

# TRANSITION NUMÉRIQUE

Du diagnostic  
des usages numériques  
à la coordination  
territoriale

S  
E<sup>2</sup>  
P<sup>0</sup>  
T.<sup>2</sup>

# ÉDITO

**V**ers la transition numérique pour les usagers du territoire !  
Le développement exponentiel de nouveaux outils comme le téléphone portable ou la tablette numérique a radicalement changé les comportements. Aussi, la communauté d'agglomération Gaillac-Graulhet s'interroge sur la transition numérique qui repose, entre autres, sur la maîtrise de compétences numériques. Au sein de notre collectivité un fort questionnement des usages numériques de nos habitants a été pointé. Quels sont leurs besoins ? ont-ils accès aux outils numériques, aux ressources numériques ?

C'est ainsi que tout a démarré grâce au recrutement de trois conseillers numériques pour le territoire de l'agglomération, via le dispositif France Relance de l'Etat et sa prise en charge financière, afin que les habitants puissent bénéficier d'aide dans leurs e-démarches. Pour que ces conseillers puissent être performants et à l'écoute aux côtés des usagers, il est apparu incontournable d'établir un diagnostic basé d'une part sur l'identification de l'existant en matières d'actions et/ou de lieux ressources du numérique dans le territoire mais aussi la connaissance des usages et des besoins numériques de nos habitants.

Nous avons donc réalisé un diagnostic. Les usages sont ainsi différenciés en fonction des âges, du travail, des ménages, des loisirs et de l'accès au numérique. Ce diagnostic met en lumière les manquements et les atouts mais aussi des axes de réflexions et d'actions concrètes afin que chaque usager puisse accéder aisément à un service, une offre, un atelier dans l'ensemble du territoire.

Un premier pas pour lutter contre les inégalités d'accès au numérique et pour que tous les habitants et l'ensemble des usagers puissent bénéficier des nombreuses offres de services, d'actions et d'aide autour du numérique.

L'agglomération se préoccupe de l'illectronisme\* et plus que jamais s'associent pour que la révolution numérique soit accessible à tous !

Bonne lecture

**Jean-François BAULÈS**  
Vice-Président à la Culture

**Paul SALVADOR**  
Président de la Communauté  
d'agglomération Gaillac-Graulhet

#bellesdécouvertesnumériques #conseillersnumériquesàvos côtés  
#gaillac-graulhetagglomération

*\*Illectronisme : État d'une personne qui ne maîtrise pas les compétences nécessaires à l'utilisation et à la création des ressources numériques. (On distingue dans l'illectronisme les lacunes liées à l'utilisation des outils numériques (ordinateurs, téléphones intelligents, etc.) et celles liées à l'usage des contenus disponibles sur Internet [remplir un formulaire en ligne, acheter sur un site Web, etc.]*

# SOMMAIRE

ÉDITO .....	3
<b>I. CONTEXTE .....</b>	<b>5</b>
I.1 Contexte National .....	6
I.1.A Fracture numérique .....	6
I.1.B Dispositif des conseillers numériques .....	6
I.2 Contexte territorial.....	8
I.2.A Descriptif Gaillac Graulhet Agglomération .....	8
I.2.B Déploiement de la fibre.....	10
I.2.C Indice de fragilité numérique.....	11
<b>II. DIAGNOSTIC .....</b>	<b>15</b>
II.1 Un diagnostic partagé et concerté.....	16
II.2 Recensement des acteurs et de leurs missions .....	17
II.2.A Méthode de recensement.....	17
II.2.B Liste des lieux recensés .....	18
II.2.C Atouts et faiblesses.....	22
II.2.D Les ressources numériques gérées par Gaillac Graulhet Agglomération .....	26
II.3 Enquête sur les besoins et les usages des habitants : .....	28
II.3.A Contexte.....	28
II.3.B Méthodologie .....	29
II.3.C Recensement et résultats de l'enquête .....	34
II.3.D Conclusion de l'enquête.....	38
II.4 Bilan du diagnostic.....	38
<b>III. AXES DE STRATÉGIE.....</b>	<b>39</b>
III.1 Transmettre et diffuser auprès des différents publics .....	40
III.2 Accompagner les habitants dans l'incapacité d'utiliser le numérique .....	40
III.3 Former les habitants pour devenir autonomes et monter en compétences .....	40
III.4 Développer la culture numérique pour tous .....	41
III.5 Prévenir et informer des risques liés aux usages du numérique.....	41
<b>IV. COORDINATION TERRITORIALE.....</b>	<b>42</b>
IV.1 Plateforme mutualisée des actions et ressources .....	44
IV.2 Rencontres professionnelles des médiateurs et acteurs du territoire .....	45
IV.3 Création du dispositif itinérant .....	45
IV.4 Intégrer les ressources et réseaux .....	46

# I. CONTEXTE

## I.1 CONTEXTE NATIONAL

### I.1.A > FRACTURE NUMÉRIQUE

Les technologies numériques réinventent notre société en investissant progressivement tous les domaines de notre vie quotidienne. De l'innovation médicale à la mobilité, en passant par la communication, l'industrie, la sécurité, le traitement de l'information, le développement des loisirs... Le numérique est partout, révolutionnant nos manières d'interagir avec notre environnement. La fracture numérique, l'illectronisme (illettrisme numérique), l'inclusion numérique... toutes ces notions définissent et identifient la rupture entre le numérique et certains citoyens et renvoient à la nécessité de rendre accessible le numérique auprès de chaque individu.

20 % de la population est aujourd'hui victime d'illectronisme, 13 millions de concitoyens pour qui il est difficile ou impossible de déclarer ses revenus, créer son entreprise, faire une demande de permis ou de carte grise, communiquer avec ses proches... Ne pas avoir accès à Internet ou ne pas savoir utiliser les outils numériques sont les raisons principales qui rendent le numérique inaccessible à certains.

La crise sanitaire liée au Covid n'a fait qu'accentuer ces inégalités. **Toutes les formes d'exclusion numérique** (accès à l'outil, compétences administratives ou numériques ou encore l'accès à l'information) **ont mis en difficultés de nombreux habitants, ne serait-ce que pour :**

- > prendre un rendez-vous pour se faire vacciner
- > consulter la liste des lieux soumis au Pass Sanitaire
- > imprimer une attestation de circulation

Le territoire de l'agglomération Gaillac-Graulhet n'échappe pas à ce constat et pour répondre à cette problématique sociale, le recrutement de 3 conseillers numériques participe à la lutte contre l'exclusion numérique par la mise en œuvre d'actions concertées et complémentaires avec les acteurs institutionnels et associatifs de l'ensemble du territoire, et cela à destination de tous les habitants.

### I.1.B > DISPOSITIF DES CONSEILLERS NUMÉRIQUES

Le recrutement de 3 conseillers numériques de l'agglomération a pour objectif d'œuvrer en faveur de l'inclusion numérique et du développement de tous les usages du numérique présents dans nos quotidiens.

« Pour une durée de deux ans, l'État finance la formation et le déploiement de 4 000 conseillers numériques France Services. »

« 13 millions de citoyens sont en rupture face au numérique »

### Chaque conseiller numérique :

- > s'engage sur 2 ans
- > bénéficie d'une formation de 280h assortie d'une certification professionnelle « Titre Professionnel » Responsable d'espace de médiation numérique.
- > peut être habilité "Aidants-Connect" ce qui l'autorise à faire des démarches administratives en ligne « pour le compte de ».

L'habilitation **sécurise juridiquement les aidants** qui accompagnent ces usagers sur les enjeux de confidentialité et de sécurité des données.

**Exemple de démarches :** demande de carte d'identité ou passeport, consultation des comptes de retraites ou de santé, attestation fiscale...

### Ce qui est attendu des conseillers numériques :

- > Mener un diagnostic des usages numériques dans le territoire en allant à la rencontre des acteurs numériques du territoire, pour récolter l'ensemble des usages des habitants et connaître leurs attentes puis diffuser les résultats de l'enquête.
- > Animer la mise en œuvre des actions avec les partenaires et les différents acteurs du numérique.
- > Créer un répertoire exhaustif de toutes les ressources numériques du territoire qui sera ensuite mis à disposition des administrés, afin que ceux-ci puissent être orientés vers des personnes/structures ressources pour trouver un accompagnement numérique.
- > Mener des missions de médiation et d'inclusion numérique :
  - Accompagner les usagers vers l'autonomie numérique (prendre en main un équipement informatique, naviguer sur Internet, gérer ses courriels, gérer ses fichiers, utiliser son smartphone et les applications...).
  - Animer des ateliers permettant la montée en compétence des usagers (stocker et utiliser un cloud, entretenir son matériel, se prémunir des dangers d'Internet: fakenews, arnaques, phishing...)
  - Animer des ateliers pour la jeunesse : création de bornes à arcade, initiation à la programmation...
  - Réaliser des démarches administratives à la place d'un-e usager-ère, de façon sécurisée grâce à la labellisation "Aidants Connects"

### Il existe sur le territoire de l'agglomération d'autres conseillers numériques recrutés par d'autres structures :

- > Les communes de Couffoueux, Rabastens et Loupiac ont recruté une conseillère numérique, qui assure des permanences et accueille toutes les personnes rencontrant des difficultés, petites ou grandes, dans la maîtrise d'Internet sur les 3 communes et, aussi, aux adhérents Digitarn.
- > Graulhet: un conseiller numérique basé au tiers-lieu des Microfolies.
- > Secours populaire: un conseillère numérique se déplace à Gaillac et à Graulhet avec un bus itinérant pour de l'initiation informatique et de l'aide aux démarches administratives.
- > Département: le département a recruté dix conseillers numériques, quatre d'entre eux sont répartis sur l'agglomération Gaillac-Graulhet.
- > La Poste : un conseiller numérique est basé à La Poste de Gaillac et peut se déplacer, étant dans les différents bureaux de Poste de l'agglomération.

## I.2 CONTEXTE TERRITORIAL

### I.2.A > DESCRIPTIF DE GAILLAC-GRAULHET AGGLOMÉRATION



#### Gaillac Graulhet Agglomération est née en 2017,

de la fusion de 3 communautés de communes.

Composée de **59 communes**, elle est la **plus grande collectivité** en superficie **du Tarn** (1180 km<sup>2</sup>) avec un territoire **occupé à 91 % par des espaces agricoles**

(source: gaillacgraulhet.fr)

#### Ce territoire est riche en savoir-faire

(viticulture et agriculture, cuir, mécanique de précision, chimie, construction.).

Les **compétences** de la Communauté d'Agglomération Gaillac-Graulhet vont de l'**aménagement** du territoire au développement du **cadre de vie**, en passant par les **services à la population** et l'**attractivité touristique, culturelle et économique**.

#### DONNÉES STATISTIQUES

Une démographie croissante

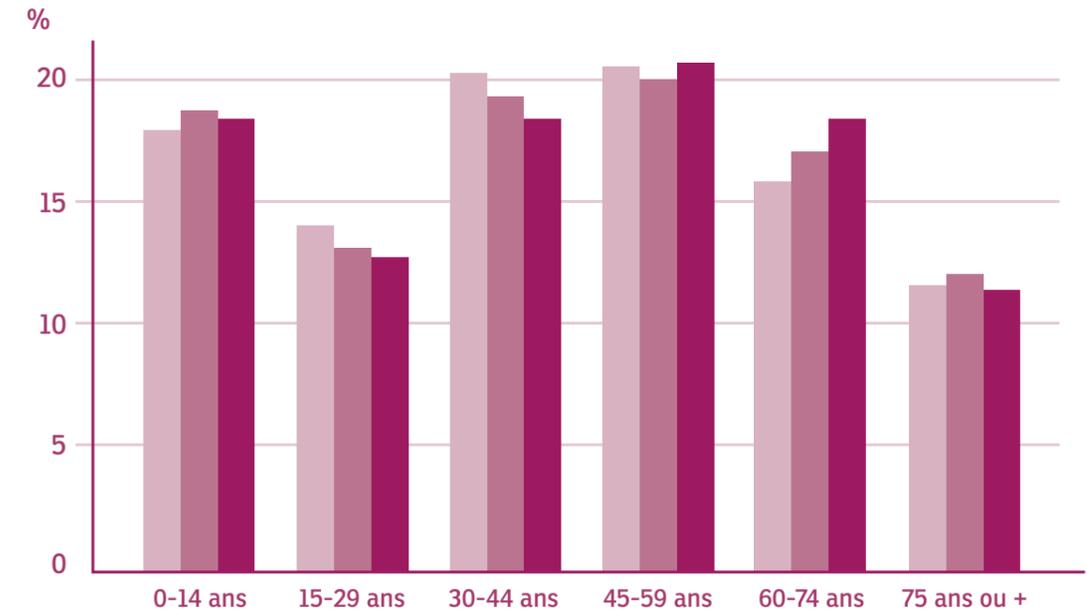
Population en 2019	74 286
Densité de la population (nombre d'habitants au km <sup>2</sup> ) en 2019	63,8
Superficie en 2019, en km <sup>2</sup>	1 180,3
Variation de la population : taux annuel moyen entre 2013 et 2019, en %	1,1
▶ dont variation due au solde naturel : taux annuel moyen entre 2013 et 2019, en %	-0,1
▶ dont variation due au solde apparent des entrées sorties : taux annuel moyen entre 2013 et 2019, en %	1,1
Nombre de ménages en 2019	32 248

Sources : Insee, RP2013 et RP2018 exploitations principales en géographie au 01/01/2022

Naissances domiciliées en 2020	664
Décès domiciliés en 2020	834

Source : Insee, état civil en géographie au 01/01/2022

#### POP G2 - POPULATION PAR GRANDES TRANCHES D'ÂGES



Sources : Insee, RP2008, RP2013 et RP2019, exploitations principales, géographie au 01/01/2022.

## EMPLOI

	CA Gaillac-Graulhet (200066124)
Emploi – Chômage au sens du recensement	
Emploi total (salarié et non salarié) au lieu de travail en 2019	20 169
▶ dont part de l'emploi salarié au lieu de travail en 2019, en %	77,0
Variation de l'emploi total au lieu de travail : taux annuel moyen entre 2013 et 2019, en %	0,4
Taux d'activité des 15 à 64 ans en 2019	75,2
Taux de chômage des 15 à 64 ans en 2019	13,2

Sources : Insee, RP2013 et RP2018 exploitations principales en géographie au 01/01/2022

## REVENUS

	CA Gaillac-Graulhet (200066124)
Revenus	
Nombre de ménages fiscaux en 2019	32 047
Part des ménages fiscaux imposés en 2019, en %	48,2
Médiane du revenu disponible par unité de consommation en 2019, en euros	20 590
Taux de pauvreté en 2019, en %	14,9

Sources : Insee-DGFIP-Cnaf-Cnav-Cmsa, Fichier localisé social et fiscal en géographie au 01/01/2022

## I.2.B > DÉPLOIEMENT DE LA FIBRE

Débuté en 2019, le déploiement se terminera fin 2023 pour voir 100 % des communes de notre agglomération éligibles à un abonnement Fibre.

**JUIN 2022,**  
**55% des logements**  
**sont raccordables à la fibre**

### La fibre permet

- > Un accès ultra-rapide à Internet
- > La fibre optique permet des téléchargements nettement plus rapides et confortables.
- > Des débits inégalés
- > La fibre optique offre la possibilité aux différentes personnes d'un même foyer de faire des usages simultanés sans contrainte liée au partage des débits.

Le site **tarnfibre.fr** permet de visualiser la **carte d'éligibilité et d'avancement des travaux**



## CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES DE NOTRE TERRITOIRE

**42 035 logements à rendre raccordables**  
**23 107 logements rendus raccordables**

**Environ 100 SRO**  
**(armoires de rue) répartis sur l'ensemble du territoire**

**6 197 logements raccordés avec prise d'un abonnement chez un FAI**

**7 NRO (Nœuds de Raccordement Optique) installés sur les communes suivantes :** Castelnau-de-Montmiral, Montgaillard, Salvagnac, Gaillac, Rabastens, Graulhet, Aussac.

**1 POP (Point Of Presence) à Gaillac**

**Une réelle avancée dans les services, notamment pour les zones blanches**

## I.2.C > INDICE DE FRAGILITÉ NUMÉRIQUE

Créé en partenariat avec l'ANSA dans le cadre du projet Incub'O porté par le SGAR Occitanie en 2019, ce projet a bénéficié des conseils, retours et appuis de nombreux acteurs au cours de son développement. L'indice de fragilité numérique est un outil qui grandit grâce aux contributions et retours de ses utilisateurs.

**Basé sur des facteurs souvent à l'origine de l'exclusion numérique**, ils sont regroupés en **quatre axes** :

- > Les compétences numériques
- > Les compétences administratives
- > L'accès au numérique
- > L'accès à l'information

La lecture de cet indice doit être nuancée et modérée, l'indice ne reflète pas avec exactitude la réalité, il représente un outil d'aide à la décision et à la mise en place d'actions adaptées en indiquant les territoires où la population est le plus à risque d'exclusion numérique.

Selon la spécificité des territoires (géographique, population, accès aux services), les causes d'un indice de fragilité numérique élevé seront différentes.

Au sein de chaque axe, **plusieurs variables sont utilisées** pour le calcul de l'indice.

Accès au numérique	Accès à l'information	Compétences administratives	Compétence numériques
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Taux de non-couverture THD</li> <li>&gt; Accès aux bibliothèques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Accès à des services publics</li> <li>&gt; Ménages d'une personne</li> <li>&gt; Ménages monoparentaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Taux de chômage</li> <li>&gt; Part des étrangers</li> <li>&gt; Dépendance aux prestations sociales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Part des 65 ans et +</li> <li>&gt; Part des pas ou peu diplômés</li> </ul>

Pour chaque variable, un score est calculé allant de -3 (très bien) à +3 (très mauvais).  
(Méthode de calcul expliquée : <https://www.fragilite-numerique.fr/>)

**Que révèle l'indice de fragilité sur l'agglomération Gaillac-Graulhet ?**

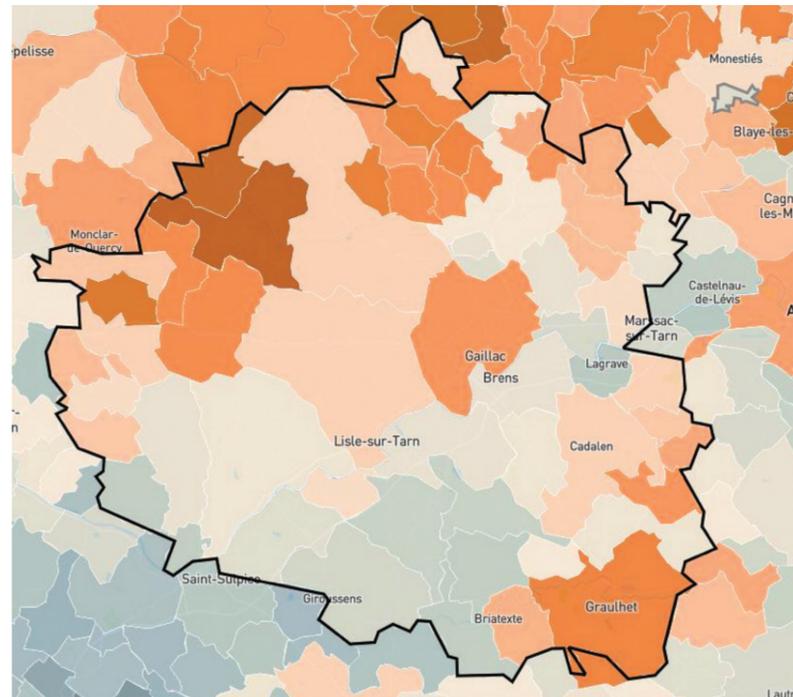
Plus le **score** est élevé et tend **vers le rouge**, plus la population du territoire présente un **risque de fragilité numérique** important.



L'agglomération Gaillac-Graulhet présente un taux de **fragilité numérique positif de + 1.13.**

### COMPARAISON AVEC D'AUTRES EPCI DU TARN OU LIMITROPHES

Département du Tarn	1,50	C2A	0,27
Castres Mazamet	3,70	Carmausin Ségala	2,72
CC du Cordais et du Causse	4,62	CC Centre Tarn	0,27
CC Tarn Agout	0,25	CC de Val'Aïgo	-2,82



### CA GAILLAC-GRAUHET

#### Décomposition du score

Taux de non-couverture THD	0,7	●
Taux de pauvreté	0,8	●
Accès aux bibliothèques	-0,9	●
Accès à des services publics	-0,3	●
Ménages d'une personne	0,2	●
Ménages monoparentaux	0,7	●
Taux de chômage	1,2	●
Part des étrangers	1,2	●
Dépendance aux prestations sociales	0,5	●
Part des 65 ans et plus	0,2	●
Part des pas ou peu diplômés	0,6	●

Pour l'agglomération Gaillac-Graulhet, les deux variables susceptibles d'exposer la population aux risques de fragilité numérique sont le taux de chômage et la part des étrangers, avec un score de 1,2 / 3. Il ne s'agit que d'une moyenne et il subsiste une grande différence ou inégalité dans les risques selon les secteurs géographiques.

### Exemples de communes avec des fragilités d'exclusions importantes

Dans le détail, la carte de l'IFN (Indice de fragilité numérique) montre une disparité selon les communes, avec des risques de fragilité différents selon les secteurs. **La décomposition du score élevé de certaines communes de l'agglomération montre que ce ne sont pas les mêmes variables qui agissent sur les risques d'exclusion numérique. Ces données permettront d'adapter les actions en fonction de la spécificité et des besoins de chaque commune.**

5,45

#### Décomposition du score

Taux de non-couverture THD	1	●
Taux de pauvreté	0	●
Accès aux bibliothèques	3	●
Accès à des services publics	3	●
Ménages d'une personne	3	●
Ménages monoparentaux	2	●
Taux de chômage	2	●
Part des étrangers	1,2	●
Dépendance aux prestations sociales	0	●
Part des 65 ans et plus	2	●
Part des pas ou peu diplômés	-1	●

5,75

#### Décomposition du score

Taux de non-couverture THD	0	●
Taux de pauvreté	0	●
Accès aux bibliothèques	3	●
Accès à des services publics	3	●
Ménages d'une personne	2	●
Ménages monoparentaux	0	●
Taux de chômage	3	●
Part des étrangers	3	●
Dépendance aux prestations sociales	3	●
Part des 65 ans et plus	3	●
Part des pas ou peu diplômés	-1	●

3,63

#### Décomposition du score

Taux de non-couverture THD	0	●
Taux de pauvreté	3	●
Accès aux bibliothèques	-2	●
Accès à des services publics	-3	●
Ménages d'une personne	1	●
Ménages monoparentaux	1	●
Taux de chômage	3	●
Part des étrangers	3	●
Dépendance aux prestations sociales	3	●
Part des 65 ans et plus	1	●
Part des pas ou peu diplômés	2	●

4,54

#### Décomposition du score

Taux de non-couverture THD	0	●
Taux de pauvreté	0	●
Accès aux bibliothèques	0	●
Accès à des services publics	0	●
Ménages d'une personne	3	●
Ménages monoparentaux	3	●
Taux de chômage	3	●
Part des étrangers	2	●
Dépendance aux prestations sociales	3	●
Part des 65 ans et plus	1	●
Part des pas ou peu diplômés	0	●

Face à ces problématiques identifiées, certaines communes ont déjà pu activer une dynamique contre la fracture du numérique sur l'accès au numérique, l'aide aux démarches administratives et la médiation numérique.

## Exemple d'une commune peu exposée

-2,42

### Décomposition du score

Taux de non-couverture THD	0	●
Taux de pauvreté	0	●
Accès aux bibliothèques	-2	●
Accès à des services publics	0	●
Ménages d'une personne	-1	●
Ménages monoparentaux	0	●
Taux de chômage	0	●
Part des étrangers	0	●
Dépendance aux prestations sociales	-2	●
Part des 65 ans et plus	0	●
Part des pas ou peu diplômés	-3	●

Tous les feux sont au vert pour cette commune qui n'affiche aucune variable en dessous de zéro pour un risque négatif de -2,42.

L'analyse de cet indice renvoie au **besoin primordial d'accompagnement des publics** tant pour l'utilisation des services que pour l'accès aux outils.

# II.

# DIAGNOSTIC

## II.1 UN DIAGNOSTIC PARTAGÉ ET CONCERTÉ

La réalisation de ce diagnostic sur les usages du numérique est le fruit d'un processus de travail collaboratif inter-acteurs. Il est incontournable pour identifier l'existant avec un état des lieux précis des ressources et pour appréhender les besoins du territoire.

De nombreux acteurs œuvrent déjà en faveur de l'inclusion numérique dans des domaines variés comme l'emploi, l'initiation informatique, l'accès à des ressources (ordinateurs, wifi...).

**L'enjeu prioritaire de ce diagnostic est de répertorier exhaustivement les ressources actuelles mais aussi les besoins des habitants afin de proposer des actions ciblées et complémentaires.**

- Connaître le territoire, ses forces, ses faiblesses et ses opportunités,
- Connaître le public, ses attentes ses besoins,
- Éclairer notre décision, et orienter nos actions,
- Instaurer un dialogue entre les acteurs.

« Convaincus que l'accès au numérique sous toutes ses formes repose sur des processus collectifs et concertés »

Les **conseillers numériques** recrutés par Gaillac Graulhet Agglomération ont mené ce diagnostic qui s'articule autour de **deux axes majeurs** :

1. Recenser les missions et les acteurs numériques du territoire
2. Identifier les besoins des habitants par le biais de l'enquête en ligne ou papier

## II.2 RECENSER LES MISSIONS ET LES ACTEURS DU TERRITOIRE

L'objectif de ce recensement est d'établir un état des lieux des structures qui proposent un accueil, une aide, une animation, un accès au numérique. Ainsi, nous pourrions proposer des actions concertées et complémentaires au service des habitants.

### II.2.A > MÉTHODE DE RECENSEMENT

- **Les rencontres** : l'équipe projet a contacté et rencontré de nombreux acteurs du territoire pour identifier les services numériques déjà en place.
- **La veille et la recherche via Internet** ont aussi permis d'affiner certaines données comme la découverte de structures impliquées dans le numérique.
- **Les échanges avec les secrétariats de mairie** : tous ont été contactés afin de recueillir des informations directes sur de potentiels dispositifs en place dans les communes.
- **Le « bouche à oreille »** : questionnement auprès des agents de l'agglomération ayant une approche forte avec les usagers (comme le réseau des médiathèques).
- Médiathèques, crèches, etc...

« Rencontre reste le maître-mot de cet état des lieux. »

L'équipe Projet a rencontré ou contacté de nombreux acteurs numériques entre septembre et décembre 2021 :

➤ **Institutionnels** : CAF, CPAM, Impôts, Simpy-cité, La Poste, Cheffe de projet au Département des conseillers numériques, Cheffe de projet au Département du déploiement de la Fibre, mission Jeune Tarn Nord, élu-e-s, secrétaires de mairies

➤ **Différents services de l'agglomération Gaillac-Graulhet** (Economie, Culture, Cartographie, Conseil de développement, Tourisme, Politique de la ville, Communication, Accueil)

➤ **Participation au schéma numérique de Graulhet**

➤ **Associations de bénévoles** : Le relais numérique de Castelnaud-Montmiral, La souris puybegonnaise, Digitarn, Graulhet Temps Libre, Tiers-lieu M de Graulhet

➤ **Les MJC de Graulhet, Gaillac, Rabastens/Couffouleux, Técou**

➤ **Organismes à vocation sociale** : Le Gem, Esat de Boissel, Achar, Lou Mercat, Familles Rurales

➤ **Les conseillers numériques agissant sur le Territoire** (Rabastens-Couffouleux-Loupiac, Tiers-lieu de Graulhet, Secours Populaire, Département)

## II.2.B > LISTE DES LIEUX RECENSÉS

Plus de **60 lieux** offrent un ou plusieurs **services numériques** sur notre territoire

ACCÈS À UNE CONNEXION	27 STRUCTURES IDENTIFIÉES
Bornes de lecture (8)	Accès à une borne numérique du réseau des médiathèques
Cyber-base de Gaillac	Wifi, accès libre ordinateur
Leo Lagrange Graulhet Tiers Lieu M	Wifi, accès ordinateur
Médiathèques (9)	Wifi, accès à un ordinateur dans les médiathèques de Gaillac, Graulhet, Rabastens, Lisle sur Tarn, Parisot, Giroussens, Briatexte, Cadalen, Lagrave
Créalab de la MJC de Graulhet	Accès à un ordinateur
MJC GAILLAC	Accès à un ordinateur
Syndicat Mixte La Toscane Occitane (6)	Wifi dans les offices du tourisme de Castelnaud-de-Montmiral, Gaillac, Lisle-sur-Tarn, Puycelsi, Graulhet, Rabastens
DÉMARCHES ADMINISTRATIVES	23 STRUCTURES IDENTIFIÉES
ACTHAR	Accompagnement dans les démarches en ligne
Conseiller numérique de Couffouleux / Rabastens / Loupiac	Accompagnement dans les démarches en ligne - Aidants connect
Conseillers numériques Gaillac-Graulhet Agglomération	Accompagnement dans les démarches en ligne - Aidants connect
CAF Gaillac	Consultation et démarches en ligne CAF
CAF Graulhet	Consultation et démarches en ligne CAF
CPAM Gaillac	Consultation et démarches en ligne CPAM
CPAM Graulhet	Consultation et démarches en ligne CPAM
Cyber Base de Gaillac	Accompagnement dans les démarches en ligne - Aidants connect
Fédération Secours Populaire Tarn	Accompagnement dans les démarches en ligne - Aidants connect
Gaillac France Services	Accompagnement dans les démarches en ligne - Aidants connect
Graulhet France Services	Accompagnement dans les démarches en ligne
Groupe La Poste Cestayrols	Accompagnement dans les démarches en ligne
Groupe La Poste Giroussens	Accompagnement dans les démarches en ligne

Groupe La Poste Lisle/Tarn	Accompagnement dans les démarches en ligne France service - Aidants connect
Groupe La Poste Graulhet	Accompagnement dans les démarches en ligne - France service - Aidants connect
Groupe La Poste Gaillac	Accompagnement dans les démarches en ligne France service - Aidants connect
Groupe La Poste Cadalen	Accompagnement dans les démarches en ligne France service - Aidants connect
Le Relais Numérique	Accompagnement dans les démarches en ligne
Tiers Lieu M Graulhet	Accompagnement dans les démarches en ligne - Aidants connect
Ligue de l'enseignement FOL 81	Accompagnement dans les démarches en ligne
Lou Mercat	Accompagnement dans les démarches en ligne
Mission Jeune du Tarn Nord	Accompagnement dans les démarches en ligne
Mission Locale du Tarn Nord	Accompagnement dans les démarches en ligne
MJC Gaillac	Accompagnement dans les démarches en ligne
COURS ET ATELIERS NUMÉRIQUES	21 STRUCTURES IDENTIFIÉES
Conseiller numérique de Couffouleux / Rabastens / Loupiac	Accompagnement individuel dans l'utilisation des outils numériques
AADPR Aide et Assistance à domicile en Pays Rabastinois	Ateliers d'initiation à l'utilisation des tablettes numériques, partenariat entre l'AADPR et l'Ehpad de Rabastens
ACTHAR	Cours d'informatique
CBE du NET-TARN	Cours d'informatique
Conseillers numériques Gaillac-Graulhet Agglomération	Ateliers collectifs sur tout le territoire de l'agglomération
Cyber Base de Gaillac	Ateliers collectifs, accompagnement individuel
Fédération Secours Populaire Tarn	Ateliers collectifs et individuels
Graulhet France Services	Cours d'informatique
Groupe d'entraide Mutuelle Le Trédunion	Ateliers individuels
Groupe La Poste Graulhet	Cours d'informatique
Graulhet Temps Libre	Cours d'informatique
La Souris Puybegonnaise	Cours d'informatique

Le Relais Numérique	Cours d'informatique
Tiers Lieu M Graulhet	Cours d'informatique
Ligue de l'enseignement FOL 81	Cours d'informatique
Lou Mercat	Cours d'informatique
Mission Jeunes du tarn Nord	Cours d'informatique
MJC Lisle-sur-Tarn	Cours d'informatique
MJC Rabastens Couffouleux	Cours d'informatique
Créalab de la MJC de Graulhet	Cours d'informatique
MJC Técou	Cours d'informatique
<b>ANIMATIONS LUDIQUES</b>	<b>11 STRUCTURES IDENTIFIÉES</b>
Conseiller numérique de Couffouleux / Rabastens / Loupiac	Animations ludiques
Conseillers numériques Gaillac-Graulhet Agglomération	Animations ludiques sur tout le territoire de l'agglomération
Cyber Base de Gaillac	Animations ludiques
DIGITARN	Animations ludiques
Tiers Lieu M Graulhet	Espace ressource pour les associations culturelles du territoire et les établissements scolaires
Lou Mercat	Animations ludiques
Créalab de la MJC de Graulhet	Fablab, accès à des outils de fabrication numérique
Médiathèques (10)	Animations ludiques
Mission Jeunes Tarn Nord	Animations ludiques
OTEMA TSA	Découverte métiers et outils de mobilité par la réalité virtuelle
Tiers-Lieu Le Pré Vert	Animations ludiques
<b>AIDE À L'EMPLOI ET FORMATION</b>	<b>16 STRUCTURES IDENTIFIÉES</b>
ACTHAR	Atelier favorisant la réinsertion par l'emploi
Cap emploi Gaillac	Accompagnement vers et dans l'emploi les personnes handicapées et leurs employeurs
Cap emploi Graulhet	Accompagnement vers et dans l'emploi les personnes handicapées et leurs employeurs
Conseiller numérique de Couffouleux / Rabastens / Loupiac	Aide à l'utilisation d'outils numériques destinés à la recherche d'emploi

Fédération Secours Populaire Tarn	Aide à l'utilisation d'outils numériques destinés à la recherche d'emploi
Initiatives Emploi Formation	Accueille les demandeurs d'emplois, les salariés et les scolaires en recherche d'orientation, de reconversion ou de formation résidant sur la Communauté d'Agglomération Gaillac-Graulhet
Leo Lagrange Graulhet Tiers Lieu M	Espace de travail partagé pour les porteurs de projets, créateurs d'entreprises, indépendants, travailleurs nomades, télétravailleurs...
Lou Mercat	Ateliers collectifs et individuels
Mission Jeune du Tarn Nord	Insertion professionnelle et sociale des jeunes, de 16 à 25 ans révolus
Mission Locale Tarn Sud	Insertion professionnelle et sociale des jeunes, de 16 à 25 ans révolus
MJC Graulhet	Informations jeunesse sur l'orientation et l'emploi
MJC Gaillac	Relais et Point Information Jeunesse, lieu d'information et de documentation, accompagnement dans la réalisation de projets individuels ou collectifs
MJC Lisle-sur-Tarn	Aide à la réalisation d'un CV
OTEMA TSA (Troubles du Spectre de l'Autisme)	Découverte métiers et outils de mobilité par la réalité virtuelle pour des personnes atteintes de troubles autistiques
Pôle emploi Gaillac	Accompagnement des demandeurs d'emploi dans leur recherche d'emploi
Pôle emploi Graulhet	Accompagnement des demandeurs d'emploi dans leur recherche d'emploi
<b>AIDE ENTREPRENEURIALE</b>	<b>8 STRUCTURES IDENTIFIÉES</b>
CBE du NET-TARN	Aide à la création d'entreprise
Office de Tourisme "La Toscane Occitane - Gaillac, Cordes sur Ciel et cités médiévales"	Sensibiliser les prestataires touristiques et développer leurs compétences à l'usage des nouveaux outils de communication pour une mise en œuvre concrète de leur visibilité sur le web.
Pôle emploi Gaillac	Aide à la création d'entreprise
Pôle emploi Graulhet	Aide à la création d'entreprise
Cap emploi Graulhet	Aide à la création d'entreprise
Cap emploi Gaillac	Aide à la création d'entreprise
Granilia /Pépinière et hôtel d'entreprises, espace coworking	Espace co-working
Tiers-Lieu Le Pré Vert - Rabastens	Espace co-working

## II.2.C > ATOUTS ET FAIBLESSES

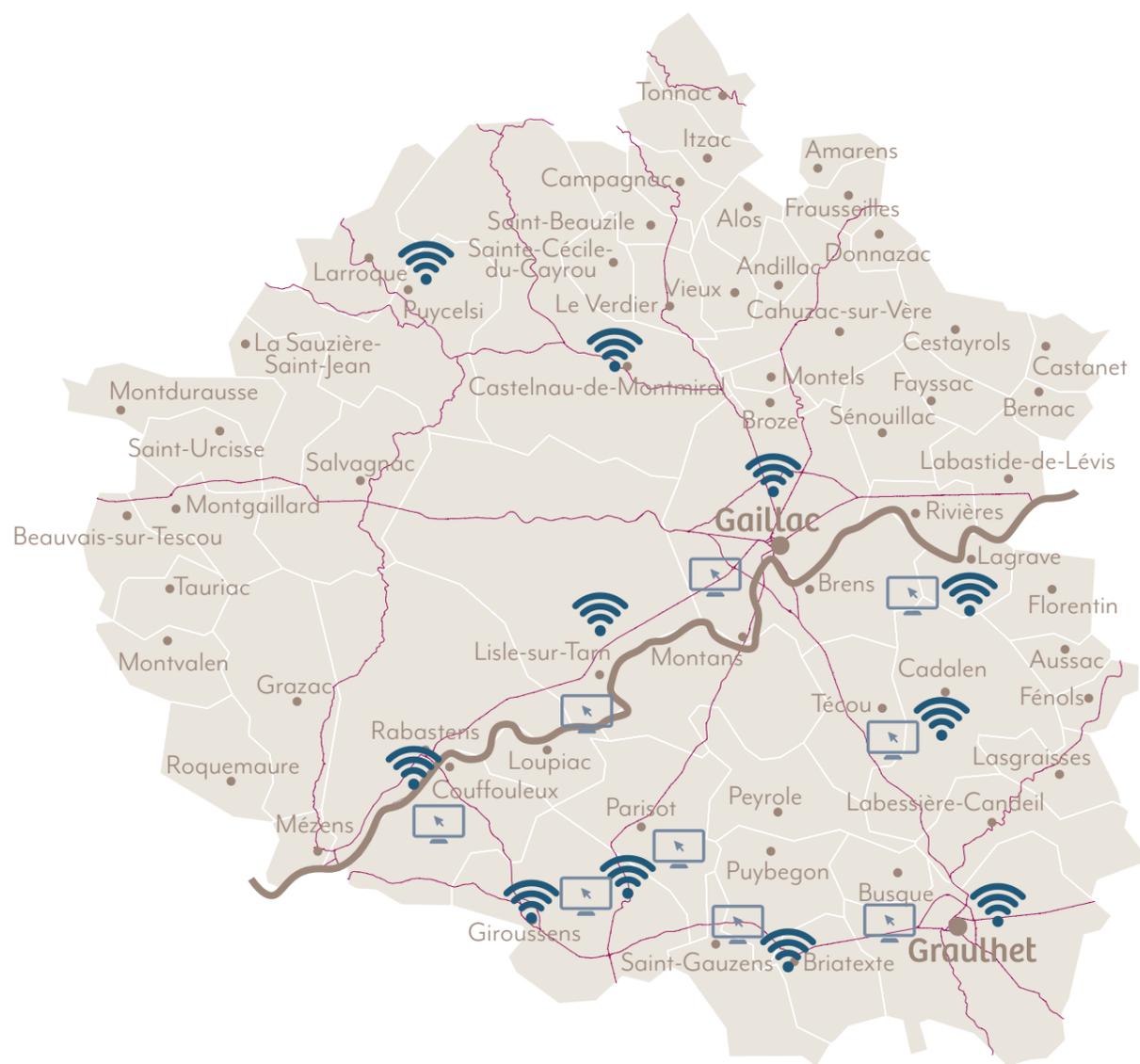
### LES ACCÈS LIBRES À UNE CONNEXION

#### POINTS FORTS

- > Plus d'une vingtaine d'accès libres à un ordinateur ou une connexion internet sont disponibles pour les habitants sur le territoire.
- > Ces accès sont quasiment tous gratuits.

#### POINTS FAIBLES

- > Ces accès sont essentiellement concentrés sur la partie sud du territoire.
- > Pour la majorité de ces accès, il n'y a pas d'accompagnement, les usagers sont autonomes, cette ressource n'est donc pas forcément accessible à tous les publics.



### DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

23 structures proposent un accompagnement pour aider les habitants à faire leurs démarches administratives.

#### POINTS FORTS

- > des **conseillers numériques** pour certains formés et pour certains habilités **Aidants Connect** ont été recrutés par plusieurs structures et sont en mesure, entre autres, d'apporter une aide aux usagers.
- > **3 maisons France Services** sont ouvertes sur le territoire de l'agglomération Gaillac:
  - Au bureau de Poste de Lisle-sur-Tarn
  - Au centre administratif de Graulhet
  - Au CCAS de Gaillac

#### POINTS FAIBLES

- > Le maillage éclaté isole et rend le service trop éloigné de certains habitants. Le nord du territoire est encore très mal desservi et les habitants de ces zones peuvent se trouver en réelle situation d'isolement « numérique ».
- > L'absence d'un annuaire rend difficile, par manque de lisibilité, l'accès à ces aides qui répondent pourtant à un réel besoin des habitants.



## COURS ET ATELIERS NUMÉRIQUES / ANIMATIONS LUDIQUES

### POINTS FORTS

- Plusieurs structures proposent des accompagnements et des cours d'informatique (avec ou sans conditions d'accès). Ces activités permettent aux participants de trouver une ressource pour progresser dans l'utilisation des outils informatiques.
- Ces services sont gratuits ou à tarif modéré.

### POINTS FAIBLES

- L'offre reste cependant trop parsemée pour répondre aux besoins de tous les habitants.
- Le manque de lisibilité rend ces actions souvent trop confidentielles, difficiles à identifier.
- Certaines conditions d'accès (lieux, âge, emploi...) ne permettent pas à tous les publics d'accéder à toutes les offres.



## AIDE À L'EMPLOI, À LA FORMATION ET AIDE AUX ENTREPRISES

### POINTS FORTS

- Présents sur le territoire, les services liés à l'emploi et à la formation, portés par des institutions publiques et/ou associatives, bénéficient d'une lisibilité historique.
- Ces structures ont des compétences spécifiques (Pôle emploi, PIJ, Missions jeunes) qui assurent un accompagnement adéquat aux bénéficiaires.
- Les espaces de coworking permettent de rompre l'isolement de certains petits entrepreneurs.

### POINTS FAIBLES

- Ces services sont regroupés sur les villes de Gaillac, Graulhet, Rabastens et Lisle-sur-Tarn.
- Ils sont peu accessibles en milieu rural.



## II.2.D > LES RESSOURCES NUMÉRIQUES GÉRÉES PAR GAILLAC-GRAULHET AGGLOMÉRATION

### CYBER-BASE DE GAILLAC

**Espace public numérique, la Cyber-base propose plusieurs services aux usagers :**

- > des ordinateurs en libre accès
- > une connexion Wifi gratuite
- > des ateliers ludiques
- > une imprimante et un scanner
- > des cours informatiques

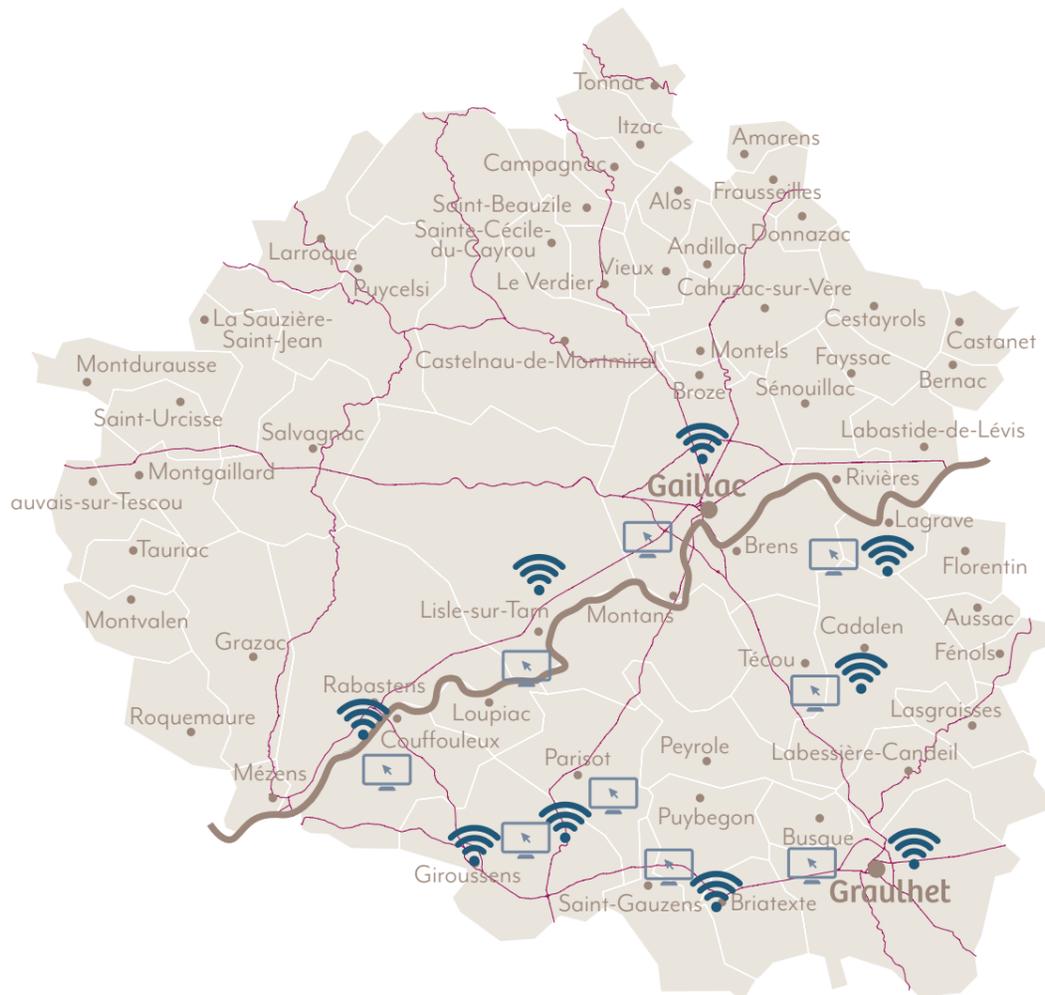
**Contenu des cours d'informatique :** Les formations balayent le champ des usages quotidiens du numérique (initiation basique à l'outil, retouche photo, entretien de son ordinateur, le stockage des données, la sécurité...)

**L'accès à la Cyber-base :**

- > Gratuit pour l'accès à des postes fixes et au wifi
- > Pour les initiations: 2€ par cours ou 7€ le forfait de 5 ateliers
- > Présence d'un médiateur numérique pour accompagner les usagers

### LES ACCÈS DANS LES MÉDIATHÈQUES

Toutes les médiathèques du réseau proposent un accès gratuit à des postes de consultation, dans certaines un accès wifi est aussi disponible gratuitement. La médiathèque de Graulhet dispose de PC portables en prêt afin de laisser les usagers s'installer où il le souhaite dans les espaces de la médiathèque.



### ATELIERS NUMÉRIQUES DE L'OFFICE DU TOURISME (SMIX)

« Les ateliers numériques » sont un programme d'Appui Numérique qui se décline en ateliers numériques, gratuits pour les participants, organisés et financés à 100% par le SMIX Office de tourisme / La Toscane Occitane. Ils sont réservés aux acteurs du tourisme et aux professionnels du territoire.

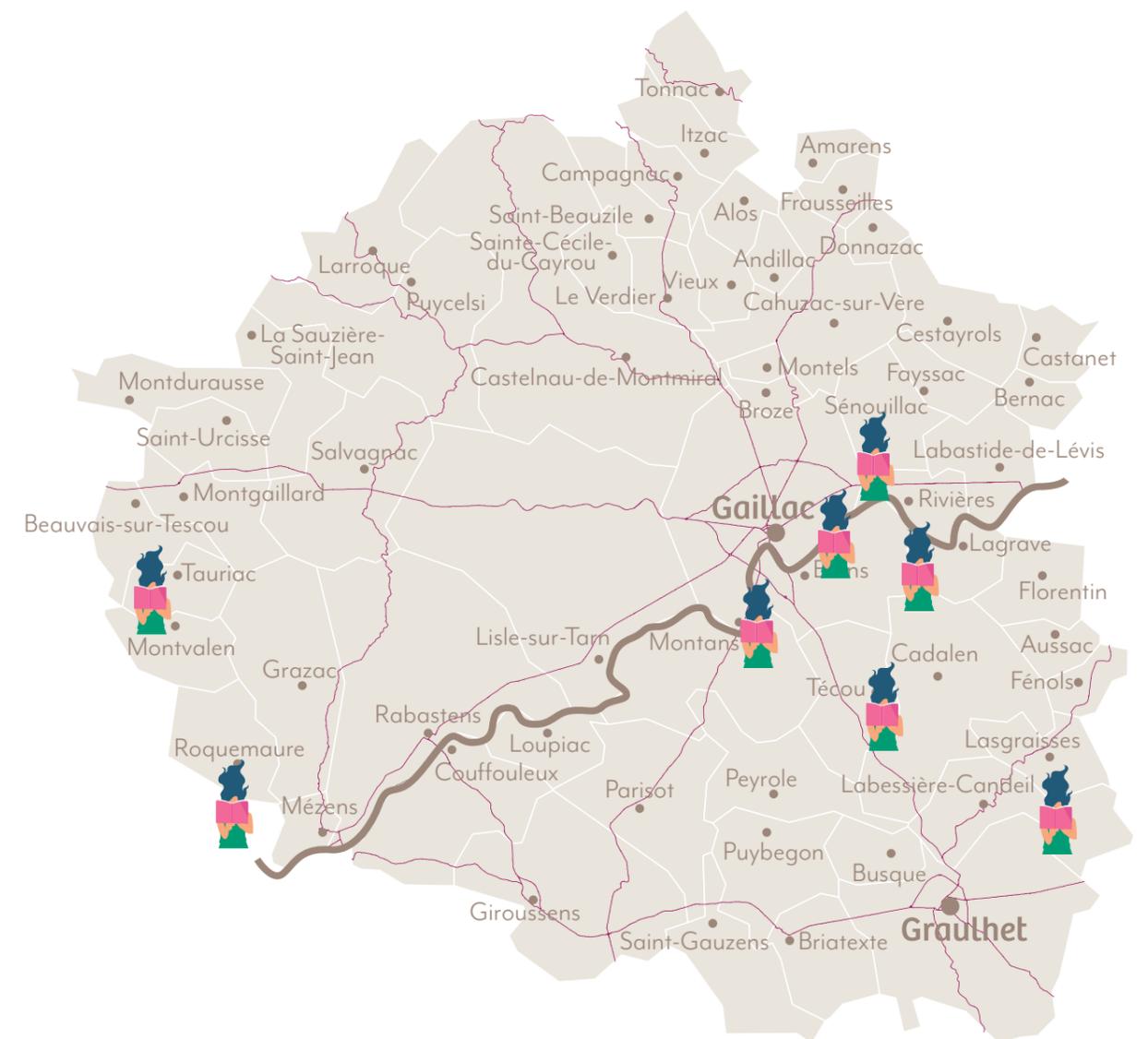
### LES BORNES DE LECTURE

8 bornes de lecture avec accès numérique sont installées sur notre territoire, elles sont équipées d'un ordinateur mis à disposition des usagers.

**Ces bornes proposent :**

- > la consultation du catalogue des médiathèques
- > la gestion de son compte usager
- > la réservation de documents
- > l'emprunt et le retour des documents

Installées dans les mairies de communes qui ne disposent pas de médiathèque, elles complètent le réseau de lecture publique existant sur le territoire de l'Agglomération Gaillac-Graulhet, et sont accessibles aux heures d'ouverture des mairies concernées. Une borne est également installée à l'Archéosite de Montans.



## CRÉALAB

Soutenu par l'agglomération Gaillac-Graulhet, l'espace numérique CréaLab, géré par la MJC de Graulhet, est ouvert à l'ensemble des habitants pour accompagner des projets individuels ou collectifs ; il participe à l'animation et à l'attractivité du territoire.

**Le CréaLab - son FabLab - est un espace dédié aux nouvelles cultures numériques, qui permet notamment à chacun de fabriquer des objets divers, l'apprentissage se faisant par l'expérimentation dans un esprit de collaboration et d'entraide. Le lieu dispose de plusieurs équipements disponibles sur réservation :**

- > Brodeuse numérique
- > Découpeuse laser
- > Grande fraiseuse
- > Découpeuse vinyle
- > 2 Imprimantes 3D
- > 1 imprimante résine
- > Scanner 3D
- > Casque de réalité virtuelle
- > Presse à chaud Multifonction

L'espace numérique propose aussi des ateliers grand public et des animations «fabrique ton cadeau personnalisé». Il propose aussi des ateliers sur les nouveaux usages numériques (réseaux sociaux, création 3D, électronique, jeux vidéos...) et un café bricole (Repair café).

Le Fablab mobile est aussi itinérant dans tous les villages de l'agglomération.

## II.3 ENQUÊTE : « EN QUÊTE » NUMÉRIQUE : VOS CONSEILLERS VOUS CONSULTENT !

### II.3.A > CONTEXTE

Le diagnostic de territoire s'appuie sur deux éléments principaux : le recensement des lieux et acteurs numériques mais aussi par l'analyse des usages et besoins des habitants via une enquête.

Plus précisément, cette enquête avait pour objectif de recueillir des informations sur les pratiques, les équipements, les attentes et besoins en matière d'actions numériques.

**À destination de toute la population à partir de 15 ans sur le territoire de l'agglomération Gaillac-Graulhet (59 communes), l'enquête a capté 1022 habitants.**

### II.3.B > MÉTHODOLOGIE

#### LES MODES DE DIFFUSION

##### VIA INTERNET

> Réseaux sociaux avec publications sur la page Facebook de l'agglomération et des médiathèques.

Certaines communes l'ont aussi relayée sur leur page (Larroque, Gaillac, Grazac, Rabastens, Cestayrols, Coufouleux, etc...).

> Mailing aux usagers des médiathèques (environ 6000 contacts).

> Mailing aux mairies (maires et secrétaires de mairie) via le service relation aux communes et stratégie.

##### SUR LE TERRAIN

Diffusion en version papier pour rencontrer et atteindre les habitants non connectés.

Sondage des habitants sur place par les conseillers numériques :

> sur les marchés de Gaillac, Liste sur Tarn, Rabastens.

> dans les médiathèques de Graulhet, Rabastens, Gaillac.

> avec la médiathèque mobile (Técou, Puycelssi, Cadalen)

Mise à disposition en version papier dans tous les secrétariats de mairie.

##### PRÉSENTATION DE L'ENQUÊTE

- en Conseil de développement
- en bureau
- à l'exécutif
- en Conférence des maires

> Les acteurs du territoire, rencontrés lors du recensement, ont aussi participé à la diffusion par leurs propres canaux.

## NI INCENTIVE NI REDRESSEMENT

Il n'y a pas eu d'incentive, c'est à dire qu'il n'y a **pas eu de primes ou de cadeaux en contrepartie de la participation à l'enquête**. Il n'a pas non plus été appliqué de redressement qui aurait consisté à appliquer une pondération aux réponses pour augmenter ou réduire le poids d'une catégorie des répondants pour correspondre à la population de référence.

## DURÉE DE L'ENQUÊTE

L'enquête a été **consultable** et disponible du 28 janvier au 12 mars 2022 soit **43 jours**.

## ECHANTILLON REPRÉSENTATIF

Le territoire de l'**agglomération Gaillac Graulhet compte 60 518 personnes**, d'après les données de l'Insee 2018, en comptant les personnes de + de 15 ans.

D'après les calculateurs de taille d'échantillon, le nombre de répondants nécessaires pour une représentativité juste, est de 595 répondants (calcul effectué avec une marge d'erreur de 4 % et un niveau de confiance de 95%).

**Le nombre total de participations à l'enquête est de 1 022 personnes.**

Les réponses émanant des communes hors agglomération ont été écartées.

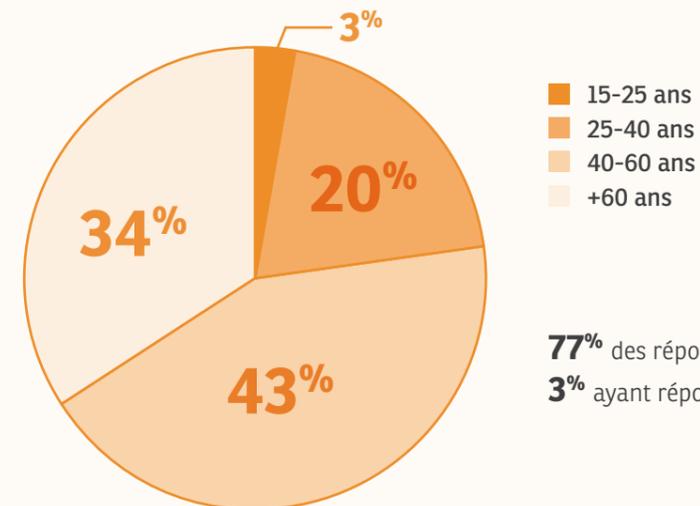
## II.3.C > RECENSEMENT ET RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE

Le recensement a été effectué par la cheffe de projet et les conseillers numériques.

## PRÉSENTATION DES RÉSULTATS : LE TRI À PLAT

Le tri à plat donne la répartition des réponses brutes, question par question

### Questions Quelle est votre tranche d'âge ?



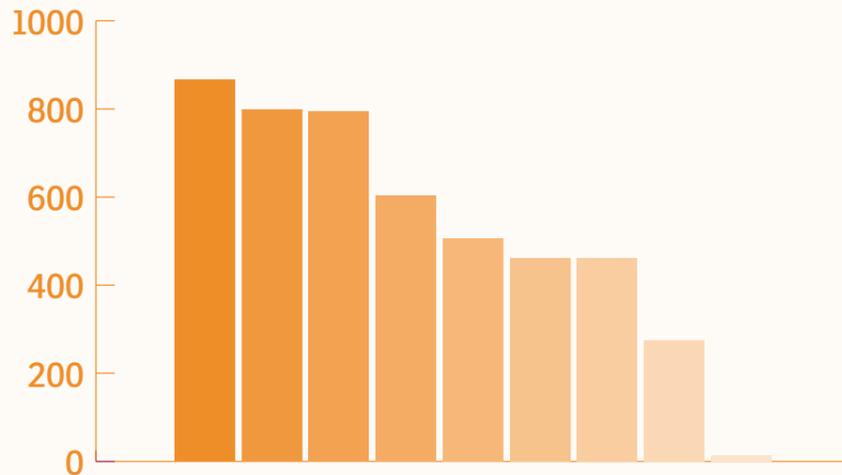
**77%** des répondants ont **+ de 40 ans**  
**3%** ayant répondu à l'enquête ont **entre 15 et 25 ans**.

## Quel est votre lieu de résidence ?

Lieu de résidence des participants à l'enquête

Alos	1	Cestayrols	21	Labessière -Candeil	7	Puybegon	11
Aussac	4	Couffouleux	41	lagrave	21	Puycelsi	9
Beavais-sur-Tescou	1	Donnazac	2	Larroque	3	Rabastens	145
Bernac	1	Fayssac	4	Lasgraißes	11	Rivières	8
Brens	28	Fénols	7	Le Verdier	2	Roquemaure	41
Briaxtexte	30	Florentin	9	Lisle-sur-Tarn	58	Saint-Gauzens	9
Busque	9	Gaillac	271	Lombers	1	Saint-Urcisse	1
Cadalen	19	Giroussens	13	Loupiac	2	Salvagnac	3
Cahuzac-sur-Vère	6	Graulhet	110	Mézens	3	Sénoüllac	24
Campagnac	1	Grazac	12	Montans	13	Tauriac	6
Castanet	8	La Sauzière-St-Jean	1	Parisot	12	Técou	12
Castelnau-de-Montmiral	15	Labastide-de-Lévis	1	Peyrole	5		

## De quels équipements disposez-vous ? (Plusieurs choix possibles)



> La **quasi-totalité** des habitants sont **dotés d'au moins un équipement numérique** avec un moyen de connexion internet.

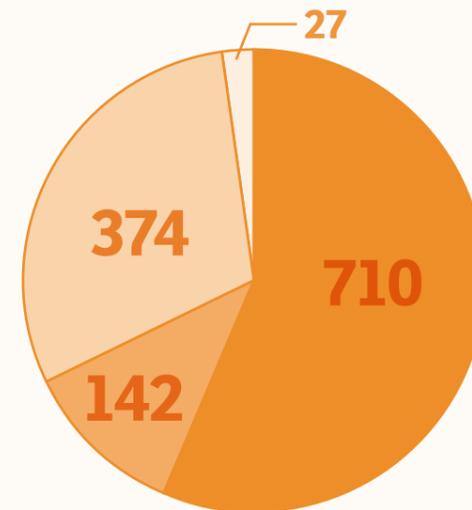
> Seulement **13 personnes sur 1022** ont répondu qu'ils ne possèdent **aucun équipement**.

> Le **smartphone est le premier moyen de connexion** dans les foyers.

> **45%** des participants à l'enquête sont **équipés des 3 équipements**

- de base :
- tablette
  - smartphone
  - ordinateur

## Quel est votre moyen d'accès internet à domicile ?



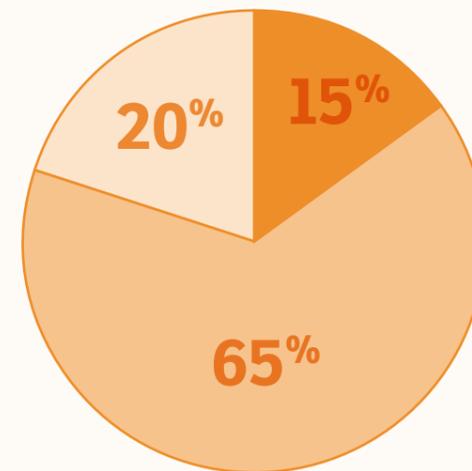
- ADSL
- Fibre
- 4G / 5G
- Pas de connexion

> **ADSL : 69,4%** ont une connexion ADSL

> **Fibre : 13,8 %** ont un abonnement à la fibre

> **4G / 5G : 36,5%** utilisent leur abonnement téléphonique comme moyen de connexion

## Votre logement est-il raccordé à la fibre ?



- OUI
- NON
- En cours

**15 %** des personnes interrogées sont **raccordées à la fibre**, tous n'ont pas pris un abonnement en conséquence.

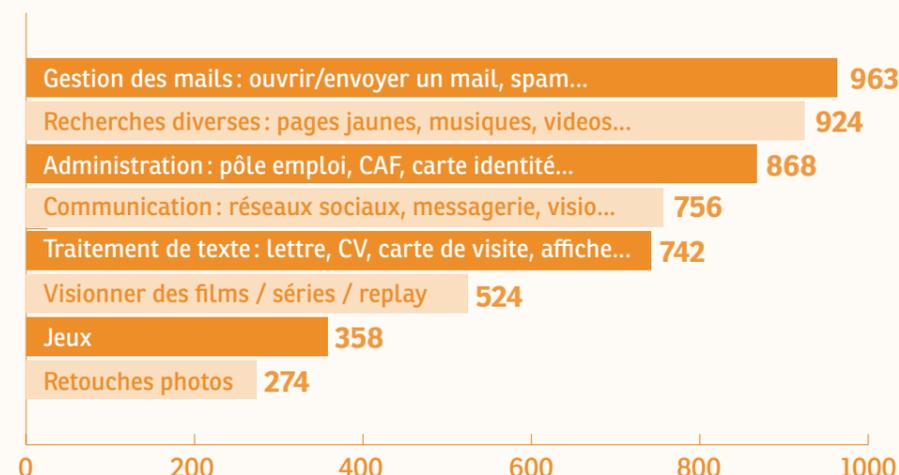
Cette donnée a été souvent évoquée par les habitants, lors des interviews, à la question « Avez-vous des suggestions ? ».

Sur les 127 personnes qui ont laissé une suggestion, 39 personnes soit **30 %**, **se plaignent de leur connexion à domicile et des inégalités selon le lieu d'habitation.**

Le raccordement à la fibre lancé par le département du Tarn participera pleinement à l'inclusion numérique du territoire.

Lors de cette enquête les conseillers numériques ont pu suggérer aux habitants de se rapprocher des services du Département et du site [tarnfibre.fr](http://tarnfibre.fr), quand c'était possible, afin de consulter leur éligibilité et l'avancée qui se finalisera en 2023.

## Quels sont vos usages? (Plusieurs choix possibles)



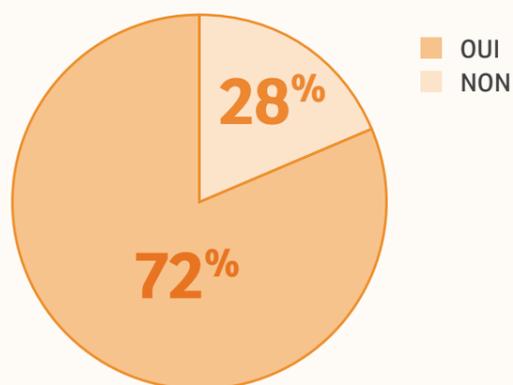
> **L'e-administration** arrive **sur le podium** des pratiques.  
 > Pour information, les 4 premiers usages demandent obligatoirement une connexion Internet.

## En cas de panne/problem informatique, que faites-vous? (Plusieurs choix possibles)



> 65 personnes sur 1022 (soit **6,40%**) témoignent **ne pas avoir de solution** en cas de problème et/ou ne savent pas vers qui se tourner pour résoudre leur problème.  
 > 420 personnes (soit **41%**) disent **se débrouiller seules en cas de panne**.

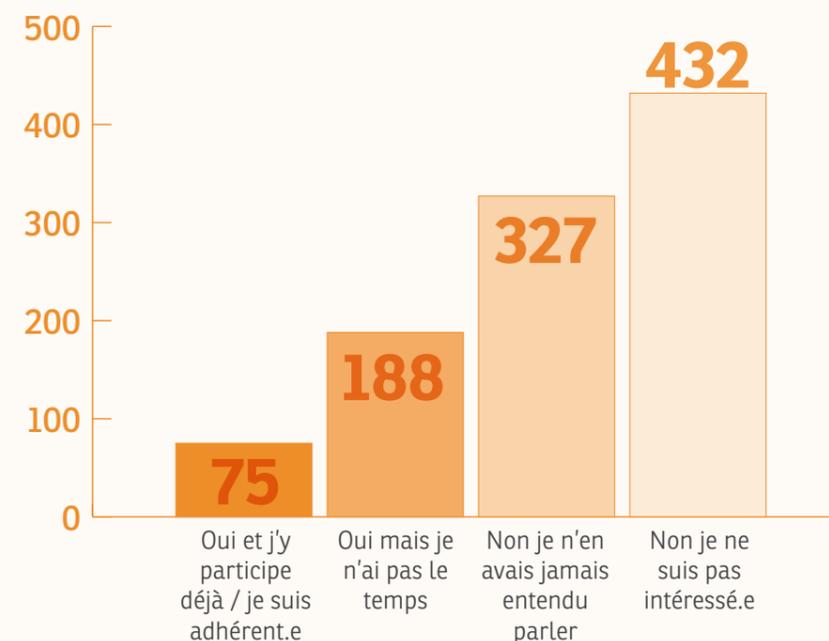
## Connaissez-vous des lieux de ressources numériques autour de chez vous? (Wifi public, Cyber-base...)



**28%** des personnes sondées ont **identifié un lieu ressource sur le territoire**.  
 Le plan d'action concerté proposera la mise en place collaborative:  
 ■ d'un répertoire  
 ■ et d'une cartographie  
 Ces nouveaux outils permettront plus aisément la localisation et l'identification des lieux ressources selon la problématique et les besoins des habitants

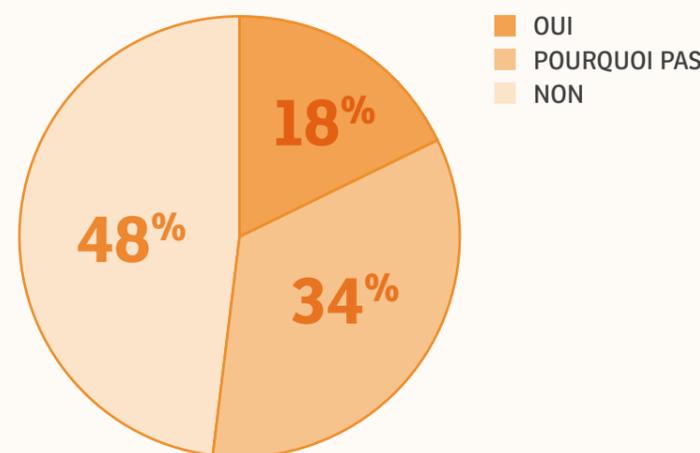
## Dans les espaces publics numériques, nous proposons des cours d'informatique et de l'accompagnement individuel sur différentes thématiques. Cela vous intéresse-t-il?

### Les ateliers numériques existants



> **26 %** se disent **intéressés** par des ateliers **mais manquent de temps**.  
 > Dans ces 26%, **68 %** déclarent **ne pas avoir le temps**, ont **moins de 60 ans**, tranche de la population active.  
 > Dans les pistes de propositions et pour répondre aux besoins de tous les publics, il convient de **proposer des horaires adaptés** en soirée, aux pauses de midi ou les week-ends.

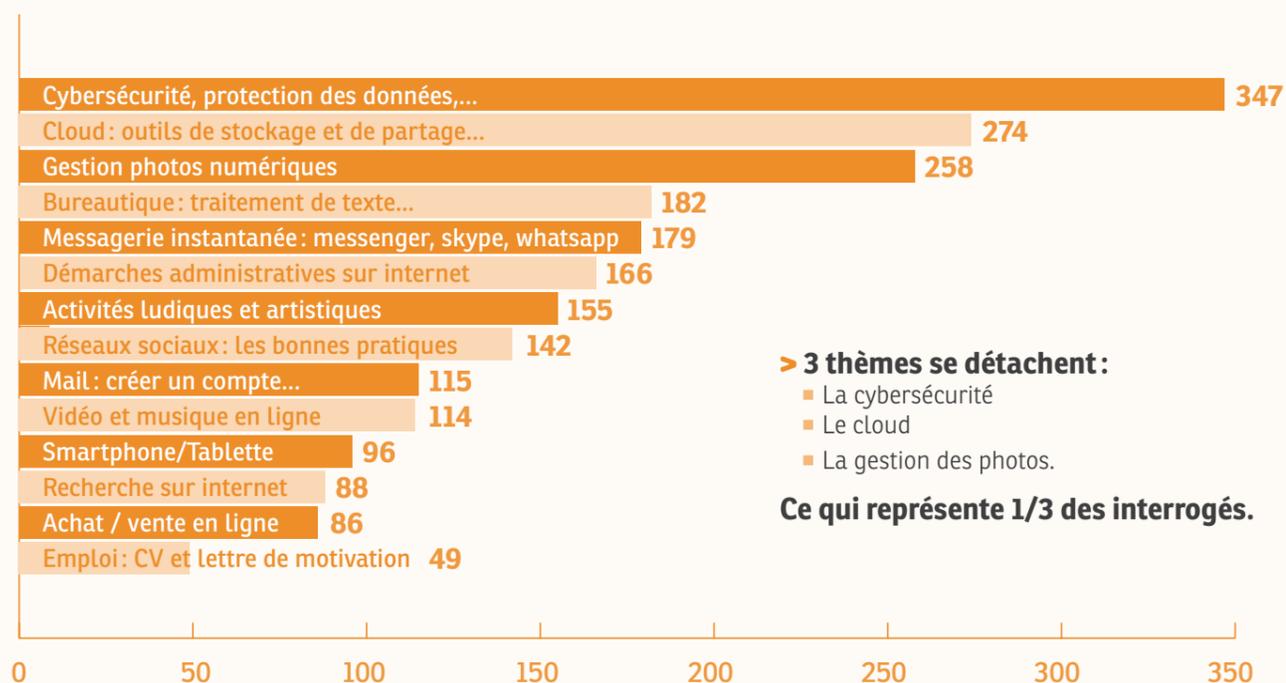
## Souhaiteriez-vous participer à des ateliers numériques?



> **52%** des personnes interrogées ont répondu «**oui**» ou «**pourquoi pas**» pour participer à des ateliers numériques.

## Quels thèmes aimeriez-vous aborder lors de ces ateliers? (Plusieurs choix possibles)

### Thématiques d'ateliers numériques demandés



**Si vous souhaitez être recontacté pour bénéficier d'ateliers numériques dans votre secteur et recevoir le répertoire qui sera créé et qui identifiera l'ensemble des lieux qui proposent des services et actions numériques, merci d'indiquer : nom, prénom, téléphone et/ou mail de contact**

**283 personnes** sur 1022 ont laissé leurs coordonnées pour être **informées des futures actions**.

## PRÉSENTATION DES RÉSULTATS : LE TRI CROISÉ

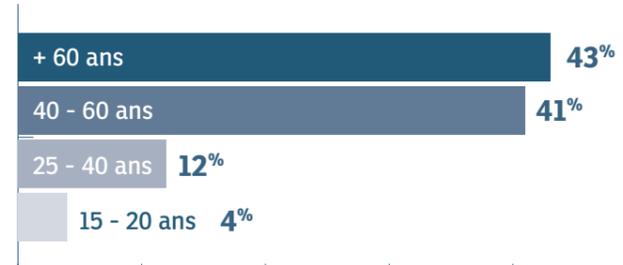
Les tris croisés consistent à mettre en relation les réponses à des questions différentes pour rechercher quels critères jouent les uns sur les autres.

### Quelles sont les thématiques d'ateliers identifiées par tranches d'âge?

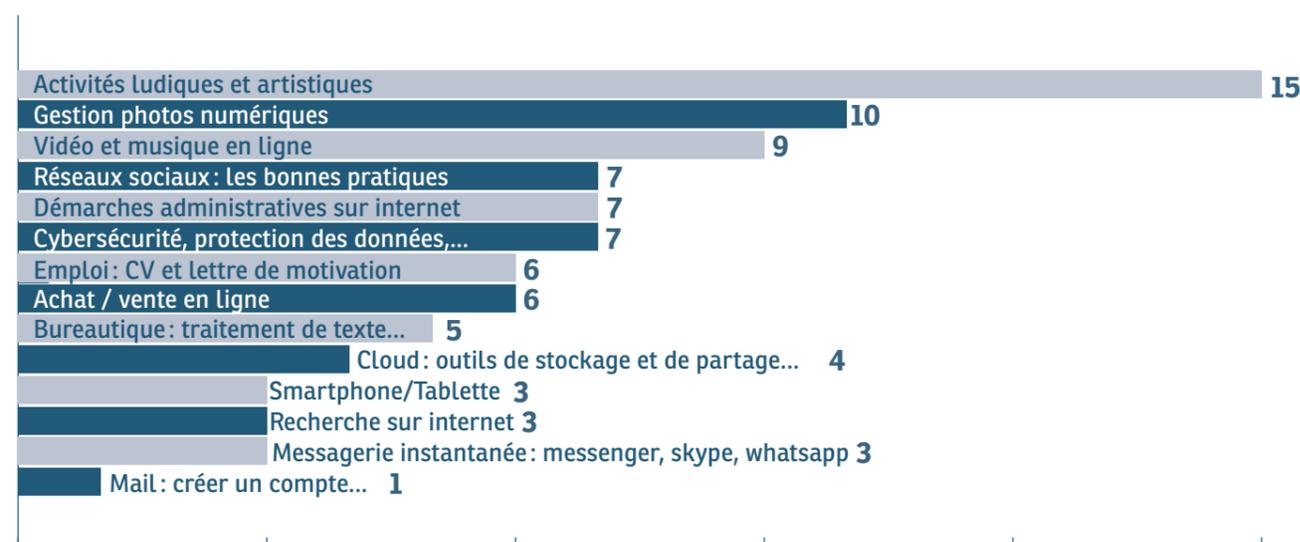
Pour répondre à cette question, **deux variables** ont été isolées et **croisées** :

> Les personnes ayant répondu « oui / pourquoi pas » à la question « Souhaiteriez-vous participer à des ateliers numériques? »

> Les tranches d'âge.



### 15 – 25 ans : l'adolescence, les jeunes adultes et le début de l'autonomie (19 personnes)



Pour les **15-25 ans**, l'échantillonnage est réduit du fait que ce **public est difficile d'accès** ; cependant les réponses récoltées sont représentatives.

En effet, il n'est pas surprenant de constater que ce sont les **activités ludiques qui ressortent** en premier puisqu'il s'agit d'un **public curieux et initié à l'école** à la programmation, donc désireux d'explorer un peu plus ce sujet.

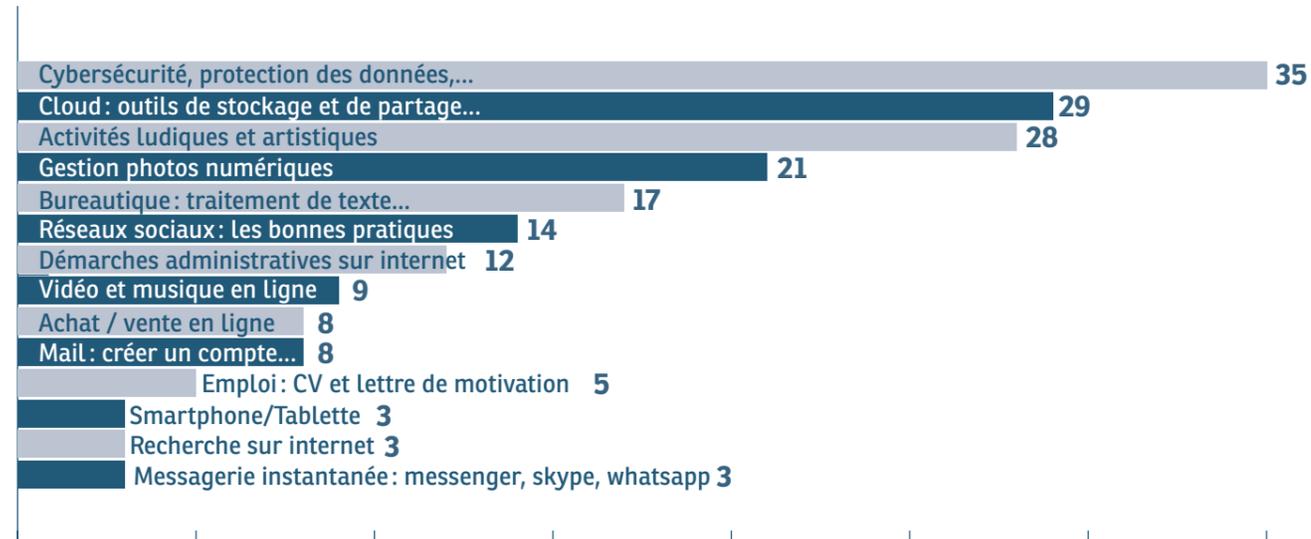
Cette génération est très **à l'aise sur le smartphone** (jeux en ligne et réseaux sociaux) mais beaucoup **moins à l'aise sur l'ordinateur**.

C'est un âge qui débute avec la vie professionnelle ou étudiante, ils utilisent les outils de e-démarches (CAF, Pôle Emploi et CPAM) pour s'autonomiser.

## 25-40 ans – Les jeunes actifs (65 personnes)

Cette tranche d'âge a **grandi en même temps que l'évolution du numérique**.

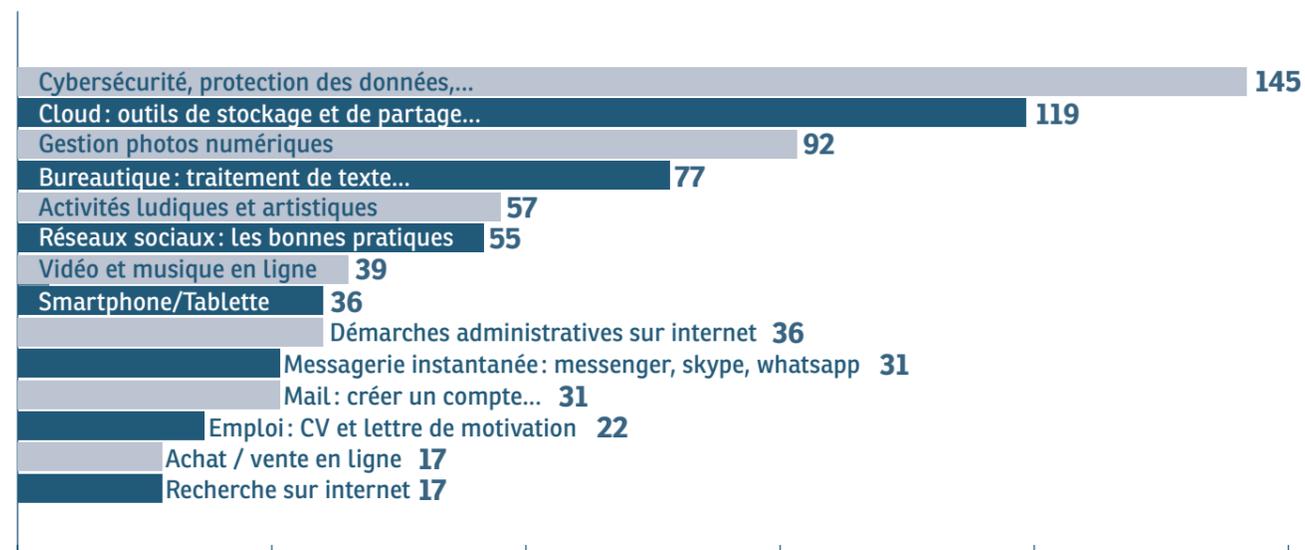
Si la **cybersécurité** arrive **en tête** c'est parce que la **multiplicité des supports de travail et de loisirs** est très étendue. Il y a une attente des actifs de **savoir protéger ses données** tant sur le plan personnel que professionnel. Comme pour la tranche d'âge précédente, l'activité ludique arrive dans les premiers souhaits d'ateliers avec la gestion des fichiers (gérer un cloud et le stockage des photos). L'initiation dans la gestion des mails, des messageries instantanées, la recherche sur Internet ne fait pas partie de leurs besoins primordiaux.



## 40-60 ans – Les juniors (220 personnes)

**La cybersécurité est une préoccupation majeure** pour cette tranche d'âge. **Se protéger eux-mêmes**, mais aussi en tant que parents, **protéger leurs enfants** de toutes les problématiques que le monde du numérique génère (Cyberharcèlement – addiction – mauvaise rencontre).

C'est une génération qui **connait l'informatique** mais qui demande à **monter en compétences** dans les nouvelles pratiques telles que le Cloud, les réseaux sociaux, la gestion des photos mais aussi les activités ludiques et artistiques.

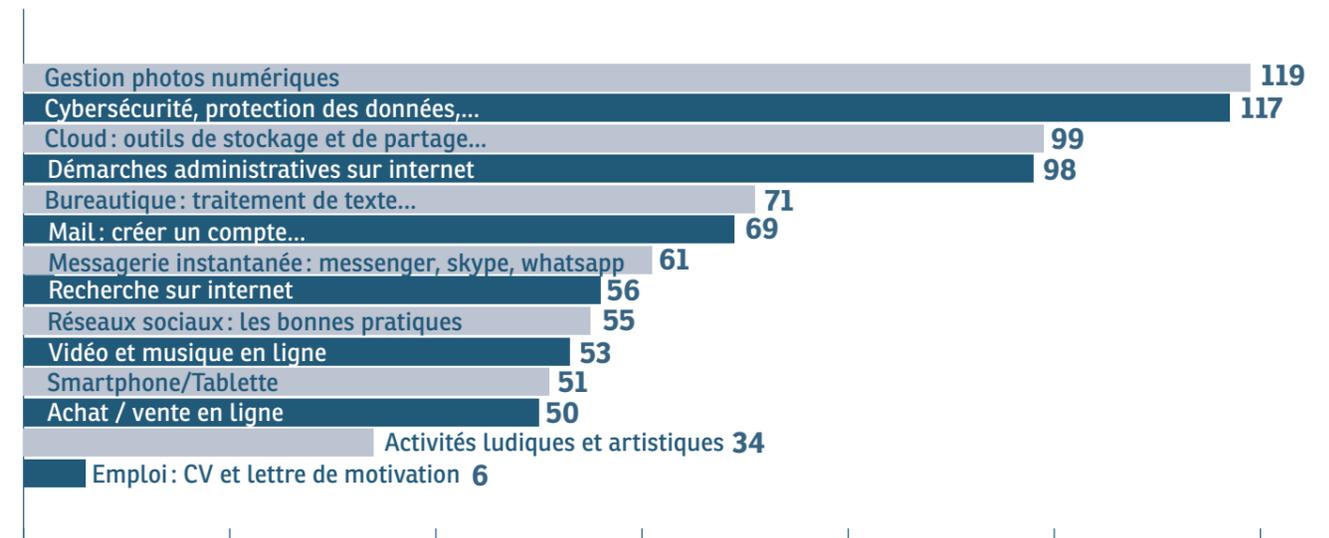


## 60 ans et + les seniors (233 personnes)

Cette tranche d'âge est très **éclectique** puisqu'elle concerne les jeunes retraités, qui **savent se servir des outils numériques** mais souhaiteraient **gagner en autonomie**, mais aussi des **personnes âgées souvent en rupture avec le numérique** et très éloignées de la culture numérique.

Il y a une **méconnaissance du vocabulaire et de la technique** liée au numérique et donc une difficulté à gérer ses informations (l'identité numérique et les bonnes pratiques du net) et contenus (gestion des dossiers et des fichiers).

Il n'est pas étonnant que la Cybersécurité arrive dans les préoccupations principales de cette catégorie d'âge qui « n'est pas née avec l'informatique » et qui **garde une appréhension dans son utilisation**.



### Les coordonnées des répondants :

À la question "si vous souhaitez être recontacté merci d'indiquer vos coordonnées" :

> 283 personnes ont laissé leur contact.

> 537 personnes qui ont répondu **oui/pourquoi pas pour participer aux ateliers n'ont pas renseigné leurs coordonnées** puisque la question était ouverte, et beaucoup ont supposé que nous avions déjà leurs coordonnées puisqu'ils étaient dans un mailing. Le **questionnaire était anonyme**, nous n'avons donc **pas leur contact** mais cela ne veut pas dire qu'ils ne seront pas informés.

**L'objectif** à venir sera de **communiquer efficacement sur le territoire** (communication papier : journal communal, affiches dans les institutions et communication digitale : réseaux sociaux des mairies, agglo, association, ...)

## II.3.D > CONCLUSION DE L'ENQUÊTE

### Adapter et diversifier les actions

Les habitants ont exprimé des attentes et **besoins de formation, d'ateliers ou d'accompagnement**. Ces besoins sont différents selon les tranches d'âge. Plus la population avance dans l'âge et plus les questions de sécurité sont présentes. Au contraire chez les plus jeunes, les activités ludiques arrivent en tête.

### Des ressources peu identifiées et localisées

**72 % n'identifient pas de lieux de ressources numériques.**

Ce manque de visibilité est un **premier frein à la lutte contre l'exclusion numérique**. Si des actions existent mais qu'elles ne sont identifiées ni par les habitants, ni par les professionnels, la réussite des actions est compromise.

La **communication sur les ressources** est une donnée essentielle pour que :

- > Chaque action trouve son public visé
- > Chaque habitant trouve une réponse à ses besoins
- > Chaque professionnel trouve une orientation pour les publics qu'il rencontre

### Les inégalités dans la qualité de connexion

**De fortes inégalités territoriales en matière de qualité d'accès** ont été soulignées par les habitants. Cela génère des difficultés pour tous les publics :

- > des collégiens pour accéder à l'ENT
- > des salariés pour le télétravail, encore plus révélées pendant le confinement
- > des familles éloignées pour communiquer

Le déploiement de la fibre sur tout le territoire par le Département apporte une solution à ces inégalités mais prendra encore quelques mois. Les lieux d'accès gratuits (médiathèques, Cyber-bas, lieux ressources) participent aussi à réduire ces inégalités.

## II.4 BILAN DU DIAGNOSTIC

**Ce diagnostic a mis en lumière les atouts et problématiques des usages numériques dans notre territoire.**

Au niveau national, **13 millions de français** se sentent exclus du numérique. Les raisons de cette exclusion sont multiples et différentes selon les territoires. Dans la communauté d'agglomération Gaillac-Graulhet, elles se traduisent principalement par :

> **la spécificité géographique, avec un territoire étendu et rural, a pour conséquence :**

- d'éloigner les habitants de certains services, souvent concentrés sur les pôles urbains.
- de rendre plus difficile une couverture très haut débit sur l'ensemble du territoire.

> **une population vieillissante, 30%** de la population a plus de 60 ans et les personnes plus âgées sont directement touchées par l'illectronisme avec des difficultés dans l'apprentissage des nouvelles technologies.

Le recensement a permis d'identifier **plus de 60 lieux** ressources proposant souvent **plusieurs services et usages liés au numérique** (accès à une connexion, démarches administratives, cours et ateliers numériques, animations ludiques, aides à l'emploi et à la formation et aides aux entreprises). Cette étape a impulsé les premiers liens avec les partenaires extérieurs et les différents services de l'agglomération.

Il ressort de ces rencontres comme de l'enquête que, même si l'offre est bien présente, les différents acteurs sont mal identifiés par les autres professionnels mais aussi par les **habitants, qui rencontrent des difficultés pour accéder aux services qui répondraient à leurs attentes et leurs besoins.**

**Ces constats et analyses convergent vers le besoin essentiel de coordonner les actions, d'organiser la diffusion des informations en créant un réseau de tous les acteurs pour participer ensemble et stratégiquement à l'inclusion numérique.**

En conclusion, notre territoire possède les outils et les acteurs pour lutter contre la fracture numérique mais pour atteindre cet objectif concret, la visibilité de l'offre territoriale doit être claire, diffusée et actualisée.

# III. AXES DE STRATÉGIE

En réponse aux conclusions de l'enquête corrélées au recensement des ressources sur le territoire de l'agglomération Gaillac-Graulhet, 5 axes majeurs et stratégiques dessinent les enjeux du développement et de l'accès au numérique. Ces axes constituent les orientations majeures qui seront déclinées en actions découlant du diagnostic, en réponse aux problématiques de l'inclusion numérique.

## III.1 TRANSMETTRE ET DIFFUSER : AUPRÈS DES DIFFÉRENTS PUBLICS

Cet axe est essentiel dans la réussite du projet et s'articule autour de plusieurs leviers :

► Identifier les différents acteurs et les informer sur les services et ressources pour orienter les publics vers le bon interlocuteur :

- Les médiateurs numériques
- Les agents d'accueil
- Les services internes à l'agglomération
- Les associations

► Former et maintenir un niveau de connaissances et de veille pour les médiateurs numériques

► Fédérer un réseau de médiation numérique dynamique et communiquant.

## III.2 ACCOMPAGNER LES HABITANTS DANS L'INCAPACITÉ D'UTILISER LE NUMÉRIQUE

Premier niveau d'inclusion numérique qui porte assistance aux publics fragilisés ne pouvant pas accéder au numérique pour différentes raisons :

► incapacité d'acquérir des compétences informatiques liée à l'âge ou une pathologie physique ou mentale.

► peu ou pas de matériel ou de connexion à disposition pour des raisons financières ou zones blanches.

Comment mettre en œuvre des solutions et des réponses ?

► identifier et localiser les structures, les maisons France Service, les Labellisations Aidants Connect. Tous ces dispositifs sont en mesure d'amener cette aide avec la mise en place de la cartographie et du répertoire.

► parvenir à localiser ces personnes isolées du numérique et aller vers elles grâce aux intervenants de terrain (travailleurs sociaux, personnels soignants, secrétariat de mairie, associations, conseillers numériques).

## III.3 FORMER LES HABITANTS POUR DEVENIR AUTOMONES ET MONTER EN COMPÉTENCE

Les bases informatiques, maîtrisées par un grand nombre, ne suffisent pas pour permettre aux usagers d'accomplir toutes les démarches administratives nécessaires de la vie quotidienne. La mise en place d'ateliers à destination de ce public œuvrerait à les former et les faire monter en compétence afin de les rendre autonomes, avertis et pour certains performants.

Les thématiques concernées sont nombreuses et variées, en voici quelques exemples :

► utiliser des sites administratifs (déclaration impôts, demande de carte grise, consultation de son compte Ameli...).

► gérer ses fichiers sur un cloud, via les smartphones, tablettes et ordinateurs.

► entretenir son matériel et maîtriser les gestes de base pour le conserver en bonne santé et dans la durée pour lutter contre la pollution numérique.

► utiliser les réseaux sociaux pour s'informer et communiquer correctement.

► s'informer et prévenir des risques liés à l'usage du numérique.

## III.4 DÉVELOPPER LA CULTURE NUMÉRIQUE POUR TOUS

Une définition de la **culture numérique** pourrait être l'ensemble des savoirs autour du numérique, et plus précisément la **capacité pour un individu à s'ouvrir et à comprendre le monde numérique, à s'approprier les nouvelles pratiques.**

Des ateliers ludiques autour de la programmation, la visite virtuelle d'un musée en réalité augmentée, la création d'hologrammes avec une application, de nombreuses actions qui amènent les publics à comprendre, à développer leur curiosité et à apprécier les ressources numériques.

## III.5 INFORMER ET PRÉVENIR DES RISQUES LIÉS AUX USAGES NUMÉRIQUES

Plusieurs niveaux de risques sont identifiables dès lors que nous mettons un pied dans le monde du web. Les arnaques, les virus, les mauvaises rencontres, le cyberharcèlement, la e-reputation, l'addiction sont des risques réels, envahissants des usages quotidiens du numérique.

Rassurer les utilisateurs grâce à des ateliers de prévention et de formation :

► aider les parents à accompagner les usages de leurs enfants

► informer les jeunes des risques de mauvaise rencontre

► lutter contre le cyberharcèlement

► apprendre à reconnaître les tentatives d'arnaques, les fakenews

► sensibiliser à la sobriété numérique

# IV.

## COORDINATION TERRITORIALE

Le territoire de l'agglomération n'est pas dépourvu d'offres de services autour du numérique, mais le manque de lisibilité rend souvent les actions confidentielles et la coordination quasi inexistante.

L'enquête auprès des habitants démontre **une demande en matière de médiation** bien présente mais **les usagers ne savent pas à qui s'adresser** pour répondre à leurs demandes.

> **Une agglomération motrice et en action**

Face à ces constats, le **projet de coordination territoriale** doit s'articuler autour de **pistes d'actions effectives** en vue de **lutter contre la fracture numérique** et afin de **créer un véritable réseau** lisible, cohérent, organisé pour les habitants du territoire.

La **mise en place** effective de certaines actions ou certains services sera déployée dans le temps à **plus ou moins long terme**.

**Des axes de développement ont été clairement identifiés, ils permettraient d'amener une réponse à certaines problématiques révélées par le diagnostic :**

> **Créer une mobilité des services** pour desservir les zones rurales éloignées des principaux services

> **Fédérer un réseau communicant et dynamique** pour coordonner les actions et rendre optimaux les efforts de lutte en faveur de l'inclusion numérique

> **Recenser exhaustivement les acteurs du territoire** grâce à une cartographie, un répertoire, un agenda commun pour rendre les actions lisibles et permettre aux habitants en difficulté de trouver une réponse à leurs problèmes.

**Des ateliers de coordination seront proposés à tous les partenaires et acteurs numériques du territoire dès le mois de novembre 2022 pour organiser la mise en œuvre de ces axes de développement et du plan d'actions.**

## IV.1 PLATEFORME MUTUALISÉE DES RESSOURCES ET ACTIONS

Cette plateforme regrouperait plusieurs ressources. Chaque acteur du réseau pourrait alimenter son contenu, communiquer sur ses actions et événements. Cet outil serait destiné autant aux habitants qu'aux professionnels de l'action numérique.

### CARTOGRAPHIE

#### Dématérialisée

La **création d'une cartographie unique et exhaustive** serait un outil indispensable **pour identifier tous les services disponibles** sur l'ensemble du territoire.

> **Cet outil a deux cibles majeures :**

- Les habitants
- Les professionnels en charge d'accueillir et diriger les publics : secrétariats de mairie, travailleurs sociaux, Office de tourisme...

> **L'objectif est de répertorier les données recensées des acteurs :**

- Services proposés
- Public visé
- Infos pratiques (coordonnées, tarifs, horaires)

> **La cartographie répertoriera l'ensemble des données**

qui ont été recensées sur les lieux et services :

- Coordonnées
- Services proposés
- Publics
- Tarifs
- Horaires

> **Outil à maintenir à jour** pour assurer la réussite et l'utilité de cette base de données par les conseillers numériques de l'agglomération.

### RÉPERTOIRE TERRITORIAL

#### Dématérialisé et papier

Le répertoire **reprenant les éléments de recensement de la cartographie** en version papier.

Il permettra à toutes les personnes qui ne maîtrisent pas la version numérique de la cartographie et qui sont directement concernées par les services répertoriés de repérer la structure qui les aidera dans leurs démarches (initiation, emploi, e-démarches). Les données sur les acteurs évoluent régulièrement, le répertoire sera donc imprimé en quantité limitée. Par contre, des concertations régulières avec les acteurs du territoire permettront la mise à jour de la version en ligne.

### RESSOURCES

Une rubrique « **ressources** » pourrait alimenter cet outil avec des liens, des interviews, **des tutoriels sur des sujets populaires** et d'actualité, par exemple :

- Les premiers gestes en cas de piratage
- Des conseils pour les parents afin d'accompagner l'usage des écrans de leurs enfants
- Présentation de nouvelles technologies
- Création d'un numéro vert et/ou d'une aide en ligne : victimes d'illectronisme, tous les habitants ne sont pas capables de chercher l'information sur Internet. Étroitement lié à la plateforme, ce numéro vert et/ou cette aide en ligne répondraient aux besoins des usagers en matière de conseil et d'orientation sur leur problématique liée au numérique :
  - Où me former pour utiliser un ordinateur ?
  - Qui peut m'aider à remplir ma déclaration d'impôts ?
  - Comment obtenir un certificat de cession pour vendre ma voiture ?

Ils offriraient aussi une ressource aux professionnels afin d'orienter les questions, problèmes de leurs différents publics.

## IV.2 RENCONTRES PROFESSIONNELLES DES MÉDIATEURS ET ACTEURS DU TERRITOIRE

Différentes formes peuvent être retenues pour ce type de rencontre : brunch numérique, journées professionnelles, forum des métiers...

**Les objectifs de ces rencontres sont multiples :**

- > **Harmoniser, organiser et mutualiser les actions** de chaque intervenant
- > **Fédérer un réseau d'acteurs** afin de rompre l'isolement des acteurs
- > **Maintenir une veille** et partager ses pratiques

- > **Dynamiser le territoire** et promouvoir les outils de la plateforme
- > **Apporter une expertise et de l'information** pour un public cible et professionnel (travailleurs sociaux, enseignants, animateurs, secrétaires de mairie...)

## IV.3 CRÉATION DU DISPOSITIF ITINÉRANT

Un des constats du diagnostic révèle que certaines zones rurales sont dépourvues de services, donc une mobilité des habitants pas toujours évidente. Les personnes âgées rencontrent parfois des difficultés à être autonomes et ne bénéficient pas toujours d'aide.

Les transports en commun ne sont pas assez déployés pour permettre aux plus jeunes de se déplacer vers les services. La création d'un dispositif itinérant sous la forme d'un bus numérique permettrait de répondre à ces différentes problématiques d'isolement et de déplacement.

Ce bus pourrait être électrique, innovant et expérimental en répondant à la fois aux besoins de transition numérique et écologique.

**Plusieurs objectifs ressortent dans la mise en place de ce dispositif :**

- > **Participer à la réduction de la fracture numérique et lutter contre l'illectronisme** en rendant accessible des outils numériques aux publics « déconnectés » et éloignés.
- > **Favoriser le lien social** en se rapprochant des publics isolés et/ou en favorisant les rencontres inter-habitants.
- > **Développer des projets numériques innovants** et participer à l'animation dans les quartiers et les villages en fédérant la participation de la population des communes

de l'agglomération.

> **Mutualiser le bus avec d'autres structures et partenaires** pour élargir l'offre auprès des publics (Le Département Créalab, médiathèque mobile, l'Office du tourisme, les MJC...).

> **Adapter les interventions** en fonction du public et des besoins du secteur géographique visité.

**Le dispositif itinérant permettrait de desservir ces secteurs présentant un haut risque d'exclusion numérique.** Ce risque mesuré par l'indice de fragilité numérique (cf page 10) fait ressortir que le nord/nord-ouest du territoire présente un risque plus élevé que le reste du territoire.

## IV.4 INTÉGRER LES RÉSEAUX ET RESSOURCES

### Les objectifs :

- > Améliorer la conduite projet des conseillers numériques et acteurs numériques
- > Être au fait des nouveautés, des actions à mener pour une meilleure inclusion numérique
- > Connaître les nouveaux dispositifs pour agir et envisager les investissements nécessaires à la lutte contre l'illectronisme

### HUBS TERRITORIAUX

Les Hubs territoriaux pour un numérique inclusif **sont les interlocuteurs privilégiés des structures de médiation numérique, des collectivités, et de l'Etat dans le champ de l'inclusion numérique.**

La Banque des territoires a financé dans chaque région métropolitaine et en outre-mer l'amorçage et l'élargissement de 15 Hubs territoriaux pour un numérique inclusif, en partenariat avec l'Agence nationale de la cohésion des territoires.

En Occitanie, Le Réseau et Hub pour l'Inclusion Numérique s'appelle le RhinOcc, il est porté par l'association La Mêlée, déployé et animé avec ses partenaires.

Une des missions de **RhinOcc consiste à accompagner les acteurs et les projets sur un territoire.** Le projet de coordination territoriale pourrait rentrer dans les critères d'accompagnement du Rhinocc et **amener des ressources et des outils supplémentaires** pour l'organisation de cette coordination.

### NEC LOCAL

Numérique En Commun[s] est un **dispositif ouvert à toutes et à tous**, mobilisable par toutes **celles et tous ceux qui souhaitent créer un temps d'échange et de travail en commun** sur leur territoire. L'organisation d'un NEC local est libre sous réserve de respecter le cadre associé.

**Le Programme Société Numérique** de l'ANCT – Agence Nationale de la Cohésion des Territoires, ouvre cet appel à projets pour **recueillir les demandes de soutien** pour l'organisation d'un NEC local, de manière permanente.

Le **NEC local** doit avoir pour **objectif de réunir un ensemble d'acteurs et actrices autour des thématiques** (au choix) :

- > **Inclusion numérique** (médiation numérique, formation, gouvernance locale, mobilisation des acteurs privés, etc.)
- > **Le numérique ouvert** au service des acteurs et actrices publiques et des écosystèmes locaux (communs numériques, logiciel libre, open data, etc...).
- > **Ces thématiques peuvent être croisées** avec les axes thématiques de la prochaine édition nationale.

### Les missions du Hub :

- > Promouvoir l'inclusion numérique
- > Mettre en réseau et fédérer les acteurs
- > Accompagner les acteurs et les projets
- > Développer la formation en région
- > Mutualiser et partager des ressources
- > Développer les dispositifs nationaux en région

### SCHÉMA DE DONNÉES DES LIEUX ET DE L'OFFRE DE MÉDIATION NUMÉRIQUE

Des acteurs de la médiation numérique, notamment les hubs, ont produit de nombreuses données de recensement des lieux et des offres de médiation, mais souvent ces productions ne respectent pas le même format rendant alors impossible une vision formalisée, complète et partagée de l'offre nationale de médiation numérique. Pour répondre à ce problème d'harmonisation des données, la standardisation permettra la construction d'une nouvelle norme décrivant l'offre de médiation numérique. Elle reposera sur un travail de concertation dans lequel des utilisateurs représentatifs définissent un schéma de données qui décrit le format des fichiers, les différents champs, les valeurs possibles...

### LABEL « TERRITOIRE INNOVANT »

Créé en 2009 par l'AdCF – Intercommunalités de France et France urbaine, le réseau des Interconnectés a pour mission d'accompagner la transformation numérique des collectivités à travers des solutions concrètes fondées sur le partage, l'intelligence collective, la proximité de l'utilisateur.

Le label « Territoire Innovant » est un concours destiné aux collectivités qui identifient les initiatives mobilisant les technologies numériques et pratiques innovantes au service des territoires et de leurs habitants. Décerné aux collectivités qui ont mis en œuvre des initiatives marquantes en termes d'usages ou de services, ce label se différencie en reposant sur des valeurs comme critères d'attribution.

### LA MEDNUM

Il s'agit d'une coopérative nationale créée afin de rassembler tout le réseau d'acteurs qui œuvrent depuis près de 20 ans pour les publics éloignés du numérique. Des exemples d'interventions de La MedNum :

- > **elle pilote avec l'ANCT** la mise en place du « schéma de données de l'offre de médiation numérique ».
- > **elle porte l'évènement national annuel NEC** (Numériques en commun) avec La Mission Société Numérique de l'Agence du numérique et à l'initiative de l'ANCT.
- > **elle a participé à la mise en place collective** avec de nombreux partenaires de l'indice de fragilité numérique, qui permet de visualiser les territoires où la population connaît des risques d'être en difficulté avec les démarches administratives en ligne.

### Remerciements

Merci aux contributeurs, habitants, acteurs du numérique, institutions, associations d'avoir participé à cette réflexion et que cela puisse être le départ d'actions en faveur de l'inclusion numérique pour tous les habitants du territoire.



Merci également pour leur aide experte : Anne-Claire Dubreuil, Sicoval et Louis Salgueiro, Rhinocc.

**COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION  
GAILLAC-GRAULHET**

05 63 83 61 61

Técou BP 80133 | 81604 Gaillac

---

**CONTACT**

conseillers.numeriques@gaillac-graulhet.fr

05 63 33 19 51

---

[www.gaillac-graulhet.fr](http://www.gaillac-graulhet.fr)

