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Réseaux sociaux solidaires : sensibiliser plus de public
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Maîtriser la domotique : e-santé (confort, sécurité, mesure N°17) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fabriquer des prototypes pour innover 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Archiver et partager du contenu dématérialisé (offres d'emploi, CVs...) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ E-commerce / récupérer des dons en ligne 

Les mesures signalées en orange renvoient aux mesures de la feuille de route gouvernementale sur le numérique du 28 Février 2013 ; l'usage « E-administration » est mis en avant dans la mesure N° 6 et concerne toutes les cibles

Deux cibles particulières nécessitent également d'être accompagnées :
 les **scolaires** (une cible prioritaire de la feuille de route)
 et les **collectivités** (besoins remontés en entretiens)

En synthèse

Le dispositif des espaces de médiation numérique s'inscrit dans un **environnement changeant** et doit donc **évoluer** tant au niveau des usages accompagnés que des modalités d'accompagnement

Chaque territoire entame sa transformation grâce à des **initiatives diverses** qui varient selon l'état de sa fracture numérique, la place accordée au numérique dans les politiques locales et les ressources dont elle dispose

Par ailleurs, la fracture numérique n'est plus uniquement une fracture d'accès mais désormais une fracture d'usages. **L'accompagnement aux usages** est plus que jamais **nécessaire**, et doit s'appliquer à l'ensemble des équipements

En France, cet accompagnement doit toucher certaines **cibles prioritaires** (les publics en difficultés, les seniors, les TPE, les demandeurs d'emploi, les associations, les collectivités et les scolaires), **sur trois niveaux de compétences** (usages basiques, intermédiaires et avancés)

1. Rappel méthodologique
2. Les grandes évolutions constatées dans les Espaces Publics Numériques
3. Transformation de la fracture vers une fracture des usages
4. **Besoins et attentes des collectivités**
5. Quel nouveau modèle d'accompagnement aux usages possible ?

Lors des entretiens, des besoins ont été exprimés pour avoir un appui à l'accompagnement aux usages numériques




Un **besoin de mutualiser** les actions numériques

- **Diversité des lieux** d'accompagnement aux usages
- **Multitude d'acteurs** aux niveaux national et local sur l'accompagnement aux usages



Les collectivités s'interrogent sur **les mutualisations possibles** des initiatives numériques au-delà du territoire

Des besoins identifiés sur des sujets précis


- Les collectivités territoriales ont exprimé **des attentes à différents niveaux** :
 - ✓ **Recrutement, formation et animation** des animateurs 
 - ✓ **Contenus et veille**
 - ✓ Nouveaux **équipements et financements** 
 - ✓ Organisation **d'événements**
 - ✓ **Outils** de gestion et d'échange
 - ✓ Aide à la mise en œuvre 

Les collectivités expriment le besoin de mutualiser les initiatives numériques à l'échelle du territoire

45%


des collectivités ont exprimé ce besoin, sur 11 collectivités interrogées

Quelle structure ?

- 
- Un **acteur national**, un «**chef d'orchestre**», une «**fédération nationale**» capable de catalyser les initiatives numériques à travers le territoire


- La structure aurait le rôle de « **chef d'orchestre** », capable de catalyser la médiation numérique à l'échelle du territoire et de constituer un réseau national de la médiation numérique
- Elle serait un « **centre de ressources** » au niveau national
- Elle s'organiserait grâce à une **gouvernance identifiée et coordonnée** à différents niveaux, qui permettrait aux acteurs de se fédérer, de mener des actions en commun et de viser la convergence
- Elle s'appuierait sur une **plateforme mutualisée** et sur une « **task force** » dédiée

Pourquoi ?

- 
- **Mutualiser, partager, coordonner** les initiatives numériques
 - **Capitaliser, échanger, créer** des projets en communs
 - **Faire converger** les idées

- Porter une **vision commune, structurée** et harmonieuse au niveau national et **créer une cohérence** via la coopération des acteurs
- Développer des **projets communs** dans les territoires
- **Rompre l'isolement de l'animateur** aux niveaux géographique et culturel
- Poser des **règles claires** sur l'accompagnement aux usages numériques

Comment ?

- 
- Agir de **façon transverse à l'échelle du territoire** :
 - ✓ **événements**
 - ✓ **contenus**
 - Proposer une **offre** aux collectivités

- La Fédération peut :
 - ✓ Interagir dans le cadre d'un programme de l'Etat pour le numérique
 - ✓ ... en s'appuyant sur les têtes de réseaux et les relais sur le terrain

De forts besoins en formation, en événements, en contenus et en animation

% Pourcentage de collectivités ayant exprimé le besoin, sur 11 collectivités interrogées

Formation des animateurs

81%

- ✓ Donner des **perspectives de carrière** aux jeunes animateurs
- ✓ Définir un **projet, un système de formation** sur le long terme afin qu'ils puissent être formés tout au long de la vie
- ✓ Valoriser le **profil des animateurs** sous forme de fiches de postes à l'échelle de toute la France



Evénements

81%

- ✓ Créer un **moment d'échange annuel**
- ✓ **Capitaliser** sur les connaissances et les expériences de chacun



Contenus / Veille

72%

- ✓ Avoir accès à **des données déjà produites** dans d'autres territoires et qui seraient **partagées**
- ✓ Avoir accès à des **contenus riches et actualisés**, notamment sur les tendances clés du numérique en France



Animation des réseaux des animateurs

72%

- ✓ Réfléchir à une **redéfinition de l'animation**, pour motiver les animateurs
- ✓ Les aider à devenir des **médiateurs**



Des besoins moins prégnants en financement, en recrutement, en aide à la mise en œuvre et en outils de gestion

% Pourcentage de collectivités ayant exprimé le besoin, sur 11 collectivités interrogées

Financements et Equipement 55%

- **Renouveler** le parc informatique (parfois vieux de six ans)
- Fournir les équipements pour les **nouveaux terminaux**
- Anticiper un **potentiel manque de ressources**
- **Aider à l'ingénierie** sur les financements et les équilibres économiques



Recrutement des animateurs 45%

- **Recruter** de nouveaux animateurs
 - à la pointe
 - compétents sur le nouveau tournant pris par les espaces de médiation numérique (dimension collaborative)



Aide à la mise en œuvre (communication, visibilité) 27%

- **Renforcer la communication**, en travaillant sur la **visibilité** des espaces de médiation numérique et tiers lieux
- **Communiquer sur les bénéfices** des lieux d'accompagnement aux usages pour les publics et les acteurs locaux



Outils de gestion et d'échange 23%

- Définir des **éléments de pilotage** de la médiation numérique
- Définir des **indicateurs communs** pour bien mesurer les actions menées et leur efficacité



1. Rappel méthodologique
2. Les grandes évolutions constatées dans les Espaces Publics Numériques
3. Transformation de la fracture vers une fracture des usages
4. Besoins et attentes des collectivités
5. **Quel nouveau modèle d'accompagnement aux usages possible ?**

En synthèse, les collectivités locales partagent le besoin d'un appui pour développer les politiques d'accompagnement aux usages numériques sur leur territoire



1

Le numérique est une **priorité nationale**

- Le numérique fait partie des enjeux clés de l'Etat pour le développement économique (soutien aux TPE – PME) et la compétitivité du pays (innovation et emploi)
- De plus, le numérique est aujourd'hui indispensable pour accéder aux services publics



2

Les politiques nationales doivent être **déclinées localement** par les collectivités territoriales

- Le rôle des collectivités locales est de **décliner à l'échelle de leur territoire** les politiques d'usages numériques menées par l'Etat
- Aujourd'hui, aucun acteur national n'accompagne les territoires sur cette thématique



3

Cette déclinaison doit être opérée avec l'aide d'un **acteur légitime** en partenariat avec l'Etat

- Un **acteur national légitime** est nécessaire sur le numérique, **en partenariat avec l'Etat** :
- Pour aider à cadrer la politique publique sur l'accompagnement aux usages numériques
- **Pour accompagner les collectivités à la mettre en œuvre localement**



4

L'objectif pour les territoires est d'aboutir à une **solution pérenne**

- Il y a une réelle **réflexion à mener** dans la façon d'**appuyer les collectivités** territoriales à mettre en œuvre les décisions étatiques qui touchent le numérique
- Quelque soit la nature de l'acteur, l'objectif clé est de définir une politique portée au niveau national de façon mutualisée avec des acteurs pertinents

Ainsi une fédération des acteurs de l'accompagnement aux usages permettrait de répondre aux principales attentes des territoires

QUELLE ORGANISATION ?



- **Groupe de pensée**, « *GroupThink* », qui prendrait la forme d'une association, d'une union, d'une fédération
- **Participants** : potentiellement tous les acteurs qui interviennent dans l'accompagnement aux usages numériques en France, **publics ou privés**

QUELS OBJECTIFS ?



COMMENT LES ATTEINDRE ?

Donner un **sens commun au numérique**, en offrant des **services** aux collectivités territoriales

- **Se réunir, discuter, partager**
 - ✓ Mettre à disposition les ressources et les informations clés
 - ✓ Organiser des événements, des temps d'échange sur diverses thématiques autour du numérique
 - ✓ Solliciter des partenariats globaux
- La Fédération Nationale « enrichie » proposerait la même base de services que la Fédération Nationale, avec **des services en plus** :
 - ✓ Formations
 - ✓ Production de contenus, veille
 - ✓ Aide à la mise en œuvre d'un espace de médiation numérique
 - ✓ Conseil en ingénierie financière...

Agenda de la journée du 19 juin 2013

Objectif de la journée

- Restituer les évolutions de l'accompagnement aux usages numériques
- Partager les remontées des entretiens
- Approfondir les besoins des collectivités sur l'accompagnement aux usages numériques

MATIN

09h30

Petit déjeuner d'accueil

10h00

Introduction

Restitution du diagnostic :

Evolutions constatées dans les espaces de médiation numérique et attentes des collectivités

Pause

12h15

12h30 – 14h00 : Déjeuner plateau-repas prévu à la CDC

APRES-MIDI

13h45

Introduction aux ateliers de travail

14h00

Atelier de travail 1 :
précision des besoins et attentes identifiés

15h15

Pause

15h30

Atelier de travail 2 :
précision des modalités opérationnelles

16h45

Conclusion

17h00

Agenda de la journée du 19 juin 2013

Objectif de la journée

- Restituer les évolutions de l'accompagnement aux usages numériques
- Partager les remontées des entretiens
- Approfondir les besoins des collectivités sur l'accompagnement aux usages numériques

MATIN

09h30

Petit déjeuner d'accueil

10h00

Introduction

Restitution du diagnostic :

Evolutions constatées dans les espaces de médiation numérique et attentes des collectivités

Pause

12h15

12h30 – 14h00 : Déjeuner plateau-repas prévu à la CDC

APRES-MIDI

13h45

Introduction aux ateliers de travail

14h00

Atelier de travail 1 :
précision des besoins et attentes identifiés

15h15

Pause

15h30

Atelier de travail 2 :
précision des modalités opérationnelles

16h45

Conclusion

17h00

Atelier 1 : précision des besoins et attentes identifiés

- **Réactions suite au diagnostic et recommandations présentés ce matin :**
 - Quelle doit être la mission de la « fédération » ?
 - A qui doit-elle s'adresser en priorité ? (Etat, collectivités, animateurs...)
 - Dans quels lieux d'accompagnement aux usages ?
 - Avec quelle offre d'accompagnement (événements, formation, outils d'échange, contenus, partenariats...)?

Agenda de la journée du 19 juin 2013

Objectif de la journée

- Restituer les évolutions de l'accompagnement aux usages numériques
- Partager les remontées des entretiens
- Approfondir les besoins des collectivités sur l'accompagnement aux usages numériques

MATIN

09h30

Petit déjeuner d'accueil

10h00

Introduction

Restitution du diagnostic :

Evolutions constatées dans les espaces de médiation numérique et attentes des collectivités

Pause

12h15

12h30 – 14h00 : Déjeuner plateau-repas prévu à la CDC

APRES-MIDI

13h45

Introduction aux ateliers de travail

14h00

Atelier de travail 1 :
précision des besoins et attentes identifiés

15h15

Pause

15h30

Atelier de travail 2 :
précision des modalités opérationnelles

16h45

Conclusion

17h00

Agenda de la journée du 19 juin 2013

Objectif de la journée

- Restituer les évolutions de l'accompagnement aux usages numériques
- Partager les remontées des entretiens
- Approfondir les besoins des collectivités sur l'accompagnement aux usages numériques

MATIN

09h30

Petit déjeuner d'accueil

10h00

Introduction

Restitution du diagnostic :

Evolutions constatées dans les espaces de médiation numérique et attentes des collectivités

Pause

12h15

12h30 – 14h00 : Déjeuner plateau-repas prévu à la CDC

APRES-MIDI

13h45

Introduction aux ateliers de travail

14h00

Atelier de travail 1 :
précision des besoins et attentes identifiés

15h15

Pause

15h30

Atelier de travail 2 :
précision des modalités opérationnelles

16h45

Conclusion

17h00

Atelier 2 : précision des modalités opérationnelles

- Quelle pourrait être **l'organisation** mise en place pour construire et faire vivre la « fédération » ?
- Quelles **mutualisations** pourraient être envisageables autour de l'accompagnement aux usages numériques ?
- Quels seraient :
 - les **acteurs** (publics, privés...) impliqués ?
 - leurs **rôles** ?
- Quelles pourraient être les **modalités de pilotage** ?

Agenda de la journée du 19 juin 2013

Objectif de la journée

- Restituer les évolutions de l'accompagnement aux usages numériques
- Partager les remontées des entretiens
- Approfondir les besoins des collectivités sur l'accompagnement aux usages numériques

MATIN

09h30

Petit déjeuner d'accueil

10h00

Introduction

Restitution du diagnostic :

Evolutions constatées dans les espaces de médiation numérique et attentes des collectivités

Pause

12h15

12h30 – 14h00 : Déjeuner plateau-repas prévu à la CDC

APRES-MIDI

13h45

Introduction aux ateliers de travail

14h00

Atelier de travail 1 :
précision des besoins et attentes identifiés

15h15

Pause

15h30

Atelier de travail 2 :
précision des modalités opérationnelles

16h45

Conclusion

17h00



MERCI