
STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT DES SERVICES ET DES USAGES NUMÉRIQUES POUR LE CANTAL





SOMMAIRE

Introduction	2
Le numérique : de quoi parle-t-on ?	3
Les enjeux du numérique	4
Méthodologie	4
Diagnostic	6
Stratégie.....	9
Plan d'actions	11
Fiches actions	12
Axe 1 : Inclusion numérique	13
Axe 2 : E-administration	20
Axe 3 : Sensibiliser, former, accompagner les professionnels	25
Axe 4 : Innovation numérique	30
Axe transversal : Gouvernance	37
 Annexes	
Présentation de la démarche en comité de pilotage – Avril 2018	38
Présentation du diagnostic en comité de pilotage – Décembre 2018	43



INTRODUCTION

Très tôt, le Conseil départemental du Cantal s'est intéressé aux technologies de l'information et de la communication, avec la conviction que celles-ci représentaient une opportunité pour compenser l'enclavement physique dont souffre encore le département, mais aussi que laisser se creuser une fracture numérique aggraverait sa situation et serait fatale à son attractivité.

Pour ces raisons, il investit dans les infrastructures du numérique en s'associant successivement au plan Auvergne Très Haut-Débit (à partir de 2007) puis au plan Auvergne Très-Haut-Débit (depuis 2013).

Parallèlement, le Département s'engage dans le développement des usages relatifs aux TIC. Dès 1998, il lance plusieurs programmes « CyberCantal » dans les domaines notamment de l'e-administration, de l'e-éducation, de l'e-formation, et de l'e-tourisme. Il crée aussi, à partir de 2007, un réseau de télécentres et espaces de coworking et à partir de 2014 un programme ambitieux de télémédecine.

Vingt ans après le lancement du programme CyberCantal, il convient d'en redynamiser les actions. C'est dans ce contexte que le Conseil départemental souhaite co-construire, avec les acteurs locaux, une stratégie pour un nouvel essor des usages numériques pour lequel l'échelle départementale est le plus approprié avec le Conseil départemental en chef de file.

L'article 69 de la Loi pour une République numérique du 7 octobre 2016 introduit la possibilité pour les collectivités territoriales qui le souhaitent de mettre en place des stratégies de développement des usages et des services numériques. Il s'agit notamment de « favoriser l'équilibre de l'offre de services numériques sur le territoire ainsi que la mise en place de ressources mutualisées, publiques et privées, y compris en matière de médiation numérique ».

Cette stratégie de développement des usages et services numériques (SDUSN) est le volet, pour les usages, du schéma directeur territorial d'aménagement numérique (SDTAN). Lorsque le territoire couvert par un SDTAN comprend des zones de montagne, l'élaboration de cette stratégie est obligatoire. Le SDTAN est porté par la Région qui n'a pas décliné le volet usages numériques. Le Département souhaite donc se positionner pour développer à l'échelle départementale ce volet des usages.

CyberCantal 20 ans en 2018, rétrospective :

En 1998, CyberCantal était fournisseur d'accès à Internet dans plus de 200 Espaces Publics Numériques répartis sur le département, notamment dans les écoles et les collèges.

En 2004 : les usages ! Labélisation "Net-Public" de tous les EPN du Cantal, e-Administration, visio-accueil, formation des élus, aide au développement du e-commerce, le haut-débit pour tous.

2011 : les services ! Les Espaces Numériques de Travail dans tous les collèges ! Accès facilités aux services publics en ligne, le département du télétravail : le plus important réseau de télécentres en France.

CyberCantal reste le levier principal d'innovation de la Collectivité Départementale. Le numérique investit les secteurs du tourisme et de l'agro-alimentaire. Amélioration des accès : le programme Auvergne Très Haut Débit, et le programme CyberCantal Wifi.

CyberCantal Télémédecine : comment faire entrer le numérique dans les pratiques afin d'améliorer l'accès aux soins.

LE NUMÉRIQUE : DE QUOI PARLE-T-ON ?

Le numérique désigne l'ensemble des technologies de l'information et de la communication.

Il recouvre ainsi :

➤ Les technologies

- Les infrastructures de communication électronique : les réseaux filaires (cuivre et fibre optique) et les réseaux sans fil ;
- Les équipements : les ordinateurs, les téléphones fixes et mobiles, les téléviseurs, les routeurs, les serveurs, les tablettes tactiles, les clés USB, les appareils photos numériques ;
- Les logiciels (ou software) qui donnent l'intelligence aux équipements et leur permettent de communiquer entre eux.

➤ Les services

Ils regroupent un ensemble d'applications qui utilisent ces technologies.

Exemples : sites Internet, blogs, applications mobiles, outils de travail ou d'échange collaboratif, ...

Ils peuvent être privés ou publics, gratuits ou payants.

Les services numériques sont produits par des éditeurs qui les conçoivent et les publient.

➤ Les usages

Les usages sont souvent confondus avec les services.

Les usages constituent la manière dont sont utilisés les technologies et les services numériques.

Les usages se caractérisent par la capacité de chacun à accepter et s'approprier l'utilisation d'une technologie ou d'un service.

Les usages sont déterminants dans l'adoption des services et des technologies et, de ce fait, dans leur réussite.





LES ENJEUX DU NUMERIQUE

L'accélération des usages numériques transforme chaque jour un peu plus notre société tant au sein de la sphère privée que professionnelle. Les usages numériques apparaissent comme des leviers incontournables de croissance et de modernisation dans les politiques publiques de développement des territoires.

Le Département souhaite continuer de faire du numérique un atout pour le territoire et se positionner en pionnier du numérique au service de la population et du développement du territoire.

C'est pourquoi le Département souhaite mettre en place une réelle stratégie en faveur du développement des usages du numérique, considéré comme un enjeu majeur des territoires sur les années à venir. Il souhaite ainsi fédérer les acteurs pour impulser une véritable dynamique numérique, accompagner et soutenir le développement des services numériques sur le territoire cantalien.

MÉTHODOLOGIE

Pour définir la stratégie des usages et des services numériques, le Conseil départemental a mis en place une « gouvernance » via un comité de pilotage constitué des opérateurs de communications électroniques (Orange, Bouygues Telecom, Free, SFR), les autorités organisatrices de réseaux (syndicat d'énergies, ENEDIS, GRDF), la préfecture du Cantal, la Préfecture de Région, la Région, le Département, les EPCI, les villes d'Aurillac, Mauriac et Saint-Flour, l'Association des Maires, les chambres consulaires (Commerce et Industrie, Métiers et Artisanat, Agriculture), le Rectorat, l'Agence Régionale de Santé, Conseil de l'Ordre des Médecins, l'Agence du Numérique, la Régie Auvergne Numérique, Cantal Destination.

Les quatre phases de l'élaboration de la stratégie sont :

- L'élaboration du diagnostic avec des entretiens et enquêtes.
- L'émergence des pistes d'actions par ateliers thématiques.
- L'identification des priorités pour le développement des usages numériques.
- La rédaction de la stratégie.

Le diagnostic

Le Département a sollicité les acteurs du territoire pour faire émerger leurs besoins concernant les usages numériques afin d'élaborer le diagnostic. Des entretiens ont été menés avec les membres du comité de pilotage afin de recueillir de manière qualitative leurs attentes.

En parallèle, trois enquêtes ont été réalisées auprès des communes, des intercommunalités et des partenaires associés.

Ces enquêtes ainsi que des études nationales ont servi à bâtir le diagnostic qui a fait ressortir 3 axes prioritaires :

- Inclusion numérique
- E-administration
- Sensibiliser, accompagner, former les professionnels au numérique.



Pour les enquêtes et ateliers, ont également été associés : Pôle emploi, la CAF, la Poste, le Trésor Public, la CPAM, l'Urssaf, la DDT, le Groupement de Coopération Sanitaire d'Auvergne - Rhône-Alpes.

L'émergence des pistes d'actions par ateliers thématiques

Quatre ateliers de concertation ont eu lieu le 7 février 2019 basés sur les 3 axes prioritaires issus du diagnostic (Inclusion numérique, E-administration, Sensibiliser, accompagner, former les professionnels au numérique) ainsi qu'un atelier dédié à l'Innovation numérique.

En complément, trois ateliers « Jeunes et usages numériques » se sont déroulés en Janvier 2019. Deux ont été réalisés avec les jeunes du Club Europe du Lycée Duclaux et un avec les ambassadeurs des médias et de l'information en services civiques.

Les propositions issues de ces ateliers ont permis de co-construire un plan d'actions.

Zoom sur la participation aux ateliers

Ateliers de concertation du 7 février 2019 : 38 personnes ont participé aux ateliers.

Ateliers Jeunes des 11 et 18 janvier 2019 :

13 élèves du Club Europe du lycée Émile Duclaux ont participé à ces ateliers accompagnés par trois enseignants.

Ateliers Jeunes et Usages numériques du 8 janvier 2019 :

9 ambassadeurs des médias et de l'information en services civiques au sein de l'association Unis Cité ont participé à cet atelier.

DIAGNOSTIC

Le diagnostic a été établi sur la base d'enquêtes nationales et sur trois enquêtes locales auprès des mairies, des EPCI et des partenaires du Cantal.

Certains axes émanant des enquêtes et du diagnostic sont déjà couverts dans le cadre de schémas tels que le tourisme, le numérique éducatif, la santé, la culture, l'accessibilité aux services et ne seront donc pas traités spécifiquement dans le cadre de la stratégie des usages et des services numériques :

L'accessibilité aux services

Certaines actions du Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public répondent en partie aux problématiques soulevées par le diagnostic :

- des éléments de réponse sur l'inclusion numérique avec le recensement des offres et le besoin d'accompagnement des personnes aux usages,
- l'accompagnement des usages du numérique éducatif (schéma départemental du numérique éducatif),
- le développement du numérique pour la santé via la télémédecine,
- le besoin de lisibilité sur l'offre de transports via la centrale de mobilité « Auvergne Mobilité ».

Le tourisme

Plusieurs éléments ressortent du diagnostic et sont pris en compte dans le schéma départemental du tourisme :

- Le numérique est considéré comme une opportunité pour le secteur touristique.
- Besoin de formation et d'accompagnement aux outils numériques.
- Besoin d'outils clés en mains et de stratégie numérique touristique.
- Besoin de connaissance et de centralisation de l'offre touristique.

Le numérique éducatif

Les éléments suivants émanent du diagnostic et sont pris en compte dans le schéma départemental du numérique éducatif :

- Besoin de sensibiliser et former la communauté éducative
- Besoin de former les agents du Conseil départemental dans les collèges au numérique
- Besoin de développer la culture numérique

La santé

Plusieurs besoins ressortent du diagnostic et sont déjà traités dans le Projet Régional de Santé, et le SDAASP :

- Besoins d'outils tels que la messagerie sécurisée.
- Besoins d'usages : améliorer la connaissance des situations prises en charge (patient, usager du système de santé, ...) avec une meilleure diffusion des informations disponibles sur le patient (coordination entre professionnels).
- Besoins pour aider à l'atteinte des objectifs actuels : amélioration de la culture numérique, sensibilisation à la sécurité/confidentialité/traçabilité des données personnelles de santé.
- Faciliter les projets d'acteurs locaux en termes d'accompagnement et de financement.

La culture

Le besoin d'accéder à toujours plus de contenus et de services culturels via le numérique est en besoin émergent du diagnostic. Il est pris en compte dans le schéma départemental d'action culturelle et schéma de développement des enseignements et des pratiques amateurs ainsi que dans les Programmes de développement culturel des EPCI.

Au-delà de ces axes déjà couverts par d'autres schémas, trois grandes thématiques émergent du diagnostic : l'inclusion numérique, l'e-administration et sensibiliser, accompagner et former les professionnels au numérique.

L'inclusion numérique

- Différents publics sont en difficulté avec le numérique pour différents usages.
- Une volonté des publics de se mettre au numérique mais de manière progressive et moyennant un accompagnement.
- L'accompagnement personnel ou collectif dans un lieu dédié apparaît comme le dispositif le plus adapté pour mieux maîtriser les outils numériques.
- L'importance de la sensibilisation et de la médiation numérique dans une démarche d'inclusion numérique.

Rappel des définitions :

L'inclusion numérique, ou e-inclusion, est un processus qui vise à rendre le numérique accessible à chaque individu, principalement la téléphonie et internet, et à leur transmettre les compétences numériques qui leur permettront de faire de ces outils un levier de leur insertion sociale et économique. (Définition « Les Cahiers de l'inclusion numérique »).

La « Médiation Numérique » désigne la mise en capacité de comprendre et de maîtriser les technologies numériques, leurs enjeux et leurs usages, c'est-à-dire développer la culture numérique de tous, pour pouvoir agir dans la société numérique. Elle procède par un accompagnement qualifié et de proximité des individus et des groupes (habitants, associations, entreprises, élèves, étudiants, parents, professionnels...) dans des situations de formation tout au long de la vie facilitant à la fois l'appropriation des techniques d'usage des outils numériques et la dissémination des connaissances ainsi acquises. Elle est donc au service, notamment, de

l'inclusion numérique et favorise les coopérations utiles aux réalisations et aux innovations en faveur du bien commun. (Définition « Réseau national de la médiation numérique »).

L'e-administration

- Une administration en ligne qui progresse toujours plus tandis que 40% des Français sont inquiets à l'idée de réaliser leurs démarches administratives en ligne.
- Des freins au développement du numérique dans les collectivités territoriales : le coût élevé de la numérisation, la résistance aux changements, le manque de formation.
- Le principal bénéfice du déploiement du numérique dans les collectivités territoriales est l'amélioration de la qualité du service rendu aux usagers, facteur d'attractivité territoriale.
- Besoin de mutualisation d'actions avec d'autres partenaires pour atteindre le public cible : entre institutions
- Besoin d'avoir une structure de mutualisation informatique pour les collectivités pour : la formation, la commande publique, les outils et plate-forme de dématérialisation
- Besoin de mutualiser, pour les collectivités, la fonction de délégué à la protection des données pour se conformer au Règlement Général de Protection de Données

Zoom sur la participation aux enquêtes en ligne

- Enquête auprès des mairies :
96 réponses sur 247 – Taux de réponses : 39%
- Enquête et entretiens auprès des EPCI :
7 réponses sur 9 – Taux de réponses : 78%
- Enquête et/ou entretiens auprès des organismes membres du COPIL et associés (Pôle emploi, Caf, la Poste, Trésor Public, CPAM, DDT, GCS, URSSAF)
15 réponses sur 25 – Taux de réponses : 60%

Sensibiliser, accompagner, former les professionnels au numérique

- Besoin de sensibiliser les professionnels à l'intérêt et aux enjeux du numérique : agriculteurs, entreprises, artisans, professionnels de santé, élus, ...
- Besoin de former les professionnels : agriculteurs, entreprises, artisans, professionnels de santé, élus, techniciens, personnels en situation d'accompagner des personnes éloignées du numérique...
- Besoin d'information sur les obligations réglementaires numériques
- Besoin de retour d'expériences pour développer des projets numériques : collectivités, institutions



C'est sur ces trois grandes thématiques émergentes du diagnostic que les ateliers de concertation ont été lancés en ajoutant la dimension innovation numérique, afin de dégager des pistes d'actions pour répondre aux besoins cartographiés.

STRATÉGIE

Les objectifs de la stratégie des usages et des services numériques ont été définis par le comité de pilotage :

- Lutter contre la discrimination numérique sociale, territoriale et culturelle en favorisant l'inclusion numérique.
- Permettre la transition numérique des administrations et entreprises.
- Coordonner les services et usages numériques et fédérer les acteurs du territoire, en développant les partenariats et la mutualisation.
- Faire émerger les besoins et accompagner le développement des services.
- Favoriser l'innovation expérimentale pour conforter le Cantal comme un territoire numérique et renforcer son attractivité.

La stratégie des usages et des services numériques est mise en place pour une durée de 4 ans de 2019 à 2022.

1^{ère} année : mise en place des actions

2^{ème} et 3^{ème} année : déroulé des actions

4^{ème} année : bilan et construction de la prochaine stratégie.

Le plan d'actions est issu des propositions des ateliers Jeunes et des quatre ateliers thématiques définis comme les quatre priorités de développement des usages et services numériques pour notre territoire, à savoir :

- Inclusion numérique,
- E-administration,
- Sensibiliser, accompagner, former les professionnels au numérique,
- Innovation numérique.

L'enjeu pour l'inclusion numérique est de pouvoir détecter et évaluer le niveau des publics cibles afin de pouvoir leur proposer une offre de sensibilisation et de formation au numérique adaptée à leurs besoins et leurs niveaux. L'autre enjeu est de pouvoir former les professionnels se retrouvant en situation d'accompagner ces publics et dont le cœur de métiers n'est pas le numérique. Dans ce domaine de l'inclusion numérique, les acteurs sont nombreux et variés, il est donc nécessaire que les actions des différents partenaires soient coordonnées pour offrir une meilleure visibilité des différentes actions et un maillage pertinent et efficace des actions sur l'ensemble du territoire.



L'enjeu pour l'e-administration est de faciliter l'accès aux citoyens des services des administrations, de mutualiser certaines fonctions supports entre administrations dans une optique d'efficience, d'optimiser les coûts de développement de supports numériques ainsi que de faire monter en compétences les élus et techniciens dans le domaine du numérique en structurant une offre de formation dédiée.

L'enjeu du numérique pour les professionnels de la sphère privée est tout d'abord de pouvoir les sensibiliser à la pertinence d'utiliser les outils numériques comme par exemple pour améliorer les performances économiques des entreprises en gagnant en visibilité et en élargissant leurs types de clientèles via le numérique. Au-delà de cette sensibilisation, l'enjeu est de pouvoir leur apporter une offre de formation adaptée à leurs profils et les accompagner dans la mise en œuvre de leurs projets numériques.

L'innovation concerne l'ensemble des domaines du numérique : l'éducation, l'économie, le tourisme, l'agriculture... Elle passe par le développement de tiers lieux, le développement de nouveaux services numériques et la mise ne place d'évènements phares à l'échelon départemental axés sur le numérique.

PLAN D' ACTIONS

AXE 1 : INCLUSION NUMERIQUE	1-1	Détecter et évaluer les publics nécessitant un accompagnement pour faciliter leur appropriation des usages numériques
	1-2	Créer un service itinérant : le bus du numérique.
	1-3	Concevoir une mission de médiation numérique dans des lieux dédiés
	1-4	Mieux communiquer sur l'offre de formation et d'accompagnement existantes à destination du public
	1-5	Mettre en place un Pass Cantal numérique
	1-6	Mettre en place un service individualisé d'accompagnement au numérique
	1-7	Créer et animer un réseau d'acteurs de l'inclusion numérique sur le territoire départemental

AXE 2 : E ADMINISTRATION	2-1	Accélérer la dématérialisation des Services administratifs à l'utilisateur
	2-2	Développer les services numériques éducatifs
	2-3	Mutualiser les moyens numériques des personnes publiques
	2-4	Structurer une offre de formations et d'information aux élus et techniciens
	2-5	Poursuivre la numérisation de l'administration départementale

AXE 3 : SENSIBILISER, ACCOMPAGNER, FORMER LES ENTREPRISES	3-1	Identifier les enjeux et valoriser les atouts du numérique auprès des professionnels
	3-2	Apporter des solutions aux professionnels pour se lancer sur leur « parcours numérique »
	3-3	Sensibiliser et Accompagner le monde agricole au développement numérique
	3-4	Open data
	3-5	Cyber Sécurité

AXE 4 : INNOVATION	4-1	Migrer CyberCantal télécentres vers CyberCantal Tiers lieux
	4-2	Organiser des événements phares du numérique sur le département
	4-3	Innover par l'expérimentation et le déploiement d'objets connectés
	4-4	Consolider la télémédecine dans le département
	4-5	Structurer un réseau départemental de visio conférences
	4-6	Innovation numérique et Tourisme
	4-7	Innovation et développement Culturel

Axe transversal	5	Gouvernance
------------------------	----------	--------------------

FICHES ACTIONS

Action n°1-1	Détecter et évaluer les publics nécessitant un accompagnement pour faciliter leur appropriation des usages numériques
Thématique	Inclusion numérique
Objectif	Repérer les publics nécessitant un accompagnement pour l'inclusion numérique et évaluer leur niveau afin de leur proposer l'aide adéquate
Présentation de l'action et des opérations qui la composent	<p>1-1-1 : Détecter les personnes éloignées du numérique pour leur permettre de s'approprier les divers environnements numériques et nouveaux usages.</p> <p>Via les acteurs de l'inclusion numérique (MSAP, Secrétaire de mairie, travailleurs sociaux, associations familiales...), en bâtissant un référentiel commun, et un questionnaire commun largement diffuser.</p> <p>Assurer un premier niveau de détection en s'appuyant sur le lien humain et la proximité et structurer ensuite le traitement de ces questionnaires et leur exploitation à une échelle supra.</p> <p>1-1-2 : Évaluer les compétences des publics cibles.</p> <p>Mettre à disposition un outil d'évaluation et d'accompagnement pour les cantaliens de type « bons clics » ou « PIX ».</p> <p>Identifier les intervenants pouvant accompagner cette évaluation.</p> <p>« Les Bons Clics » est un outil gratuit créé par Emmaüs Connect pour mesurer le niveau d'autonomie numérique d'une personne grâce à un diagnostic en version exercices numériques, ou en version questionnaire papier ou sur support papier.</p> <p>« PIX » est un service public en ligne d'évaluation, de développement et de certification des compétences numériques.</p>
Publics spécifiques	Tout public en difficulté avec le numérique : exclus du numérique, débutants/intermédiaires, avancés
Acteurs à mobiliser	CCAS, CD, CAF, Pôle emploi, associations, MSAP, caisses de retraite, impôts, CAF, Pole emploi, la mission locale, les Ateliers et Chantiers d'Insertion, les mairies, les médiathèques, les structures menant des actions d'inclusion numérique, les clubs des aînés
Moyens humains et financiers à mobiliser	Agents en lien direct avec les publics en difficulté avec le numérique
Période de lancement	Fin 2019
Points de vigilance / facteurs de succès	Mise en relation des acteurs travaillant déjà sur l'inclusion numérique
Indicateurs de suivi	Nombre de publics cibles détectés par an

Action n°1-2	Créer un service itinérant : le bus du numérique
Thématique	Inclusion numérique
Objectif	Offrir un service d'inclusion numérique de proximité grâce à des ateliers itinérants à bord d'un bus du numérique.
Présentation de l'action et des opérations qui la composent	<p>Utiliser un bus itinérant pour l'inclusion numérique (information, mise à disposition de matériels, accompagnement à l'usage, découverte d'innovations...)</p> <p>Imaginer une campagne de sensibilisation forte grand public : « Osez le numérique ! participez au Cantal Numérique Tour »</p> <p>Le bus comportera des postes informatiques embarqués et connectés : ordinateurs portables, tablettes numériques, appareils photos, smartphones...</p> <p>Des ateliers découverte pourront être organisés par demi-journée.</p> <p>Le bus du numérique pourra participer à événements tels que des salons ou forums.</p>
Publics spécifiques	Tout public en difficulté avec le numérique : exclus du numérique, débutants/intermédiaires, avancés
Acteurs à mobiliser	CD, CCAS, opérateurs (CAF, Pôle emploi, caisses de retraite, MSA, CPAM...) associations, MSAP, la mission locale, les mairies, les médiathèques, les structures menant des actions d'inclusion numérique, les clubs des aînés
Moyens humains et financiers à mobiliser	<p>Un formateur disposant du permis adéquat</p> <p>Personnel de la médiathèque départementale</p> <p>Financement : réutilisation d'un bus de la médiathèque départemental à configurer en bus numérique</p>
Période de lancement	2020
Points de vigilance / facteurs de succès	Si le formateur n'est pas en capacité de conduire le bus (permis spécifique), il faudra prévoir un formateur et un chauffeur pour faire les tournées.
Indicateurs de suivi	<p>Nombre d'ateliers réalisés par an</p> <p>Nombre de personnes inscrites par an</p>

Action n°1-3	Concevoir une mission de médiation numérique dans des lieux dédiés
Thématique	Inclusion numérique
Objectif	Concevoir une mission de médiation numérique dans des lieux dédiés pour proposer un accompagnement numérique afin de mieux répondre aux différents besoins des usagers et publics cibles.
Présentation de l'action et des opérations qui la composent	<p>1-3-1 Définir les modalités de déploiement de la mission :</p> <p>Définir des profils de poste</p> <p>Organiser le lien avec l'animation des lieux de médiation : MSAP, EPN, télécentres, France Service, etc.</p> <p>Bâtir un référentiel commun notamment en matière de respect de la confidentialité</p> <p>S'appuyer sur des territoires d'expérimentation pour évaluer les modalités de mises en œuvre adaptées</p> <p>1-3-2 Former les professionnels à l'accompagnement numérique du public :</p> <p>Professionaliser la filière de médiation numérique en valorisant les compétences des acteurs et proposant des formations aux acteurs de l'accompagnement numérique</p> <p>Pour cela, il s'agit de :</p> <p>Renforcer le lien aux opérateurs publics proposant des services en ligne notamment la CAF, Pôle Emploi, EDF...</p> <p>Capitaliser et faire le lien avec les « accords de coopération de la médiation numérique » (Dispositifs du Réseau national de la médiation numérique)</p> <p>Conventionner avec les différents organismes.</p>
Publics spécifiques	Tout public en difficulté avec le numérique : exclus du numérique, débutants/intermédiaires, avancés
Acteurs à mobiliser	Opérateurs de services publics (Conseil départemental, Conseil régional, EPCI, Communes, MSAP, EPN, CCAS, CAF, Pôle emploi, MSA, CPAM, DDFIP...) ou opérateurs de services privés (associations, La Poste...), toutes structures menant des actions d'inclusion numérique
Moyens humains et financiers à mobiliser	Agents des diverses administrations proposant des services en ligne, agents des MSAP et EPN
Période de lancement	2020
Points de vigilance / facteurs de succès	Associer les MSAP et EPN pour proposer un maillage du territoire pertinent et une homogénéité de la réponse
Indicateurs de suivi	Nombre de lieux accueillant une mission de médiation numérique

Action n°1-4	Mieux communiquer sur l'offre de formation et d'accompagnement existants à destination du public
Thématique	Inclusion numérique
Objectif	Améliorer la visibilité et valoriser les initiatives d'inclusion numérique sur le territoire
Présentation de l'action et des opérations qui la composent	<p>Identifier les lieux et les intervenants permettant de proposer des formations ou informations adaptées.</p> <p>Permettre une lecture simple de cette cartographie en indiquant pour chaque lieu : le niveau d'accompagnement, les horaires, les modalités d'inscription, la personne à contacter.</p> <p>Sur la base des initiatives recensées, travailler des supports d'information grand public et déployer un plan de communication auprès du plus grand nombre via les différents canaux de diffusion à l'échelle départementale.</p> <p>Étudier l'utilisation d'un label commun pour la communication des différents partenaires.</p>
Publics spécifiques	Tout public en difficulté avec le numérique : exclus du numérique, débutants/intermédiaires, avancés
Acteurs à mobiliser	CCAS, CD, CAF, Pôle emploi, associations, MSAP, EPN, téléc centres, caisses de retraite, impôts, la mission locale, les Ateliers et Chantiers d'Insertion, les mairies, les médiathèques, les structures menant des actions d'inclusion numérique, les clubs des aînés
Moyens humains et financiers à mobiliser	<p>Agents des structures proposant des formations et de l'accompagnement à l'inclusion numérique</p> <p>Budget d'impression des supports de communication papier</p>
Période de lancement	2020
Points de vigilance / facteurs de succès	<p>Une vigilance sera apportée quant au maillage territorial le plus adapté</p> <p>Réflexion à avoir sur la gratuité du service socle</p>
Indicateurs de suivi	<p>Nombre de supports de communication réalisés</p> <p>Réalisation de la cartographie de l'offre d'accompagnement au numérique</p>

Action n°1-5	Mettre en place un Pass Cantal numérique
Thématique	Inclusion numérique
Objectif	Proposer un dispositif lisible, simple d'utilisation et permettant une prise en charge financière partielle pour accéder à une formation au numérique, du même type que le Pass Cantal pour les jeunes.
Présentation de l'action et des opérations qui la composent	<p>Recenser les acteurs de la médiation numérique souhaitant faire partie du réseau du Pass numérique</p> <p>Monter un catalogue de formations numériques</p> <p>Labéliser les acteurs et les formations proposées</p> <p>Définir les conditions et le montant de la prise en charge financière et les partenaires prenant en charge cette participation financière</p> <p>Choisir un système de Pass numérique</p> <p>Organiser le réseau de distribution des Pass numériques</p>
Publics spécifiques	Tout public en difficulté avec le numérique : exclus du numérique, débutants/intermédiaires, avancés
Acteurs à mobiliser	CCAS, CD, CAF, Pôle emploi, associations, MSAP, EPN, télécentres, caisses de retraite, impôts, la mission locale, les Ateliers et Chantiers d'Insertion, les mairies, les médiathèques, les structures menant des actions d'inclusion numérique, les clubs des aînés
Moyens humains et financiers à mobiliser	<p>Budget de réalisation des Pass Cantal numériques</p> <p>Prise en charge financière par les partenaires à définir</p>
Période de lancement	2020
Points de vigilance / facteurs de succès	<p>Vigilance à apporter au maillage territorial</p> <p>Niveau de prise en charge financière permettant aux publics de se saisir de ce Pass numérique</p>
Indicateurs de suivi	<p>Nombre de Pass Cantal numériques vendus</p> <p>Nombre de formations numériques payées par Pass Cantal numérique</p>

Action n°1-6	Mettre en place un service individualisé d'accompagnement au numérique
Thématique	Inclusion numérique
Objectif	Proposer un dispositif d'accompagnement vers l'autonomie numérique pour garantir leur accès aux droits à travers des ateliers collectifs et des rendez-vous individuels.
Présentation de l'action et des opérations qui la composent	<p>Faire appel à des jeunes en service civique pour réaliser cet accompagnement.</p> <p>Réaliser un appel à projet ou appel à manifestation d'intérêt à destination des EPCI et des communes afin que ces services civiques puissent intervenir dans les mairies.</p> <p>Les services civiques auront comme mission notamment de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Élaborer un diagnostic des difficultés numériques et motivations des publics - Appuyer aux démarches numériques simples dans le but de faire découvrir les différents outils numériques et usages possibles au travers des animations ludiques (application smartphones, services en ligne) - Transmettre un bagage numérique de base - Accompagner vers l'autonomie numérique des bénéficiaires : « faire avec » et non « à la place de » - Contribuer à la construction de réseaux locaux d'inclusion numérique
Publics spécifiques	Tout public en difficulté avec le numérique : exclus du numérique, débutants/intermédiaires, avancés
Acteurs à mobiliser	Structure de coordination des services civiques
Moyens humains et financiers à mobiliser	Jeunes en service civique État, Fonds Social Européen, DDCSPP, Conférence des financeurs, Conseil départemental
Période de lancement	2019
Points de vigilance / facteurs de succès	Création d'équipes de jeunes civiques en binôme afin qu'ils ne soient pas démunis face à une situation délicate
Indicateurs de suivi	Nombre d'animations proposées par les services civiques Nombre d'inscrits aux animations

Action n°1-7	Créer et animer un réseau d'acteurs de l'inclusion numérique sur le territoire départemental
Thématique	Inclusion numérique
Objectif	Optimiser l'offre d'actions d'inclusion numérique sur le territoire en organisant une coordination des acteurs du département
Présentation de l'action et des opérations qui la composent	<p>1-7-1 : Mettre en place un groupe de coordination des professionnels de l'inclusion numérique au niveau du Cantal afin d'organiser la détection des publics et l'évaluation de leur niveau, d'échanger sur les pratiques, d'identifier les zones prioritaires dans lesquelles les actions de médiation sont nécessaires et de mettre en place un programme d'actions (rencontre semestrielle). Organiser une rencontre annuelle lors de Ruralitic</p> <p>1-7-2 : Coordonner en proposant des outils communs de communication (page Facebook, site internet, agenda partagé...)</p> <p>1-7-3 : Bâtir un référentiel commun des actions d'inclusion numérique existantes, des lieux et partenaires impliqués dans l'inclusion numérique.</p>
Publics spécifiques	Tout public en difficulté avec le numérique : exclus du numérique, débutants/intermédiaires, avancés
Acteurs à mobiliser	Toutes les structures travaillant sur l'inclusion numérique dans le département
Moyens humains et financiers à mobiliser	Toutes les structures travaillant sur l'inclusion numérique dans le département
Période de lancement	2019
Points de vigilance / facteurs de succès	Pouvoir réaliser un référentiel complet et lisible de l'offre d'inclusion numérique Garantir la mise à jour des données du référentiel
Indicateurs de suivi	Nombre de réunions de coordination par an Outils de coordination utilisés

Action n°2-1	Accélérer la dématérialisation des services administratifs à l'usager
Thématique	E-administration
Objectif	Permettre aux administrations de développer leur réactivité et la qualité de leurs services pour satisfaire les demandes des citoyens.
Présentation de l'action et des opérations qui la composent	<p>2-1-1 : Cartographier l'offre de services en ligne d'accès à l'administration existante Recenser les applications et programmes de l'État (DCANT, motion du Congrès National des élus du Numérique, etc.), des collectivités, des organismes Intégrer à l'analyse la question des accès : compatible FranceConnect, accessibilité des sites web.</p> <p>2-1-2 : Proposer un outil départemental de Gestion Relation Citoyens La GRC permet aux citoyens de réaliser leurs démarches administratives en ligne mais aussi de signaler un incident (problème de voirie, dégradation, ...). Elle assure une meilleure traçabilité des demandes citoyennes et un meilleur suivi. Mettre en place une GRC pour disposer d'un portail unifié de e-services Travailler sur la compatibilité avec les applications existantes Unifier les comptes citoyens Permettre un accès multicanal. Permettre le traitement automatisé des demandes</p> <p>2-1-3 : Recenser et cartographier les lieux pouvant proposer un accès au e-service : MSAP, France Service, EPN...</p>
Publics spécifiques	Tout citoyen
Acteurs à mobiliser	Administrations
Moyens humains et financiers à mobiliser	Agents des administrations Mutualisation des financements des administrations pour disposer d'une même GRC
Période de lancement	2020
Points de vigilance / facteurs de succès	Veiller à la mise à jour régulière de la cartographie
Indicateurs de suivi	Réalisation de la cartographie Nombre de demandes traitées via la GRC

Action n°2-2	Développer les services numériques éducatifs
Thématique	E-administration
Objectif	Permettre la diffusion et l'usage des technologies numériques qui constituent un outil majeur pour faire évoluer le système éducatif en renouvelant les modes d'enseignement et d'organisation pédagogique
Présentation de l'action et des opérations qui la composent	<p>2-2-1 : Poursuivre et développer le projet Écoles numériques du Cantal. Apporter une réponse la plus complète possible à la nécessité de développer les usages du numérique liés à l'éducation. Atout : Disposer d'un interlocuteur unique avec C.I.T qui assiste les communes sur l'ensemble de leurs problématiques (matériel, réseau, maintenance, usages) et propose gratuitement un ENT (environnement numérique de travail) dédié au premier degré.</p> <p>2-2-2 : Déployer les infrastructures réseaux, serveurs et de sécurité sur les 22 collèges publics concernés par le Schéma Départemental du Numérique Éducatif. Travailler sur les matériels existants à la date du transfert par l'Académie et en parallèle, opérer leurs remplacements par des technologies professionnelles mutualisées à l'échelle Départementale. Opérer la maintenance de l'ensemble et organiser une supervision proactive. Apporter de la qualité de service. Mettre en œuvre une conduite du changement auprès du corps enseignant.</p> <p>2-2-3 : Déployer un nouvel environnement numérique de travail (ENT) pour le secondaire. Offrir un portail sécurisé de services personnalisés disponible via Internet (cartable numérique) permettant un accès à l'ensemble de la communauté éducative 24h/24 et 7j/7. Donner aux parents un accès privilégié à la vie scolaire de l'enfant. Harmoniser les ENT à l'échelle des Académie de Clermont-Ferrand, de Lyon et Grenoble ainsi que de l'ensemble des Collectivités de la Région Auvergne-Rhône-Alpes.</p>
Publics spécifiques	Écoliers et collégiens
Acteurs à mobiliser	Conseil départemental, Inspection académique, rectorat, communes, écoles, collèges, CIT
Moyens humains et financiers à mobiliser	<p>Agents des acteurs Écoles numériques du Cantal : AMO de CIT en recette, financement par les collectivités Réseaux dans les collèges : 1M€ sur 3 ans - Conseil départemental + AAP opéré dans le cadre de l'action "Fonds national pour la Société Numérique" du Programme d'investissement d'avenir. ENT : Conseil départemental + FEDER à mobiliser</p>
Période de lancement	<p>Écoles numériques du Cantal : depuis 2015, renouvellement du dispositif en 2019 Réseaux dans les collèges : depuis septembre 2017 ENT : septembre 2019</p>
Points de vigilance / facteurs de succès	Le partenariat avec les Services de l'Éducation Nationale permet la mise en œuvre d'un véritable projet éducatif en parallèle du projet d'équipement en matériel.
Indicateurs de suivi	Nombre d'établissements équipés

Action n°2-3	Mutualiser les moyens numériques des personnes publiques
Thématique	E-administration
Objectif	Permettre aux collectivités de se doter d'outils numériques performants et adaptés pour développer leurs usages, répondre aux contraintes réglementaires et homogénéiser les pratiques tout en répondant à un objectif de rationalisation des coûts.
Présentation de l'action et des opérations qui la composent	<p>2-3-1 : Étendre le champ de compétence de la Plateforme Départementale de dématérialisation e.Cantal et faire progresser la mutualisation des outils (Actuellement, sont traités la dématérialisation des achats publics, des Actes et le SIG, pourraient être envisagés des travaux autour des obligations d'open data, d'archivage ; de parapheurs électroniques de signature...).</p> <p>2-3-2 : Mutualiser certaines fonctions supports comme le SIG système d'information géographique) ou le DPO (Délégué à la Protection des données – RGPD).</p>
Publics spécifiques	Collectivités territoriales
Acteurs à mobiliser	Collectivités territoriales, CIT
Moyens humains et financiers à mobiliser	Agents des Collectivités territoriales et de CIT Coût d'acquisition, de paramétrage et de maintenance des plateformes
Période de lancement	2019
Points de vigilance / facteurs de succès	Adapter l'échelle de mutualisation à l'équilibre financier du projet, la réussite passe par une adhésion la plus large possible au projet.
Indicateurs de suivi	Nombre d'utilisateurs

Action n°2-4	Structurer une offre de formations et d'information aux élus et techniciens
Thématique	E-administration
Objectif	Faire monter en compétences les collectivités territoriales au niveau élus et techniciens dans le domaine du numérique pour qu'elles puissent se saisir plus facilement des enjeux du numérique
Présentation de l'action et des opérations qui la composent	<p>2-4-1 : Identifier un élu et/ou un agent en charge des questions de numérique dans les structures et organiser les retours d'expériences et la diffusion de la réglementation numérique</p> <p>Créer un comité technique pour rassembler les retours d'expériences et la diffusion de la réglementation</p> <p>Mettre en place un groupe de diffusion des informations, newsletter...</p> <p>Mettre en place un « Club » des DSI</p> <p>2-4-2 : Organiser un cycle mutualisé de formation ou d'information aux élus et techniciens</p> <p>S'appuyer sur l'offre CNFPT et AMF</p> <p>Développer le principe des « Journées techniques numériques » pour permettre aux agents des collectivités non spécialistes de faire une veille sur les sujets numériques et mettre à jour leurs connaissances par une approche très pratique proche de leurs préoccupations quotidiennes</p> <p>Proposer des outils hors formation accessibles facilement (tutoriels, vidéos...)</p>
Publics spécifiques	Élus et techniciens des collectivités territoriales
Acteurs à mobiliser	Collectivités territoriales, CIT, CNFPT, AMF
Moyens humains et financiers à mobiliser	Agents et élus des collectivités Coût des intervenants pour les journées techniques
Période de lancement	2021 (après les élections)
Points de vigilance / facteurs de succès	Assurer la circulation de la réglementation numérique de manière lisible et synthétique
Indicateurs de suivi	Nombre de rencontres techniques organisées / Nombre de participants

Action n°2-5	Poursuivre la numérisation de l'administration départementale
Thématique	E-administration
Objectif	Simplifier et sécuriser l'ensemble des procédures du Conseil départemental du Cantal pour un meilleur service au public
Présentation de l'action et des opérations qui la composent	<p>2-5-1 : Développer l'e-administration en mettant en œuvre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La dématérialisation des notes internes - La dématérialisation des arrêtés - La signature électronique - La poursuite de la dématérialisation comptable - L'archivage électronique - Les processus Ressources Humaines - Des plateformes collaboratives en extranet <p>2-5-2 : Mettre en place les e-services et la Gestion de la Relation Citoyen (GRC)</p> <ul style="list-style-type: none"> - La GRC au centre de tous les processus <p>Une gestion de la Relation Citoyen efficace doit permettre de décloisonner ces différents canaux afin que les services aient une vision unique des échanges avec les citoyens.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le portail orienté citoyen pour faciliter l'accès aux informations publiques et les démarches des usagers. - Guide des démarches et des services pour permettre un accès direct aux principales démarches du quotidien <p>2-5-3 : Développer l'Open Data pour les citoyens et les entreprises</p> <ul style="list-style-type: none"> - Permettre à chacun l'accès aux données. - Stimuler l'innovation via la mise en ligne de données de l'administration
Publics spécifiques	Conseil départemental du Cantal
Acteurs à mobiliser	Conseil départemental du Cantal
Moyens humains et financiers à mobiliser	Direction des Systèmes d'Information du Conseil départemental du Cantal 470 000 €
Période de lancement	2019
Points de vigilance / facteurs de succès	Permettre une appropriation concertée des outils numériques qui doivent faciliter et sécuriser l'action des services dans un environnement fortement évolutif.
Indicateurs de suivi	Réalisation des projets inscrits au plan d'actions pour une Collectivité Numérique du Conseil départemental du Cantal

Action n°3-1	Identifier les enjeux et valoriser les atouts du numérique auprès des professionnels
Thématique	Sensibiliser, accompagner, former les entreprises
Objectif	Sensibiliser les professionnels aux intérêts et aux enjeux du numérique pour qu'ils puissent s'approprier le numérique et en faire un atout dans leur travail
Présentation de l'action et des opérations qui la composent	<p>3-1-1 : Réaliser un recueil des difficultés rencontrées avec le numérique par une enquête globale auprès des professionnels Faire une enquête en ligne et en version papier</p> <p>3-1-2 : Sensibiliser les professionnels aux intérêts et aux enjeux du numérique Démarche de sensibilisation : « Pro connectés ! » Interpeller les professionnels par des tutos en ligne, des vidéos Prévoir des interventions in situ pour faire des démonstrations ou proposer des interventions individualisées : « testez votre e réputation ! » S'appuyer sur des réseaux de jeunes en formation par exemple...</p>
Publics spécifiques	Tous professionnels : Artisans, commerçants, entrepreneurs, professionnels de santé, agriculteurs, professionnels du tourisme...
Acteurs à mobiliser	Chambres consulaires, Instances professionnelles, Conseil régional et Aura Entreprises
Moyens humains et financiers à mobiliser	À définir avec les partenaires
Période de lancement	2020
Points de vigilance / facteurs de succès	Utiliser des supports et des canaux de diffusion en version papier et en version informatique
Indicateurs de suivi	Réalisation du recueil des difficultés Nombre d'actions de sensibilisation mises en place

Action n°3-2	Apporter des solutions aux professionnels pour se lancer sur leur « parcours numérique »
Thématique	Sensibiliser, accompagner, former les entreprises
Objectif	Proposer des formations et des outils aux professionnels pour leur fournir une solution clef en mains pour intégrer le numérique dans leur travail
Présentation de l'action et des opérations qui la composent	<p>3-2-1 : Adapter l'offre de formation avec les organismes de formation par niveau : débutant, confirmé ;par thématiques Mettre en place des formations innovantes pour faciliter l'accès à l'emploi et les recrutements Communiquer sur l'offre de formation proposée.</p> <p>3-2-2 : S'appuyer sur la plateforme régionale « Ma solution numérique » pour aller plus loin : parcours personnalisé, formation, actions...</p> <p>La plate-forme régionale « Ma-Solution-Numérique.fr », permet d'accompagner les entreprises dans leur transformation numérique. Il s'agit d'offrir un accès simplifié à :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des fiches pratiques, des témoignages et un agenda géolocalisé d'événements, - des parcours de formation gratuits et accessibles 24h/24 et 7j/7 sur le numérique, - un accès direct et géolocalisé à tous les accompagnements numériques avec possibilité d'une mise en relation directe avec l'interlocuteur de proximité, - une interface de mise en relation qualifiée prestataires/entreprises, - une cartographie régionale des formations au numérique, des compétences et des offres d'emploi. Les entreprises pourront bénéficier de dispositifs de sensibilisation, formation, accompagnement. Cet accompagnement est assuré par la CCI du Cantal. <p>La hotline « Info Débit » de la Région permet aux entreprises de bénéficier de conseils d'experts en télécom.</p> <p>Auvergne-Rhône-Alpes a été labellisé territoire FabRégion avec pour objectif de repenser l'impact de la fabrication numérique pour relocaliser la production.</p>
Publics spécifiques	Tous professionnels : Artisans, commerçants, entrepreneurs, professionnels de santé, agriculteurs, professionnels du tourisme...
Acteurs à mobiliser	Conseil régional et Aura Entreprises, Chambres consulaires, Instances professionnelles
Moyens humains et financiers à mobiliser	À définir avec les partenaires
Période de lancement	2019
Points de vigilance / facteurs de succès	Proposer des formations adaptées aux professionnels en terme de contenu et d'horaires
Indicateurs de suivi	Nombre d'inscriptions à la plate-forme régionale Nombre d'inscriptions aux formations

Action n°3-3	Sensibiliser et accompagner le monde agricole au développement numérique
Thématique	Sensibiliser, accompagner, former les entreprises
Objectif	Organiser des événements et des actions numériques dédiés au monde agricole pour qu'il puisse s'approprier ces technologies
Présentation de l'action et des opérations qui la composent	<p>3-3-1 : Organiser une conférence nationale en partenariat avec la chambre d'agriculture du Cantal : Smart AGRI Forum Créer un point de fixation et de capitalisation des innovations Smart AGRI pour toute la France, afin de favoriser la mutualisation et le partage de pratiques entre agriculteurs et entre territoires. Faire venir à ce forum une sélection de startups dédiées à l'agriculture.</p> <p>3-3-2 : Créer à Aurillac un incubateur numérique (Smart Agri le Lab) dédié à l'agriculture en partenariat avec l'université d'Auvergne (IUT) et l'INRA. Créer un projet d'incubateur de startups agricoles « Smart AGRI le Lab' » dont la vocation sera d'accueillir et d'accompagner le développement de startups en relation avec le monde agricole via la mise en relation privilégiée avec les exploitants agricoles du département et de la région.</p> <p>3-3-3 : Promouvoir et développer Agrilocal Faire une nouvelle campagne de communication sur Agrilocal</p>
Publics spécifiques	Monde agricole
Acteurs à mobiliser	Conseil départemental, IUT, INRA, chambre d'agriculture , lycée agricole, Mon territoire numérique
Moyens humains et financiers à mobiliser	Conseil départemental, prestataire Smart Agri Forum : 10 000 €
Période de lancement	<p>Smart AGRI le Lab' : 2019 – travaux préparatoires. Lancement de l'appel à candidatures pour accueillir 5 startups en année 2020 – premières réalisations des startups du Smart AGRI le Lab' et lancement du second appel à candidatures pour accueillir 5 startups supplémentaires en année 2.</p> <p>SmartAgri Forum : Vendredi 30 août 2019 (sous réserve - délai pour mobiliser les partenaires) Dans la continuité de RURALITIC, lancement de la 1ère édition du Smart AGRI Forum avec une journée de salon et de débats pour poser les bases des éditions futures et les questionnements qui doivent guider les travaux de son comité de pilotage. 2020 : Fin novembre-début décembre, 2ème édition du Smart AGRI Forum</p>
Points de vigilance / facteurs de succès	Une communication spécifique doit être menée pour promouvoir ces actions auprès du monde agricole.
Indicateurs de suivi	Nombre de participants au Smart Agri Forum Nombre de start up au smart Agri le Lab' Nombre de transactions sur Agrilocal

Action n°3-4	Open data
Thématique	Sensibiliser, accompagner, former les entreprises
Objectif	Sensibiliser les entreprises cantaliennes sur les enjeux de l'open data et sur l'existence des données publiques.
Présentation de l'action et des opérations qui la composent	En lien direct avec les chambres consulaires, mettre en place un groupe de coordination afin d'informer et d'initier les publics cibles quant à l'existence et l'utilisation des données ouvertes du secteur public ou privé.
Publics spécifiques	Tous professionnels : Artisans, commerçants, entrepreneurs, agriculteurs, professionnels du tourisme...
Acteurs à mobiliser	Conseil régional, Aura Entreprises, Conseil départemental, Chambres consulaires, Instances professionnelles
Moyens humains et financiers à mobiliser	À définir avec les partenaires
Période de lancement	2020
Points de vigilance / facteurs de succès	Implication des entités concernées Implication des publics cibles
Indicateurs de suivi	Nombre de sessions de réunions ou de formations organisées Nombre de participants aux réunions ou formations organisées

Action n°3-5	Cybersécurité
Thématique	Sensibiliser, accompagner, former les entreprises
Objectif	Développer l'information et la communication autour de la cyber sécurité.
Présentation de l'action et des opérations qui la composent	<p>En lien avec le 3^e département de l'IUT à Aurillac, intitulé Statistique et Informatique Décisionnelle (STID), le troisième département de l'IUT à Aurillac, proposera à quelque 100 ou 150 étudiants un DUT option cybersécurité. Ce diplôme regroupera toutes les problématiques actuelles de sécurité informatique, les sciences numériques. Une première en France, aucun diplôme post-bac dans ce domaine n'existe sur le territoire national.</p> <p>Organiser à Aurillac et de façon annuelle les assises nationales de la cyber sécurité, en lien avec le troisième département de l'IUT. À l'heure de la transition numérique, la Cybersécurité devient un enjeu de pointe pour les entreprises et les territoires. Avec l'explosion des systèmes d'information, des machines connectées, de la production et de l'échange des données, ce sujet majeur concerne aujourd'hui les entreprises de toutes tailles mais aussi les particuliers.</p> <p>Favoriser le lien entre les étudiants et le tissu économique cantalien sur la Cybersécurité.</p> <p>Réfléchir à la création d'un diplôme post DUT lié à la Cybersécurité</p>
Publics spécifiques	Entreprises
Acteurs à mobiliser	État, Université d'Auvergne, Région Rhône-Alpes-Auvergne, Conseil départemental du Cantal, CABA, IUT
Moyens humains et financiers à mobiliser	<p>Investissement : étude en cours au Conseil départemental</p> <p>Fonctionnement : 272 k€ (dont 138 000 euros du Conseil départemental)</p>
Période de lancement	Rentrée 2019
Points de vigilance / facteurs de succès	<p>Relation entre l'université et les collectivités</p> <p>Communication</p>
Indicateurs de suivi	<p>Nombre d'inscrits / participants</p> <p>Taux de réussite au DUT</p>

Action n°4-1	Migrer CyberCantal télécentres vers CyberCantal tiers-lieux
Thématique	Innovation numérique
Objectif	Redynamiser le réseau CyberCantal Télécentre.
Présentation de l'action et des opérations qui la composent	<p>4-1-1 Étendre le Réseau : En lien avec les préconisations du rapport 2018 du CGET : Mission Coworking, faire ensemble pour mieux vivre ensemble, intégrer au réseau existant et valoriser les plateaux techniques de pointe : BIM à Montsalvy, fablab de Murat, ... Poursuivre le développement du coworking : incubateurs, télécentres, A2EX, ...</p> <p>Engager une réflexion sur un tiers lieu itinérant via un bus numérique.</p> <p>4-1-2 Promouvoir le Réseau</p> <p>Renouveler la communication et adhérer à un label national afin de faire la promotion de CyberCantal tiers-lieux au-delà du territoire Cantalien.</p>
Publics spécifiques	Télétravailleurs, créateurs d'entreprise, actifs mobiles.
Acteurs à mobiliser	Conseil départemental, EPCI, responsables de tiers lieux
Moyens humains et financiers à mobiliser	Conseil départemental
Période de lancement	2019
Points de vigilance / facteurs de succès	Implication des partenaires concernés Animation du dispositif
Indicateurs de suivi	Nombre de tiers-lieux Nombre de membres du Pass Actifs mobile

Action n°4-2	Organiser des événements phares du numérique sur le département
Thématique	Innovation numérique
Objectif	Organiser des événements phares du numérique pour animer le réseau départemental d'innovation et promouvoir l'innovation continue afin de créer une réelle dynamique sur l'ensemble du territoire
Présentation de l'action et des opérations qui la composent	<p>4-2-1 Poursuivre l'organisation de RuraliTIC RuraliTIC est un forum des TIC et des territoires ruraux, créé en 2005. Il rassemble, chaque été, les territoires ruraux autour des thématiques liées au numérique. L'enjeu majeur de ce salon est d'aider les élus ruraux à s'approprier le numérique pour le mettre au service du développement de leur territoire. Le Département est étroitement associé à l'organisation de cet événement annuel au travers notamment de la participation au comité de pilotage.</p> <p>4-2-2 Créer un événement Smart Agri Forum et organiser un concours pour faire émerger des projets innovants Organiser un événement « Smart AGRI Forum » pour créer un point de fixation et de capitalisation des innovations Smart AGRI pour toute la France, afin de favoriser la mutualisation et le partage de pratiques entre agriculteurs et entre territoires. Faire venir à ce forum une sélection de startups dédiées à l'agriculture.</p>
Publics spécifiques	<p>RuraliTIC : Tous les acteurs de l'innovation Smart Agri et Concours : Élus et techniciens des chambres d'agriculture de toute la France, de représentants des syndicats et coopératives agricoles, des entreprises qui accompagnent la modernisation de l'agriculture, agriculteurs et élus ruraux</p>
Acteurs à mobiliser	Conseil départemental, Collectivités territoriales, administrations, chambres consulaires, entreprises, agriculteurs, mon territoire numérique
Moyens humains et financiers à mobiliser	<p>Moyens humains : Conseil départemental Budgets tous partenaires confondus : RuraliTIC : 225 000€ TTC SmartAgri 2019 : enveloppe de 50.000€ HT dont 60% de fonds publics 2020 : enveloppe de 150.000€ HT dont 40% de fonds publics</p>
Période de lancement	<p>RuraliTIC : fin août SmartAgri Forum : Vendredi 30 août 2019 (sous réserve - délai pour mobiliser les partenaires) Dans la continuité de RURALITIC, lancement de la 1ère édition du Smart AGRI Forum avec une journée de salon et de débats pour poser les bases des éditions futures et les questionnements qui doivent guider les travaux de son comité de pilotage. 2020 : Fin novembre-début décembre, 2ème édition du Smart AGRI Forum</p>
Points de vigilance / facteurs de succès	Les événements doivent bénéficier d'une large communication.
Indicateurs de suivi	Nombre d'inscriptions par événement

Action n°4-3	Innover par l'expérimentation et le déploiement d'objets connectés
Thématique	Innovation numérique
Objectif	Mettre en place des projets innovants pour accompagner le maintien à domicile.
Présentation de l'action et des opérations qui la composent	<p>L'installation d'interphones connectés pourront proposer plusieurs fonctions :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le locataire pourra disposer d'un badge qui, une fois activé, peut envoyer 10 SMS à 10 contacts choisis (famille, amis, etc.) et ainsi avertir son entourage afin de signaler un problème ou un besoin. Ce système ne se substitue pas à Présence Verte ni aux appels d'urgences, mais est un élément rassurant envers la famille pour améliorer les conditions de maintien à domicile. - Des services pourront être « poussés » sur l'interphone connecter afin d'informer le résident. Ainsi, par exemple, les associations pourront avertir le résident du menu du jour ou de la visite d'un de leur ressortissant. <p>Les services de Cantal Habitat pourront aussi informer les locataires : coupure d'eau, travaux, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le locataire pourra depuis l'extérieur de son domicile, via un smartphone, voir qui se présente à la porte de son logement.
Publics spécifiques	Locataires de Cantal Habitat
Acteurs à mobiliser	Conseil départemental, Cantal Habitat
Moyens humains et financiers à mobiliser	Conseil départemental du Cantal, Cantal Habitat. Budget à définir par les partenaires
Période de lancement	2020
Points de vigilance / facteurs de succès	Reste à charge pour les familles
Indicateurs de suivi	Nombre d'installations Nombre d'utilisateurs

Action n°4-4	Consolider la télémédecine dans le département
Thématique	Innovation numérique
Objectif	Conforter le déploiement de la télémédecine sur le département à la suite des expérimentations CyberCantal Télémédecine et CyberCantal Télémédecine Mobilité pour améliorer l'accès aux soins des cantaliens.
Présentation de l'action et des opérations qui la composent	Apporter une expertise et mettre en relation les acteurs de la santé souhaitant démarrer un projet de télémédecine. Poursuivre la télémédecine en suivant le déploiement de l'outil régional de e-santé et télémédecine Mon SISRA. Étudier la pertinence de l'emploi d'un médecin salarié pour poursuivre l'animation du dispositif.
Publics spécifiques	Tout citoyen, avec une attention particulière pour les personnes âgées et handicapées
Acteurs à mobiliser	Professionnels de santé, établissements de santé, Groupement de Coopération Sanitaire (GCS SARA), ARS, les Ordres des professionnels de santé, les Unions Régionales des Professionnels de Santé (URPS), Conseil départemental
Moyens humains et financiers à mobiliser	Expertise par le Conseil départemental Accompagnement par le Groupement de Coopération Sanitaire d'Auvergne - Rhône-Alpes (GCS SARA) L'outil MonSisra a été financé par l'ARS et est proposé gratuitement aux professionnels de santé. Étude du Conseil départemental sur la pertinence de l'emploi d'un médecin salarié pour poursuivre l'animation du dispositif.
Période de lancement	2019
Points de vigilance / facteurs de succès	Nécessité de partir d'un projet médical pour déployer un projet de télémédecine. Importance de l'implication des professionnels de santé dans les projets.
Indicateurs de suivi	Nombre de comptes MonSisra créés sur le Cantal

Action n°4-5	Structurer un réseau départemental de visio conférences
Thématique	Innovation numérique
Objectif	Mailler le territoire en points de visio conférences compatibles pour en développer l'usage.
Présentation de l'action et des opérations qui la composent	<p>Créer un réseau de salles visioconférence publiques compatibles et décliner une charte commune d'utilisation.</p> <p>Créer un conventionnement et un label « CyberCantal Visio »</p> <p>Former et accompagner les MSAP à la mise en place d'espaces pouvant être individualisés et réservés pour faire de la « visio conférence » via des outils vidéo conférence.</p> <p>Accompagner à la validation des processus et des bonnes pratiques</p> <p>Faire une charte d'utilisation</p> <p>Réfléchir à un outil commun de réservation.</p>
Publics spécifiques	Administrations, entreprises, télétravailleurs
Acteurs à mobiliser	Conseil départemental du Cantal, EPCI, MSAP, France Services.
Moyens humains et financiers à mobiliser	Conseil départemental du Cantal, EPCI, MSAP, France Services.
Période de lancement	2020
Points de vigilance / facteurs de succès	<p>Communication</p> <p>Adhésion des acteurs au programme</p>
Indicateurs de suivi	<p>Nombre de points de visio-conférence</p> <p>Nombre d'utilisateurs des points de visio-conférence</p>

Action n°4-6	Innovation numérique et Tourisme
Thématique	Innovation numérique
Objectif	Favoriser le déploiement d'outils numériques innovants pour le tourisme
Présentation de l'action et des opérations qui la composent	<p>Suivre les actions identifiées dans le cadre du Schéma départemental du Tourisme, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sa fiche action 5.5 pour le déploiement d'un tourisme innovant concernant le lancement d'un appel à projet pour accompagner des projets touristiques en lien avec les usages numériques. - La mise en place d'une plateforme digitale Auvergne Destination Volcans
Publics spécifiques	Acteurs du tourisme
Acteurs à mobiliser	Cantal Destination, Conseil départemental, CRT Auvergne Rhône Alpes, Conseil départemental du Puy de Dôme, autres acteurs institutionnels du tourisme (Office de tourisme notamment)
Moyens humains et financiers à mobiliser	Agents de Cantal Destination, du Conseil départemental
Période de lancement	2019
Points de vigilance / facteurs de succès	Nouveau périmètre de communication touristique mutualisé
Indicateurs de suivi	<p>Nombre de projets soutenus</p> <p>Nombre de vues sur le site</p>

Action n°4-7	Innovation et développement Culturel
Thématique	Innovation numérique
Objectif	Développer les usages numériques dans les établissements culturels publics via un Appel à projets
Présentation de l'action et des opérations qui la composent	<p>Encourager une dématérialisation des usages et pratiques culturels, dans l'objectif d'en faciliter l'accès aux usagers.</p> <p>Conquérir des publics nouveaux dont les jeunes mais aussi les personnes âgées ou isolées ou en situation de handicap.</p> <p>Réduire la fracture territoriale et favoriser les cultures numériques.</p> <p>Acquérir des matériels électroniques/numériques et logiciels associés ayant vocation à renforcer ou à faciliter l'exercice de l'activité exercée par l'établissement demandeur en direction de ses publics : mise à disposition de contenus/livres numériques, aides à l'enseignement, assistance à la visite d'un site, visites virtuelles...</p>
Publics spécifiques	Tous les cantaliens publics et notamment les jeunes, les personnes âgées ou isolées ou en situation de handicap.
Acteurs à mobiliser	Établissements culturels publics, Médiathèque départementale
Moyens humains et financiers à mobiliser	<p>Agents des acteurs à mobiliser</p> <p>Budget global de l'appel à projets « Dynamisation du territoire par le développement des activités de loisirs » : 1 million d'euros</p>
Période de lancement	2019
Points de vigilance / facteurs de succès	Réussir à conquérir de nouveaux publics
Indicateurs de suivi	<p>Lancement de l'appel à projets</p> <p>Acquisition de matériels</p>

Action n°5	Gouvernance
Thématique	Axe transversal
Objectif	Mettre en place une gouvernance pour animer la mise en œuvre, le suivi et l'évaluation de la stratégie des usages et des services numériques
Présentation de l'action et des opérations qui la composent	<p>Coordonner la mise en œuvre et le suivi des actions de la stratégie des usages et des services numériques en comité de pilotage.</p> <p>Communiquer sur la stratégie des usages et des services numériques (CyberCantal : cartes interactives, réseaux sociaux, échanges / demandes).</p> <p>Réaliser une évaluation annuelle des actions de la stratégie des usages et des services numériques.</p>
Publics spécifiques	Membres du comité de pilotage de la stratégie des usages et des services numériques
Acteurs à mobiliser	Membres du comité de pilotage de la stratégie des usages et des services numériques
Moyens humains et financiers à mobiliser	Membres du comité de pilotage de la stratégie des usages et des services numériques
Période de lancement	2019
Points de vigilance / facteurs de succès	Suivi régulier de la stratégie des usages et des services numériques par le comité de pilotage
Indicateurs de suivi	<p>Nombre de comités de pilotage</p> <p>Réalisation de l'évaluation annuelle</p>

ANNEXES

ANNEXE 1 : Présentation de la démarche en comité de pilotage – Avril 2018



Stratégie de développement des usages et des services numériques pour le Cantal

Comité de pilotage de lancement, le 3 avril 2018

 **cantal**
LE DÉPARTEMENT

Chaque jour à vos côtés

Rappel de la réglementation

La loi pour une République numérique du 7 octobre 2016 introduit la possibilité pour les collectivités territoriales qui le souhaitent de mettre en place des **stratégies de développement des usages et des services numériques**.

Cette stratégie vise à favoriser l'équilibre de l'offre de services numériques sur le territoire ainsi que la mise en place de ressources mutualisées, publiques et privées, y compris en matière de médiation numérique.

Rappel du SDTAN

Cette stratégie est le volet usages du **Schéma Directeur Territorial d'Aménagement Numérique**.

L'article L1425-2 du CGCT précise l'objectif de ces schémas SDTAN :

- Ils recensent les infrastructures et réseaux de communications électroniques existants.
- Ils identifient les zones qu'ils desservent et présentent une stratégie de développement de ces réseaux, concernant prioritairement les réseaux à très haut débit fixe et mobile, y compris satellitaire, permettant d'assurer la couverture du territoire concerné.

Ces schémas, qui ont une valeur indicative, visent à favoriser la cohérence des initiatives publiques et leur bonne articulation avec l'investissement privé.

Le SDTAN est co-construit par la Région et les 4 départements.

Sa mise en œuvre est le programme Auvergne Très Haut Débit.

Rappel du SDAASP

Le **Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public**.

La loi prévoit que l'État et les Conseils départementaux élaborent conjointement le schéma en associant les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) à fiscalité propre. Elle rappelle que le schéma a pour but d'améliorer **l'accès aux services** sur le territoire et ainsi de faciliter la vie quotidienne des habitants.

Ce schéma définit, pour une durée de six ans, un programme d'actions destiné à renforcer l'offre de services dans les zones présentant un déficit d'accessibilité des services.

Axe 1 : Préserver la proximité des services.

Axe 2 : Répondre à la demande d'accès au THD, accompagner les publics à l'usage du numérique et amener une réponse à la dématérialisation des services.

Axe 3 : Agir pour une pérennisation de l'offre des commerces de proximité.

Axe 4 : Maintenir et développer de l'offre de santé.

Axe 5 : Renforcer, diversifier et améliorer l'offre de transport.

La **SDUSN** devra proposer des réponses à certains sous-axes du **SDAASP**.

Définition du numérique



Les objectifs de la SDUSN

- **Lutter** contre la discrimination numérique sociale, territoriale et culturelle en favorisant l'inclusion numérique.
- **Permettre** la transition numérique des administrations et entreprises.
- **Coordonner** les services et usages numériques et **fédérer** les acteurs du territoire, en développant les partenariats et la mutualisation.
- **Faire émerger** les besoins et **accompagner** le développement des services.
- **Favoriser** l'innovation expérimentale pour conforter le Cantal comme un territoire numérique et renforcer son attractivité.

La méthodologie

Quatre phases sont proposées pour élaborer la stratégie :

- **Etablir une cartographie** de l'existant,
- **Exprimer** les besoins par thématiques métiers via des groupes de travail,
(NB: Précision issue du Copil: Faire participer la jeunesse à l'élaboration du SDUN, intégrer les communes dans l'enquête territoriale et les informer sur leurs obligations - RGPD, open data, dématérialisation...)
- **Identifier** les priorités pour le développement des usages numériques,
- **Rédiger** la stratégie.

Les thématiques pour les groupes de travail

- Développement économique et attractivité territoriale.
- Tourisme.
- Culture et Patrimoine.
- Éducation et formation.
- Santé et social.
- Administration numérique.
- Cadre de vie, environnement, citoyenneté.
- Transport et mobilité.
- Communication et information.

Le calendrier

- 3 Avril 2018 :** **COFIL** de lancement.
- Avril – Nov.18 :** **Etablir** la cartographie de l'existant
- Déc.18 – Janv.19 :** **Exprimer** les besoins par thématiques métiers via des groupes de travail
- Fév. – Mars 19 :** **Identifier** les priorités pour le développement des usages numériques
- Avril – Mai 19 :** **Finaliser** la stratégie.

Les membres du COTECH

Les membres du COTECH sont les techniciens des instances membres du COFIL.

A savoir : Les opérateurs de communications électroniques (Orange, Bouygues Telecom, Free, SFR), les autorités organisatrices de réseaux (syndicat d'énergies, ENEDIS, GRDF), la préfecture du Cantal, la Préfecture de Région, la Région, le Département, les EPCI, les villes d'Aurillac, Mauriac et Saint-Flour, l'Association des Maires, les chambres consulaires (Commerce et Industrie, Métiers et Artisanat, Agriculture), le Rectorat, l'Agence Régionale de Santé, Conseil de l'Ordre des Médecins, l'Agence du Numérique, la Régie Auvergne Numérique, Cantal Destination

Associer également : Pôle emploi, CAF, la Poste, Trésor Public, CPAM, Urssaf, DDT, GCS

ANNEXE 2 : Présentation du diagnostic en comité de pilotage – Décembre 2018

Stratégie de
développement
des **usages** et
des services
numériques
pour le
Cantal

Comité de pilotage - 3 décembre 2018

Chaque jour à vos côtés



**Rappel sur la stratégie des usages
et des services numériques**

La loi pour une République numérique du 7 octobre 2016 introduit la possibilité pour les collectivités territoriales qui le souhaitent de mettre en place des **stratégies de développement des usages et des services numériques**.

Cette stratégie vise à favoriser l'équilibre de l'offre de services numériques sur le territoire ainsi que la mise en place de ressources mutualisées, publiques et privées, y compris en matière de médiation numérique.

Chaque jour à vos côtés



Rappel sur la méthodologie

- **Etablir une cartographie** de l'existant,
 - 3 enquêtes en ligne et/ou entretiens : mairies + EPCI + Organismes membres du COPIL et associés
 - Études et rapports nationaux sur le numérique
- **Identifier** les priorités pour le développement des usages numériques,
- **Décliner les propositions d'actions** par thématiques métiers via des groupes de travail
- **Rédiger** la stratégie.

Rappel sur le calendrier

3 Avril 2018 :	COPIL de lancement.
Avril – Nov.18 :	Etablissement de la cartographie de l'existant
3 décembre 18 :	COPIL pour présentation de la cartographie
Janv. – Fév.19 :	Décliner les propositions d'actions par thématiques métiers via des groupes de travail
Fév. – Mars 19 :	Identifier les priorités pour le développement des usages numériques
Avril – Mai 19 :	Finaliser la stratégie.

Axe 1 de l'analyse:

« Approche transversale »:

Évolution sociétale et Inclusion numérique

Chaque jour à vos côtés



Baromètre du numérique 2017

LA REVOLUTION NUMERIQUE : UN ENJEU CULTUREL AVANT D'ÊTRE TECHNOLOGIQUE Une société numérique en tension

- 76% des individus se disent prêts à adopter de nouvelles technologies.
- 8 répondants sur 10 ont une vision positive des évolutions apportées par les outils numériques dans le cadre de la ville intelligente.
 - Pourtant, dans la vie professionnelle, seulement 50% de la population active dit profiter pleinement ou assez largement des possibilités offertes par le numérique.
 - 58% des individus disent ne pas en profiter dans leur vie citoyenne.

Chaque jour à vos côtés



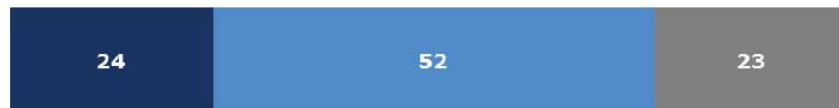
Baromètre du numérique 2017

Une adoption progressive du numérique par les Français

- Les individus sont prêts à adopter de nouvelles technologies ou services numériques, mais de préférence progressivement.

Vous sentez-vous prêt à adopter de nouvelles technologies ou de nouveaux services numériques ?

- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, en % -



■ Oui, immédiatement ■ Oui, progressivement ■ Non

Chaque jour à vos côtés

Baromètre du numérique 2017

DES FRACTURES NUMÉRIQUES PLURIELLES Des fractures territoriales persistantes

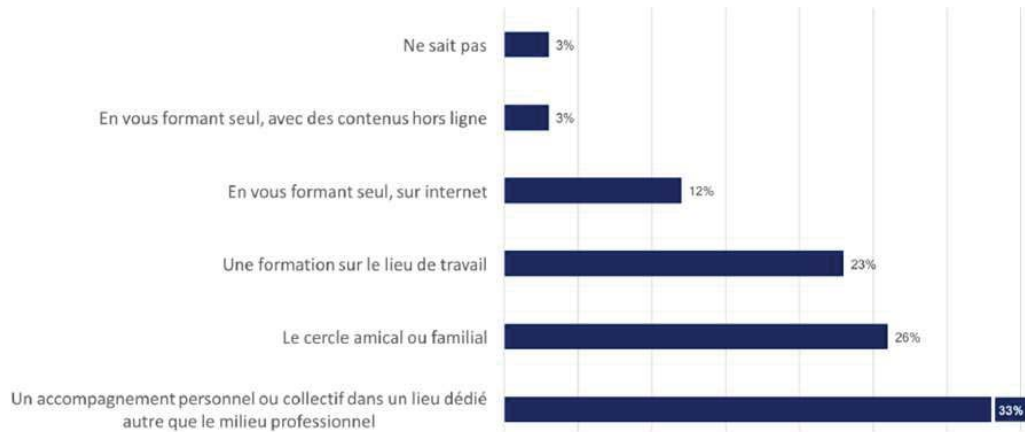
- 42% des personnes résidant dans les villes moyennes disent ne pas du tout profiter des opportunités offertes par le numérique, contre 22% des habitants de l'agglomération parisienne.**
- 29% des résidents des zones rurales ne se disent pas prêts à adopter de nouvelles technologies contre 13% des résidents de l'agglomération parisienne.**

Chaque jour à vos côtés

Baromètre du numérique 2017

Le dispositif le plus adapté pour permettre de mieux maîtriser les outils numériques ?

Champ : Ensemble des français âgés de 18 ans et plus



Chaque jour à vos côtés

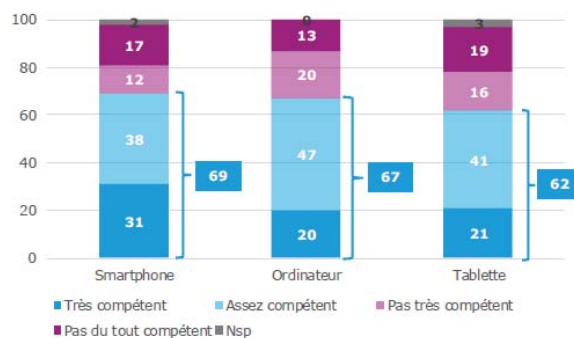
Baromètre du numérique 2017

Environ un tiers des individus s'estiment non compétents pour l'utilisation des équipements

- Entre trois et quatre personnes sur dix se disent non compétentes (pas très ou pas du tout) pour utiliser les produits technologiques du quotidien.

Le sentiment de compétence

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



En quatre ans, le sentiment de compétence pour utiliser un ordinateur est passé de 55% à 67% (+ 12 points).

1

2

3

Chaque jour à vos côtés

Stratégie nationale pour un numérique inclusif

Les constats

Mai 2018 - Secrétariat d'Etat au numérique

40% des Français sont inquiets à l'idée de réaliser leurs démarches administratives en ligne.

13 millions de Français en difficulté avec le numérique (1/5 de la population).

Les difficultés rencontrées par les publics sont : l'accès à l'équipement et à une connexion internet, l'accès aux droits dans un contexte de dématérialisation des démarches.

Le préalable à toute démarche d'inclusion numérique passe par **une sensibilisation aux enjeux du numérique.**

Chaque jour à vos côtés



Stratégie nationale pour un numérique inclusif

Les constats

Mai 2018 - Secrétariat d'Etat au numérique

L'âge, le niveau d'étude, le niveau de revenu, le lieu de résidence et la catégorie socio-professionnelle sont autant de facteurs déterminants dans l'appropriation et la maîtrise des outils numériques.

Parmi les non internautes, les personnes les plus âgées et les non diplômés sont surreprésentés.

Cependant, certains jeunes, qui bien souvent utilisent les outils numériques pour un usage de loisir ou ludique, le maîtrisent moins pour des pratiques plus professionnelles (outils de bureautique) ou pour accéder à leurs droits (démarches administratives en ligne).

Les professionnels au contact des publics (travailleurs sociaux, professionnels de l'action médico-sociale, bénévoles, aidants etc.) **sont aussi confrontés aux évolutions** induites par le numérique et ne sont pas toujours à l'aise sur les outils informatiques.

Chaque jour à vos côtés



Axe 2 de l'analyse :

« Approche publique » :

E administration – accessibilité des services au public

Chaque jour à vos côtés

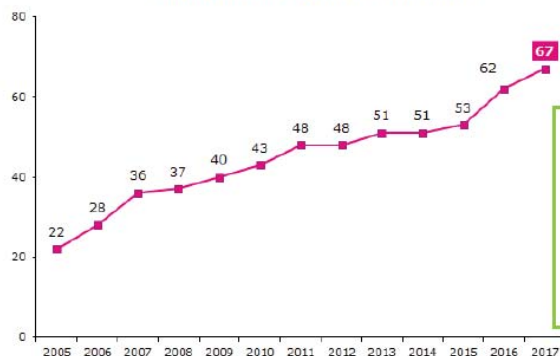


Baromètre du numérique 2017

L'administration en ligne progresse fortement depuis 2 ans

- Cet usage dépend plus particulièrement du niveau de diplôme, de l'âge et des revenus : 90% des diplômés du supérieur, 89% des 25-39 ans, 81% des hauts revenus.

Proportion d'individus ayant accompli une démarche administrative au cours des douze derniers mois



Quelques taux de dématérialisation

- 61% des demandes d'aide au logement
- 66% des inscriptions à Pôle Emploi
- 69% des déclarations trimestrielles du RSA
- 75% des demandes de carte européenne de sécurité sociale
- 100% des demandes de bourses et de logements

Source : tableau de bord des services numériques 2017

Chaque jour à vos côtés

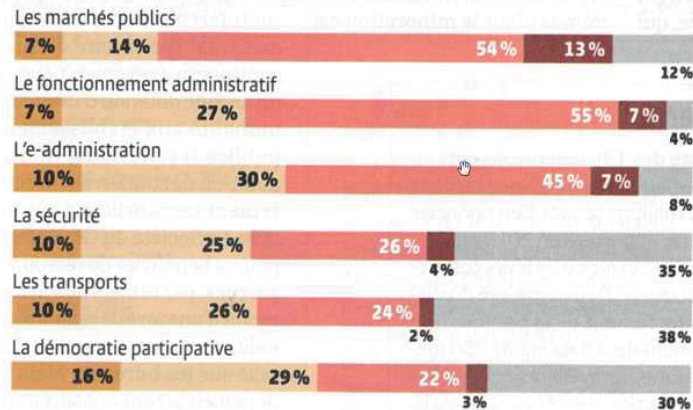


Numériques et territoires : une transition au service des citoyens

Etude La Gazette – Orange - Novembre 2018

Dans quelle mesure êtes-vous satisfait du degré de transformation numérique de votre collectivité dans ces domaines d'intervention ?

● Pas du tout satisfait ● Peu satisfait ● Assez satisfait ● Très satisfait ● NSP



Chaque jour à vos côtés

Numériques et territoires : une transition au service des citoyens

Etude La Gazette – Orange - Novembre 2018

Quels sont les trois principaux freins du déploiement du numérique dans votre collectivité ?

(Plusieurs réponses possibles)



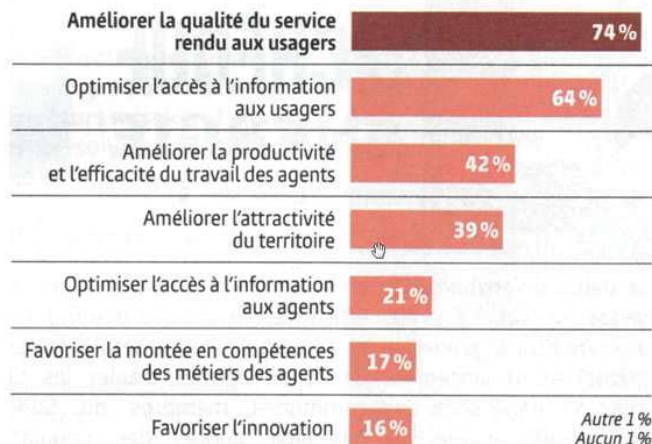
Chaque jour à vos côtés

Numériques et territoires : une transition au service des citoyens

Etude La Gazette – Orange - Novembre 2018

Quels sont les trois principaux bénéfices du déploiement du numérique dans votre collectivité ?

(Plusieurs réponses possibles)



Chaque jour à vos côtés

Mise en perspective au niveau local : retour des enquêtes de terrain

Chaque jour à vos côtés

Trois enquêtes

- Enquête auprès des **mairies** :
96 réponses sur 247 – Taux de réponses : 39%
- Enquête et entretiens auprès des **EPCI** :
7 réponses sur 9 – Taux de réponses : 78%
- Enquête et/ou entretiens auprès des **organismes membres du COPIL et associés** (Pôle emploi, Caf, la Poste, Trésor Public, CPAM, DDT, GCS, URSSAF)
15 réponses sur 25 – Taux de réponses : 60%

Chaque jour à vos côtés



Avez-vous une politique de développement du numérique ?

Mairies

96 réponses



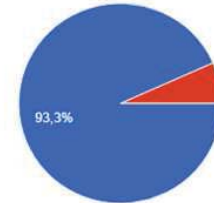
EPCI

7 réponses



Organismes Membres du COPIL et associés

15 réponses



● Oui
● Non, mais en cours d'élaboration
● Non

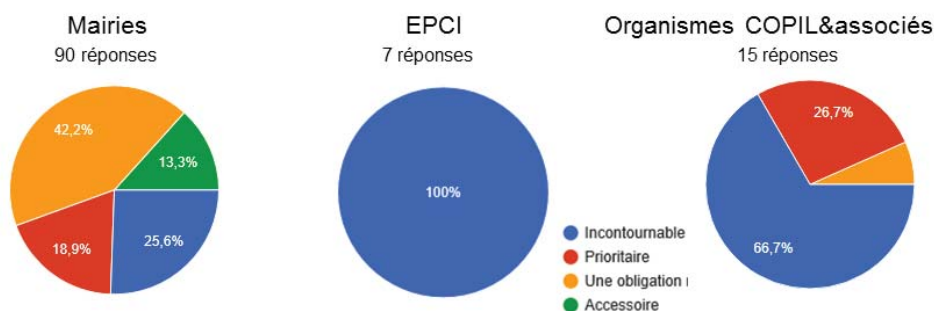
Chaque jour à vos côtés



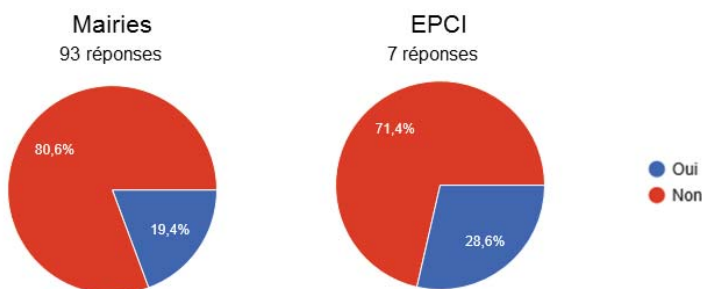
Si oui, pouvez-vous indiquer les thématiques ciblées par votre politique numérique ?

	Mairies	EPCI	Organismes COPIL & associés	CD15
	32 réponses	7 réponses	15 réponses	
Administration numérique	21	7	9	×
Communication et information	15	6	4	×
Développement économique et attractivité territoriale	4	6	6	×
Tourisme	9	7	3	×
Culture et Patrimoine	6	7	2	×
Éducation et social	18	4	3	×
Cadre de vie, environnement, citoyenneté	10	7	2	×
Transport et mobilité	1	4	1	×
Santé			3	×

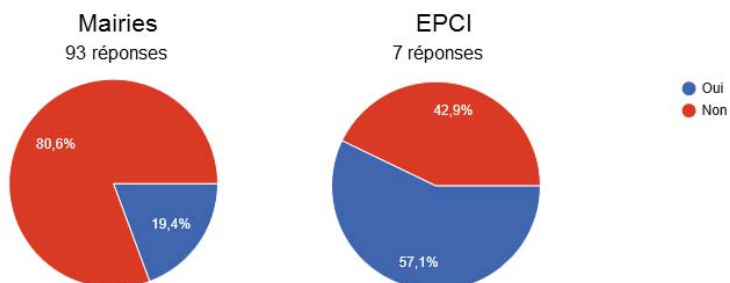
Au sein de votre collectivité/institution, le numérique est-il :



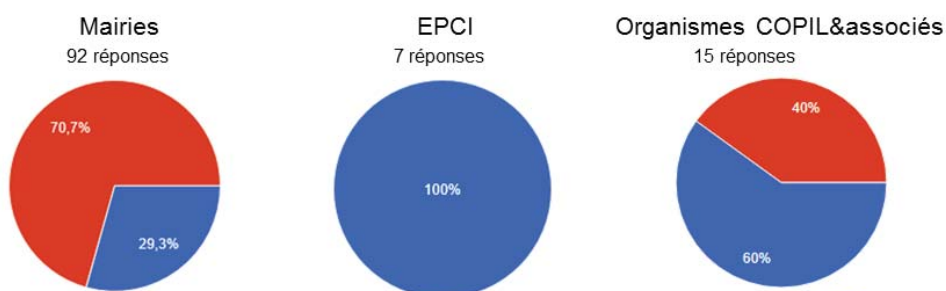
Pensez-vous connaître suffisamment les obligations réglementaires en terme de numérique qui s'impose à votre collectivité ?



Avez-vous un élu en charge du numérique ?



Avez-vous un agent en charge du numérique ?



Quel projet a fait le plus évoluer vos pratiques, votre organisation interne ?

	Mairies 39 réponses	EPCI 7 réponses
Dématérialisation	27	7
Autres	6	3
VPN pour connexion sécurisée à distance		3
Internet et THD	6	

De quoi auriez-vous besoin pour vous aider à mettre en œuvre des projets numériques ?

	Mairies 76 réponses	EPCI 7 réponses		Organismes COPIL & associés 13 réponses
Recrutement de compétences en interne	6	6	Formation du public cible et Médiation numérique	8
Formation des techniciens	28	7	Mutualisation d'actions avec d'autres partenaires pour atteindre le public cible	6
Formation des élus	28	5	Recherche de cofinanceurs	4
Services d'un bureau d'étude	11	2	Retour d'expériences d'autres partenaires	3
Services d'une structure de mutualisation informatique de collectivités	36	6	Autres	2
Recherche de co-financeurs	13	5		
Retour d'expériences d'autres collectivités	39	7		

Chaque jour à vos côtés

Quels sont les besoins d'usages ou d'outils numériques de votre public cible ?

	Organismes COPIL & associés 11 réponses
Accompagnement des usages et médiation numérique	8
Données	1
Outils	2
Internet et réseaux sociaux	2
Réseau internet	1

Chaque jour à vos côtés

Les services numériques du Conseil départemental pour les usagers

	PDI	PADT	PR	PSD	Cabinet
Formulaires à télécharger	x	x			
Information sur site Cantal.fr	x	x	x	x	x
Informations sur Atlas Cantal	x				
Réseaux sociaux	x	x			x
Site internet dédié	x	x			
Application dédiée	x	x			
Païement en ligne	x	x	x		
Inscription en ligne	x	x	x		
Outil mutualisé	x	x	x	x	
E-santé		x			
Plate-forme de dématérialisation		x	x		
Numérique éducatif		x			
Formation		x			
Inclusion numérique				x	
Newsletter		x			x

Chaque jour à vos côtés



Données complémentaires : exemple de services mis à disposition des collectivités

Source : Conseil départemental

	Communes	EPCI	Privé/Autres
Ecoles numériques	55	2	
Télécentres	5	6	4
SIG	194	8	28
Dématérialisation	254		

Chaque jour à vos côtés

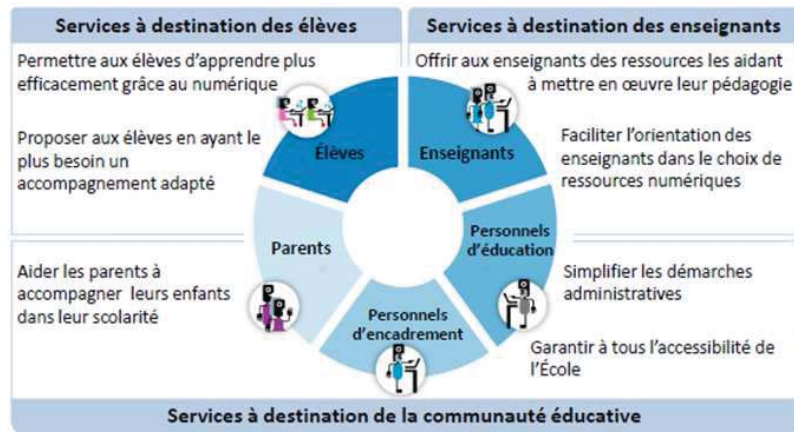


Axe 3 de l'analyse:

« Approche sectorielle » :
éducation, économique,
agriculture, santé, tourisme,
culture et social.

Le numérique éducatif

Les enjeux du numérique éducatif



Source : Ministère de l'Éducation, juin 2013, Faire entrer l'École dans l'ère du numérique, Point d'étape de l'entrée de l'École dans l'ère du numérique

Chaque jour à vos côtés

Les enjeux du numérique éducatif

La révolution numérique est **une chance** pour l'école parce que les nouveaux outils offrent un potentiel de renouveau pédagogique important, pouvant améliorer l'efficacité et l'équité du système éducatif.

Elle est aussi **un défi** parce que le développement rapide des usages du numérique oblige notamment à :

- repenser les méthodes et les programmes d'enseignement ;
- produire de nouvelles ressources ;
- rénover les modes d'évaluation ;
- revoir l'organisation des espaces et des temps scolaires.

L'école numérique, Site internet Gouvernement.fr/ école numérique, Mai 2017

Chaque jour à vos côtés

Zoom sur le numérique éducatif cantalien

Contributeur : Rectorat, Service Education, CD15

Réalisations :

- Environnement Numérique de Travail (ENT) pour les collèges publics et le primaire pour la communauté éducative (enseignants, élèves, parents, personnels)
- 2 collèges expérimentateurs sur le volet infrastructure (La Ponétie et Maurs)
- 1 collège expérimentateur e-FRAN (Espaces de formation, de recherche et d'animation numérique)
- Groupe de travail Numérique Educatif avec les collègues
- Ecole Eloignée en Réseau (EER) : dispositif incubateur visant à faciliter la communication des écoles entre elles et en lien avec le collège de secteur
- Administration numérique : pilotage des établissements et échanges d'informations
- Projet Ecoles Numériques du Cantal

Besoins du public cible :

- Besoin de sensibiliser et former la communauté éducative
- Besoin de former les agents du CD15 dans les collèges au numérique
- Besoin de développer la culture numérique

Chaque jour à vos côtés



Le développement économique

Chaque jour à vos côtés



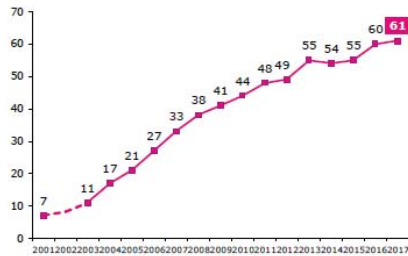
Baromètre du numérique 2017

Les achats sur internet atteignent un niveau élevé

- Les catégories les plus actives sont les jeunes, les diplômés et les hauts revenus : 84% des 18-39 ans ; 83% des diplômés du supérieur ; 79% des hauts revenus.

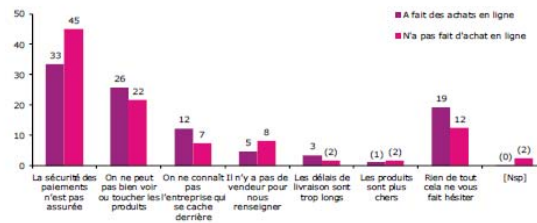
Proportion d'individus ayant réalisé un achat au cours des douze derniers mois

Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en %



Parmi les éléments suivants, lequel vous fait aujourd'hui le plus hésiter pour effectuer des achats par internet ?

Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en %



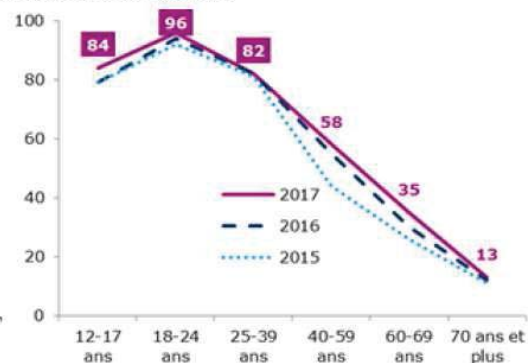
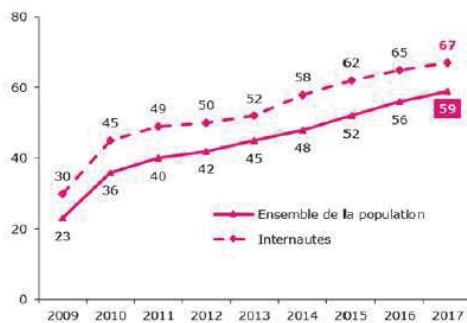
Baromètre du numérique 2017

Les réseaux sociaux progressent régulièrement

- Les jeunes, loin devant leurs aînés, sont des précurseurs et des prescripteurs.

Proportion d'individus ayant participé à un réseau social au cours des douze derniers mois

Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en %

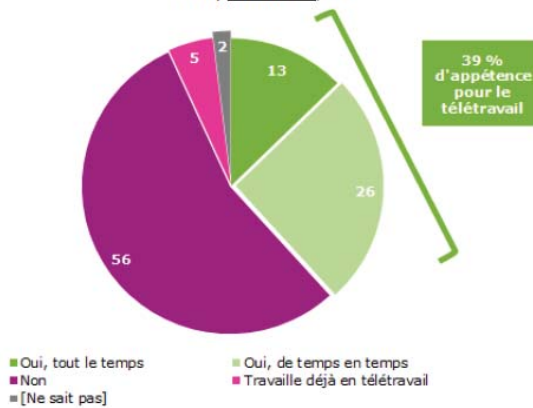


Baromètre du numérique 2017

Une appétence confirmée pour le télétravail

- La part des actifs prêts à télétravailler passe de 31 à 39 % entre 2009 et 2017.

Vous-même seriez-vous prêt à travailler en télétravail ?
 Champ actifs occupés, en %



Chaque jour à vos côtés

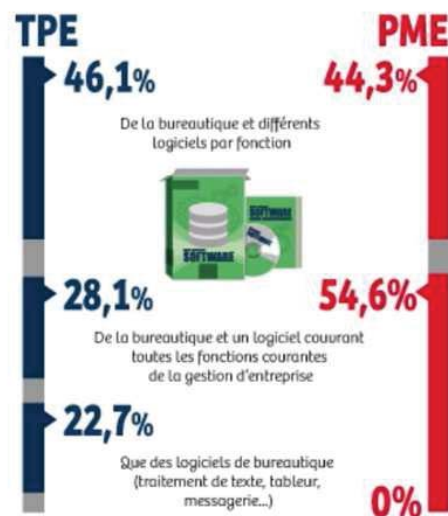
L'usage du numérique dans les TPE et PME

Etude sur l'utilisation du digital par les TPE et PME du Rhône, CCI Lyon – septembre 2015

Qui gère les outils numériques dans l'entreprise ?



L'utilisation de logiciels : TPE versus PME



Chaque jour à vos côtés

L'usage du numérique dans les TPE et PME

Etude sur l'utilisation du digital par les TPE et PME du Rhône, CCI Lyon – septembre 2015

89,4% des TPE et PME interrogées ont un site internet



63,4% des TPE et PME interrogées utilisent les médias et réseaux sociaux



Chaque jour à vos côtés


cantal
 LE DÉPARTEMENT

L'usage du numérique dans les TPE et PME

Trois potentiels freins aux projets numériques



Chaque jour à vos côtés


 LE DÉPARTEMENT

Zoom sur l'économie cantalienne

Contributeurs : CCI, Chambre des métiers et de l'artisanat

Réalisations :

- Accompagnement pour la mise en place de sites internet et systèmes d'information
- Formation auprès des commerçants sur les réseaux sociaux et la e-réputation
- Formation auprès des créateurs pour les inciter à avoir une stratégie numérique
- Site internet
- Salle de formation avec PC
- Formation à des logiciels

Besoins du public cible :

- Sensibilisation au numérique des entreprises et des artisans
- Outil numérique pour recrutement
- Utilisation du numérique pour les obligations réglementaires pour les déclarations en ligne (impôts, CPAM pour les taxis, URSSAF, retraite, ...)

Proposition de mutualisation :

- Plate-forme de matching d'emplois mise en place par la CCI au 1er trimestre 2019.

Chaque jour à vos côtés


 LE DÉPARTEMENT

L'agriculture

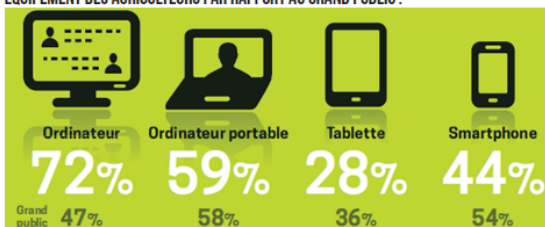


Chaque jour à vos côtés

Enquête équipements et usages des agriculteurs sur internet

Agrinautes Agrisurfeurs BVA-Ticagri pour Terre-net – septembre 2015

EQUIPEMENT DES AGRICULTEURS PAR RAPPORT AU GRAND PUBLIC :



81% au moins une fois par jour

POUR LEUR ACTIVITÉ AGRICOLE, LES AGRICULTEURS UTILISENT INTERNET :

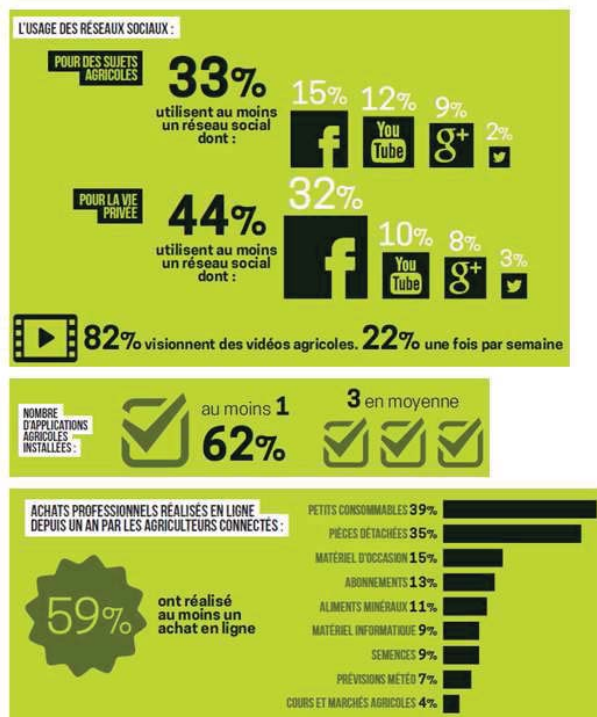


LES CONTENUS CONSULTÉS AU MOINS UNE FOIS PAR SEMAINE :



Chaque jour à vos côtés

Enquête équipements et usages des agriculteurs sur internet



Chaque jour à vos côtés

cantal
LE DÉPARTEMENT

Zoom sur l'agriculture cantalienne

Contributeur : Chambre d'agriculture

Réalisations :

- Communication avec les agriculteurs par mails et SMS
- Accompagnement pour les déclarations de naissance par internet sur Selso
- Outil Mes Parcelles pour le suivi des cultures (conseil sur l'utilisation de l'outil)
- Accompagnement pour la déclaration en ligne pour les aides de la politique agricole commune
- Site internet et réseaux sociaux
- Formation en ligne (pour fin 2018)
- Accompagnement pour la vente en ligne au drive

Besoins du public cible :

- Equipements connectés (outils d'alerte sur élevage, robots de traite...)
- Consultations des résultats (contrôles laitiers, abattage)
- Utilisation de Facebook
- Besoin de sensibiliser les agriculteurs au numérique

Chaque jour à vos côtés

cantal
LE DÉPARTEMENT

La santé



Les Français, le numérique et la prévention santé

Etude Opinionway pour Microsoft France, 2014



Les usages digitaux des médecins

Baromètre numérique 2016 du Cessim (Centre d'Etudes Sur les Supports de l'Information Médicale)

- 76% des médecins généralistes utilisent quotidiennement Internet dans le cadre de leur activité professionnelle.
- 95% des MG utilisent les sites internet comme source d'information professionnelle.
- 50% des médecins généralistes ont utilisé au moins une application au cours des 30 derniers jours sur smartphone ou tablette.
- 13% des MG sont connectés à des réseaux sociaux dans le cadre professionnel. Ils y lisent et consultent des contenus liés à l'actualité médicale et échangent avec leurs confrères.
- 55% des MG utilise Internet au moins occasionnellement comme outil de formation médicale.
- 30% des MG sont intéressés par les e-conférences/e-congrès.

Chaque jour à vos côtés



Zoom sur la santé

Contributeurs : ARS, GCS SIMPA

Réalisations :

- Télémédecine en médico-social, en maison de santé, à l'hôpital.
- Messagerie sécurisée de santé
- Outil des suivis des cas complexes: réseau de soins palliatifs, MAIA, autres,...
- Outil d'aide à l'orientation personnalisée dans le domaine de la santé (ViaTrajectoire)
- Portail patient MyHop : point d'accès unique au patient pour accéder à ses informations et interagir avec les professionnels de santé qui assurent sa prise en charge,

Besoins du public cible :

- Outils : messagerie sécurisée
- Besoins d'usages : améliorer la connaissance des situations prises en charge (patient, usager du système de santé, ...) avec une meilleure diffusion des informations disponibles sur le patient (coordination entre professionnels)
- Besoins pour aider à l'atteinte des objectifs actuels : amélioration de la culture numérique, sensibilisation à la sécurité/confidentialité/traçabilité des données personnelles de santé
- Faciliter les projets d'acteurs locaux en termes d'accompagnement et de financement

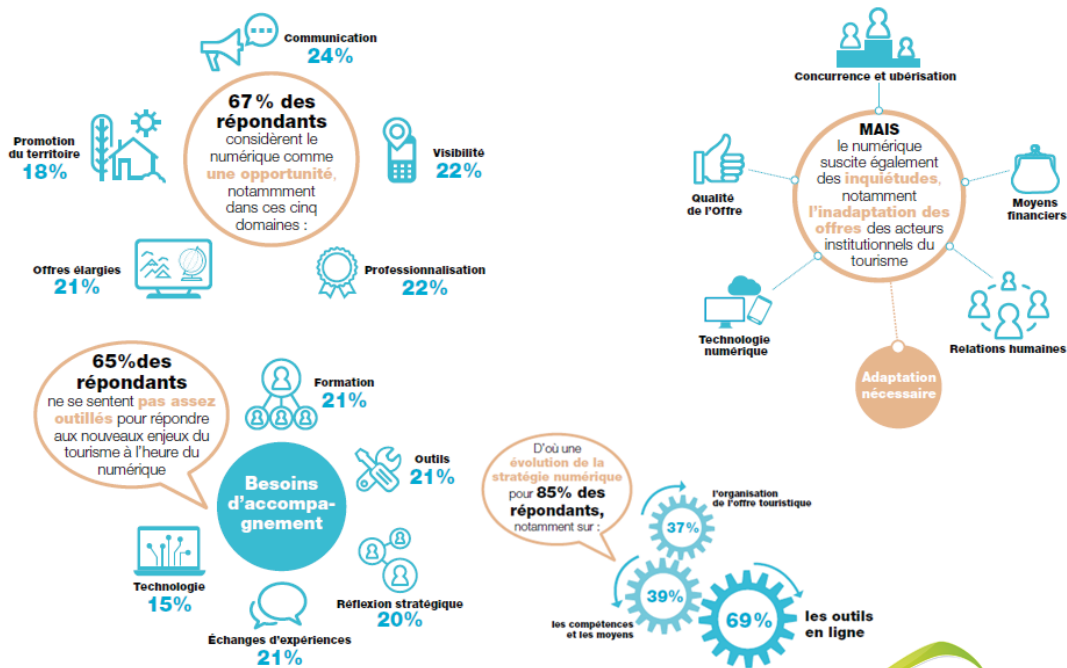
Chaque jour à vos côtés



Le tourisme

Intégrer le numérique dans les stratégies touristiques

Rapport Caisse des Dépôts, Collectivités locales et transition numérique, Février 2017



Zoom sur le tourisme cantalien

Contributeur : Cantal Destination et Service Tourisme

Réalisations :

- Plate-forme digitale (site internet, médias sociaux, gestion relation client)
- Médias sociaux et web (recrutement de fans/notoriété/acquisition de trafic)
- Supports de découverte (visite en réalité augmentée, Application de randonnées avec location de tablettes, site internet randonnées, table numérique pour information des circuits avec visite 3D...)

Besoins du public cible :

- Pour les touristes :
 - Connaissance de l'offre touristique
 - Centralisation de l'offre touristique
- Pour les professionnels du tourisme
 - Sensibilisation et formation au numérique
 - Outils clés en mains
 - Accompagnement à la mise en place d'outils
 - Mutualisation de bases de données

Chaque jour à vos côtés

La culture

Chaque jour à vos côtés

Baromètre de l'innovation

Les pratiques culturelles des français et leurs usages numériques

Un baromètre 2015 BVA – Syntec numérique

- 80% de Français potentiellement intéressés par une offre numérique de conférences, visites de musée et exposition, concerts
- Le replay sur Internet, pratique majoritaire chez les Français
- La consultation en ligne, le streaming, le téléchargement, adoptés mais non généralisés
- Le téléchargement de livres ou la lecture de livres numériques, pratiques marginales
- Des consommations de contenus culturels encore ancrés dans leurs usages traditionnels :
 - 79% regardent un programme TV en direct
 - 63% écoutent de la musique en CD
 - 85% lisent un livre au format traditionnel

Chaque jour à vos côtés



Zoom sur la culture

Contributeur : Direction de l'Action Culturelle

Réalisations :

- **CultureCantal.fr** : Agenda culturel, Bouquet de ressources numériques, catalogue et réservation en ligne,
- **Archives départementales** : Recherches généalogiques, indexation collaborative, expositions virtuelles,
- **Hibernarock** : agenda des concerts, réservation en ligne pour les concerts et navettes, écoute des extraits de musique
- **services pour les professionnels** :
 - Réseau des médiathèques (contrat type, notes juridiques, outils de travail...)
 - Réseau des écoles de musique et danse

Besoins du public cible :

- Besoin d'accéder à toujours plus de contenus et services culturels

Chaque jour à vos côtés



Le social

Les connexions solidaires d'Emmaüs Connect : De l'enquête anthropologique aux interfaces inclusives »

Emmaüs Connect, 2017

- « **Les pratiques numériques des jeunes en insertion socioprofessionnelle** »
*« Cette étude montre qu'Internet est omniprésent dans la vie quotidienne des jeunes, mais contrairement aux idées reçues, un grand nombre de jeunes en insertion éprouve des difficultés par rapport au numérique. En effet, **il n'y a pas systématiquement de transposition des usages récréatifs d'internet vers des usages professionnels.** Par conséquent, les compétences numériques limitées ne permettent pas aux jeunes en insertion professionnelle de bénéficier de tout le potentiel d'internet pour trouver un emploi ou une formation ».*
- « **Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation** », Cette étude a permis de constater que « **le numérique est bien rentré dans les métiers de l'action sociale. Par contre, la problématique numérique demeure toujours le parent pauvre des politiques des structures de l'accompagnement social. En effet, aujourd'hui les intervenants sociaux sont peu outillés et peu formés aux enjeux de l'inclusion numérique, pourtant une très large majorité des personnes interrogées affirme faire des démarches en ligne avec ou à la place des usagers.** Cela pose des questions d'ordre déontologique car cette à date il n'y a pas de cadre d'intervention précis dans la plupart des structures. De plus, certains usagers peuvent se retrouver face à une situation de rupture de droits à cause de la non-maîtrise de l'outil numérique lorsque les démarches se font uniquement en ligne ».

Zoom sur le social

Contributeur : Pôle Solidarité Départementale

Réalisations :

- Site internet
- Accompagnement numérique des usagers
- Facturation dématérialisée auprès de la CPAM par les consultations de la PMI
- Dépôt des décisions pour paiement des allocations sur la plate-forme de la CAF
- Demande des Cartes Mobilité Inclusion sur le portail de l'Imprimerie Nationale
- Echanges dématérialisés des factures avec les services d'aide à domicile pour pré-paiement.

Besoins du public cible :

- Besoin d'accéder au numérique pour avoir accès à ses droits
- Besoin de sensibilisation, formation accompagnement au numérique

Besoins des professionnels:

- Formation à l'accompagnement numérique de usagers

Chaque jour à vos côtés



Synthèse du diagnostic

Chaque jour à vos côtés



Axes déjà traités dans les schémas sectoriels

Chaque jour à vos côtés



Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public 2018-2023

Certaines actions du Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public répondent en partie aux problématiques soulevées par le diagnostic :

- des éléments de réponse sur l'inclusion numérique avec le recensement des offres et le besoin d'accompagnement des personnes aux usages,
- l'accompagnement des usages du numérique éducatif (schéma départemental du numérique éducatif),
- le développement du numérique pour la santé via la télémédecine,
- le besoin de lisibilité sur l'offre de transports via la centrale de mobilité « Auvergne Mobilité ».

Chaque jour à vos côtés



Synthèse du diagnostic : **Tourisme et Education**

- **Le tourisme**
 - Le numérique est considéré comme une opportunité pour le secteur touristique
 - Besoin de formation et d'accompagnement aux outils numériques
 - Besoin d'outils clés en mains et de stratégie numérique touristique
 - Besoin de connaissance et de centralisation de l'offre touristique
- schéma départemental du tourisme

- **Le numérique éducatif**
 - Besoin de sensibiliser et former la communauté éducative
 - Besoin de former les agents du CD15 dans les collèges au numérique
 - Besoin de développer la culture numérique
- schéma départemental du numérique éducatif

Synthèse du diagnostic : **Santé et Culture**

- **La santé**
 - Outils : messagerie sécurisée
 - **Besoins d'usages** : améliorer la connaissance des situations prises en charge (patient, usager du système de santé, ...) avec une meilleure diffusion des informations disponibles sur le patient (coordination entre professionnels)
 - **Besoins pour aider à l'atteinte des objectifs actuels** : amélioration de la culture numérique, sensibilisation à la sécurité/confidentialité/traçabilité des données personnelles de santé
 - Faciliter les projets d'acteurs locaux en termes d'accompagnement et de financement
- Projet Régional de Santé, SDAASP

- **La culture**
 - Besoin d'accéder à toujours plus de contenus et services culturels
- schéma départemental d'action culturelle et schéma de développement des enseignements et des pratiques amateurs, Programmes de développement culturel des EPCI

Axes à traiter

Synthèse du diagnostic : **Inclusion numérique**

- Différents publics sont en difficulté avec le numérique pour différents usages.
- Une volonté des publics de se mettre au numérique mais de manière progressive et moyennant un accompagnement.
- L'accompagnement personnel ou collectif dans un lieu dédié apparaît comme le dispositif le plus adapté pour mieux maîtriser les outils numériques.
- L'importance de la sensibilisation et de la médiation numérique dans une démarche d'inclusion numérique.

Synthèse du diagnostic : **Inclusion numérique**

Rappel des définitions :

L'inclusion numérique, ou e-inclusion, est un processus qui vise à rendre le numérique accessible à chaque individu, principalement la téléphonie et internet, et à leur transmettre les compétences numériques qui leur permettront de faire de ces outils un levier de leur insertion sociale et économique. (Définition « Les Cahiers de l'inclusion numérique »).

La « Médiation Numérique » désigne la mise en capacité de comprendre et de maîtriser les technologies numériques, leurs enjeux et leurs usages, c'est-à-dire développer la culture numérique de tous, pour pouvoir agir dans la société numérique. Elle procède par un accompagnement qualifié et de proximité des individus et des groupes (habitants, associations, entreprises, élèves, étudiants, parents, professionnels...) dans des situations de formation tout au long de la vie facilitant à la fois l'appropriation des techniques d'usage des outils numériques et la dissémination des connaissances ainsi acquises. Elle est donc au service, notamment, de **l'inclusion numérique** et favorise les coopérations utiles aux réalisations et aux innovations en faveur du bien commun. (Définition « Réseau national de la médiation numérique »).

Synthèse du diagnostic : **e-administration**

- **Une administration en ligne qui progresse** toujours plus tandis que 40% des Français sont inquiets à l'idée de réaliser leurs démarches administratives en ligne.
- **Des freins au développement du numérique** dans les collectivités territoriales : le cout élevé de la numérisation, la résistance aux changements, le manque de formation.
- Le principal bénéfice du déploiement du numérique dans les collectivités territoriales est **l'amélioration de la qualité du service** rendu aux usagers, facteur d'attractivité territoriale.
- Besoin de mutualisation d'actions avec d'autres partenaires pour atteindre le public cible : entre institutions
- Besoin d'avoir une structure de mutualisation informatique pour les collectivités pour : la formation, la commande publique, les outils et plateforme de dématérialisation
- Besoin de mutualiser, pour les collectivités, la fonction de délégué à la protection des données pour se conformer au Règlement Général de Protection de Données

Chaque jour à vos côtés

Synthèse du diagnostic : **Sensibiliser, accompagner, former**

- Besoin de sensibiliser les professionnels à l'intérêt et aux enjeux du numérique : agriculteurs, entreprises, artisans, professionnels de santé, élus, ...
- Besoin de former les professionnels : agriculteurs, entreprises, artisans, professionnels de santé, élus, techniciens, personnels en situation d'accompagner des personnes éloignées du numérique...
- Besoin d'information sur les obligations réglementaires numériques
- Besoin de retour d'expériences pour développer des projets numériques : collectivités, institutions

Chaque jour à vos côtés

Rappel des objectifs de la stratégie des usages et des services numériques

Cette stratégie doit viser à favoriser l'équilibre de l'**offre de services numériques** sur le territoire ainsi que la mise en place de **ressources mutualisées**, publiques et privées, y compris en matière de **médiation numérique**.

- **Lutter** contre la discrimination numérique sociale, territoriale et culturelle en favorisant l'inclusion numérique.
- **Permettre** la transition numérique des administrations et entreprises.
- **Coordonner** les services et usages numériques et **fédérer** les acteurs du territoire, en développant les partenariats et la mutualisation.
- **Faire émerger** les besoins et **accompagner** le développement des services.
- **Favoriser** l'innovation expérimentale pour conforter le Cantal comme un territoire numérique et renforcer son attractivité.

Méthodologie pour la phase 2 : l'expression des besoins / les propositions d'actions

Proposition de groupes de travail pour les axes ressortis du diagnostic :

- **Inclusion numérique**
- **E-administration : relation usagers et gestion interne**
- **Sensibiliser, accompagner, former les professionnels**
- **Développement des services et Innovation**

Calendrier : ateliers entre le 4 et le 8 février 2019.

Atelier « Jeunes et usages numériques » : Janvier 2019