



VILLE DU HAVRE
Programme Relation Usagers



LE HAVRE SEINE MÉTROPOLE
Communauté Urbaine

FEUILLE DE ROUTE

POUR L'ACCOMPAGNEMENT NUMÉRIQUE DES HABITANTS ET L'ANIMATION DU RÉSEAU LOCAL DES ACTEURS

2026-2027



Une feuille de route opérationnelle pour rendre l'offre plus lisible, outiller les professionnels et faire vivre un réseau territorial utile aux habitants.

SOMMAIRE

Une démarche territoriale construite avec les acteurs

1. INTRODUCTION.....	3
1.1 Contexte.....	3
1.2 Ambition de la feuille de route pour l'accompagnement numérique.....	3
1.3 Démarche conduite	3
1.4 Gouvernance de la démarche	5
2. ETAT DES LIEUX ET CONSTATS PARTAGES	6
2.1 L'accompagnement numérique des usagers : un défi national et local	6
2.2 Etat des lieux de l'accompagnement numérique sur le territoire	7
2.3 Enjeux et constats partagés	7
2.4 Une définition commune de l'accompagnement numérique	8
2.5 Perspectives d'évolution de la FDR / Evolutions de l'accompagnement numérique et des pratiques des usagers notamment l'IA / + projet santé au travail	8
3. ORIENTATIONS DE LA FEUILLE DE ROUTE	10
3.1 Des constats aux orientations opérationnelles.....	10
3.2 Axe 1 — Rendre visible et lisible l'offre d'accompagnement numérique.....	10
3.3 Axe 2 — Outiller et sécuriser les professionnels.....	11
3.4 Axe 3 — Animer durablement le réseau local	12
3.5 Axe 4 — Assurer un premier niveau de réponse homogène aux besoins des usagers.....	12
4. ACTIONS DE LA FEUILLE DE ROUTE.....	14



La feuille de route a été réalisée avec l'accompagnement du Hub NUMI, Hub territorial pour un numérique inclusif en Normandie. Le Hub NUMI est porté et piloté par le Réseau GRAIN.



Cette démarche a reçu le soutien de la Préfecture de Seine Maritime.

1. INTRODUCTION

1.1 Contexte

La Ville du Havre et la Communauté Urbaine Le Havre Seine Métropole portent, dans le cadre du programme Relation Usagers, une démarche visant à améliorer l'accompagnement numérique des habitants, à rendre plus visible l'offre existante et à renforcer la coordination entre acteurs.

L'inclusion numérique est un enjeu clé du **contrat de ville GIP Le Havre Seine Métropole** et le **programme relation usagers** de la Ville du Havre et de la Communauté Urbaine Le Havre Seine Métropole. Cela se traduit à travers :

- Un axe « accompagnement numérique » comme pilier du programme relation usagers
- La mise en ligne d'une cartographie des lieux d'accompagnement numérique des usagers
- La volonté de favoriser un maillage territorial efficace et de faciliter le déploiement d'actions communes au service de l'inclusion numérique

La cartographie des lieux d'accompagnement numérique publiée en 2024 a constitué une première réponse structurante en rendant visibles les lieux, services et ressources disponibles sur le territoire.

L'enjeu est désormais de **faire vivre une cartographie dans une dynamique collective** : mieux orienter les habitants, renforcer les liens entre professionnels, qualifier l'offre et construire des réponses coordonnées aux besoins non couverts.



France Numérique Ensemble, une stratégie territorialisée

Inspirée par la Stratégie pour un numérique inclusif (2017), la feuille de route "France Numérique Ensemble" (2023-2027) vise à permettre à tous les habitants de développer leurs compétences numériques et d'utiliser les services en ligne en toute sécurité et confiance

Les objectifs nationaux : 8 millions de personnes accompagnées, 25 000 lieux d'inclusion numérique, 20 000 aidants numériques formés, 2 millions d'équipements informatiques reconditionnés

En Seine Maritime, le Département et la Préfecture de Seine Maritime portent une feuille de route départementale.

La démarche de la Communauté Urbaine et de la ville du Havre s'inscrit dans la continuité de cette territorialisation.

1.2 Ambition de la feuille de route pour l'accompagnement numérique

La Ville du Havre et la Communauté Urbaine Le Havre Seine Métropole, dans le cadre du programme relation usager ont souhaité se saisir de l'élan donné par le projet de cartographie pour se faire accompagner dans la mise en place et l'animation d'un réseau d'acteurs de l'inclusion numérique.

Cette démarche a pour but de favoriser un maillage territorial efficace et de faciliter le déploiement d'actions communes au service de l'inclusion numérique sur notre territoire.

Permettre à chaque habitant du territoire, quels que soient son lieu de vie, son niveau d'autonomie ou sa situation sociale, d'accéder à une réponse lisible, adaptée et sécurisée face à ses besoins numériques.

Cette première feuille de route opérationnelle couvre la période 2026-2027. Elle constitue une étape de **préfiguration d'une stratégie territoriale** plus structurée et transversale, qui sera ajustée à partir de l'évaluation des premières actions.

1.3 Démarche conduite

La feuille de route s'appuie sur une démarche de co-construction conduite avec le Hub NUMI, la DMRU, le COTECH et les acteurs du territoire.

Les travaux ont notamment compris :

- des temps de cadrage stratégique et réunions de suivi de projet ;
- une plénière de lancement avec les acteurs du territoire ;
- des groupes de travail thématiques avec les acteurs du territoire ;
- des présentations et arbitrages en COTECH et COPIL ;
- la consolidation de constats, priorités et pistes d'action.

Pilotage de la mission • <u>Août-Septembre 2025</u> : Cadrage de la mission DMRU / Hub NUMI • <u>Octobre 2025</u> : COPIL #1 de lancement de la démarche • <u>Décembre 2025</u> : COTECH #1, présentation du plan d'action • <u>Février 2026</u> : COTECH #2, point d'étape après la plénière des acteurs • <u>Mai 2026</u> : COTECH #3, bilan après les groupes de travail, présentation de préconisations • Et tout au long de la mission, 19 réunions de projet entre la DMRU et le Hub NUMI.	Consultation des acteurs • <u>Janvier 2026</u> : Réunion plénière de l'ensemble des acteurs (40 participants) • <u>Mars 2026</u> : Groupe de travail #1 « <i>Une offre d'accompagnement numérique visible et coordonnée</i> » (9 participants) • <u>Avril 2026</u> : Groupe de travail #2 « <i>Des professionnels outillés et confiants pour mieux accompagner</i> » (10 participants) • <u>Mai 2026</u> : Groupe de travail #3 « <i>Garantir un accès équitable aux services numériques publics en renforçant l'inclusion et l'accessibilité</i> » (15 participants) Soit 74 participations cumulées
--	--

Les comptes rendus des réunions, COTECH, groupe de travail sont en annexe.

Les acteurs associés à la démarche

Collectivités : - Département de Seine Maritime : Direction de l'action sociale et de l'insertion - Ville du Havre : Direction de la communication, Direction Petite Enfance, Services généraux, Direction de la lecture publique, Direction vie sociale des territoires, Service Relations aux familles, Service santé au travail, Service valorisation du patrimoine, Direction de l'Urbanisme, Direction Solidarités, Maison Justice et du droit, Direction relation usagers - CU Le Havre Seine Métropole : Services Tramway, Cycle de l'Eau, GIP Contrat de ville - Ville de Gonfreville l'Orcher : Médiathèque - Montivilliers : CCAS, Service accès aux droits, Service vie associative	Acteurs privés : - AFPA - Association AHAM - Association LH3D - Logeo Seine - La Poste - Mission Locale du Havre - Web solidarité	Opérateurs : - CAF - CPAM - France Travail Le Havre Ferrer
---	--	---

1.4 Gouvernance de la démarche

Pilotage stratégique : COPIL du programme Relation Usagers Rôle : • porter l'ambition globale ; • arbitrer les priorités ; • assurer l'articulation avec le programme Relation Usagers ;	Pilotage opérationnel : Groupe projet DMRU Rôle : • coordonner la mise en œuvre de la feuille de route ; • suivre les fiches actions ; • préparer les rencontres réseau ; • animer les outils partagés ; • consolider les retours des acteurs.
Instance de suivi : COTECH accompagnement numérique Rôle : • suivre l'avancement ; • arbitrer les points techniques ; • associer les directions concernées ; • garantir la transversalité.	Réseau territorial, réseau des acteurs Rôle : • partager les besoins terrain ; • contribuer aux actions ; • expérimenter des outils communs ; • favoriser l'interconnaissance ; • faire remonter les difficultés d'accès aux services.

2. ETAT DES LIEUX ET CONSTATS PARTAGES

2.1 L'accompagnement numérique des usagers : un défi national et local

Les enjeux d'inclusion numérique sont majeurs : à l'échelle nationale **16 millions de français** sont en difficulté avec le numérique . (Source ANCT / Insee, chiffres de référence sur l'illectronisme)

Alors que **94% des Français sont connectés** (Source Baromètre du numérique 2025, CRÉDOC, Arcep, Arcom, ANCT), de profondes inégalités persistent :

- **65%** des Français expriment des craintes liées à l'usage du numérique (76% des 18-24 ans) (Source Baromètre du numérique 2025)
- **44%** rencontrent des difficultés à effectuer des démarches en ligne : peur de se tromper, incompréhension de ce qui est demandé, site pas adapté (Source Baromètre du numérique 2025)
- **62%** des actifs ne maîtrisent pas les compétences numériques nécessaires pour une utilisation dans leur travail et seul 1 cadre sur 3 a un niveau avancé (Source PIX Etude sur les compétences numériques en milieu professionnel)
- **1 Français sur 2** plébiscite un accompagnement physique et gratuit (Source Baromètre du numérique 2025)

De manière générale, **certains profils sont plus concernés par cette urgence sociale** :



Caractéristiques socio-démographiques et fracture numérique sont intrinsèquement corrélées

Profils



Les jeunes peuvent être gênés par un manque de codes administratifs et/ou



Les seniors ont tendance à s'auto censurer et/ou manquer d'assurance : ils



Les professionnels ayant peu ou pas d'usages numériques sont souvent



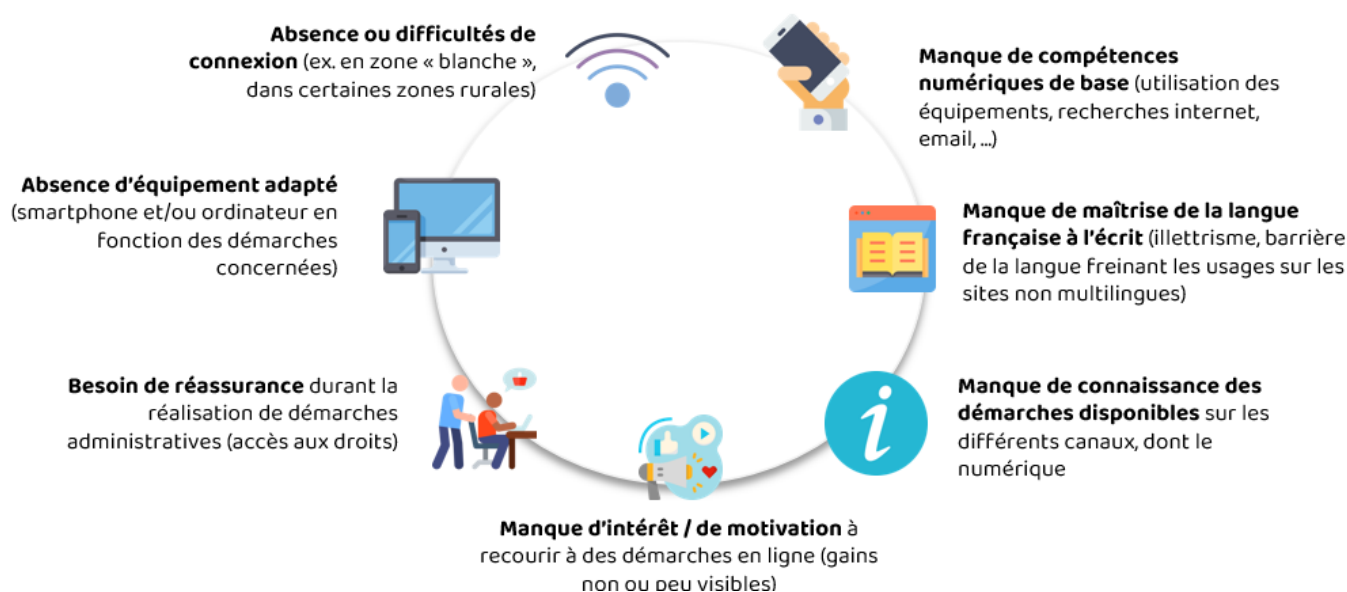
Les publics cumulant précarité sociale et numérique : familles monoparentales



Les publics avec d'autres difficultés - illettrisme, barrière de la langue.

De nombreux freins limitent l'utilisation des services numériques

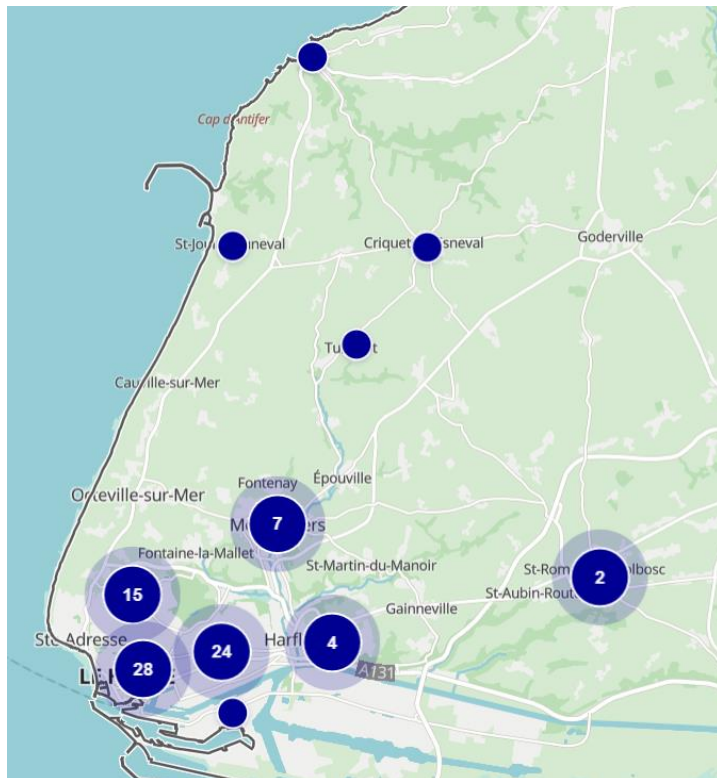
RETOUR D'EXPÉRIENCE WETECHCARE



A l'échelle de la Communauté Urbaine Le Havre Seine Metropole :

- **76 549 personnes** ont potentiellement des difficultés liées au numérique et aux démarches e-administratives (*source Portrea 2026*)
- **47 communes sur 53** du territoire ne bénéficient d'**aucune offre d'accompagnement** numérique.

2.2 Etat des lieux de l'accompagnement numérique sur le territoire



85 lieux d'accompagnement numérique recensés sur le territoire de la communauté urbaine (août 2026)

Le référencement a été réalisé par la Ville du Havre en 2024 et publié via la Cartographie nationale des lieux d'inclusion numérique. Des campagnes de mises à jour des données sont menées par la Direction de la Modernisation de la Relation aux Usagers de la Ville du Havre.

6 conseillers et médiateurs numériques interviennent sur le territoire.

2.3 Enjeux et constats partagés

La démarche engagée par la Ville du Havre et la Communauté Urbaine Le Havre Seine Metropole depuis 2015 avait déjà permis d'identifier **des axes stratégiques**, qui ont servi de base d'échange aux concertations

- Accessibilité et coordination des espaces numériques :
 - o Améliorer la visibilité des espaces numériques du territoire et leur articulation
 - o Mettre en place un réseau local d'acteurs pour favoriser l'interconnaissance et la co-construction d'actions
- Renforcement des compétences des médiateurs numériques :
 - o Professionnaliser, outiller et former les médiateurs numériques et les aidants numériques
 - o Evaluer les compétences et mettre en place un plan de formation hybride
- Accès aux services publics
 - o Garantir un accès équitable aux services numérique et faciliter les démarches administratives et l'inclusion numérique citoyenne
 - o Améliorer l'accès dans les zones rurales et les quartiers prioritaires
- Evaluation et pérennisation
 - o Mesurer l'impact et adopter une approche numérique responsable

A l'issue de la plénière avec les acteurs du territoire les constats en matière d'offre d'accompagnement numérique et des besoins du territoire qui ont été formulés étaient les suivants :

- L'offre d'accompagnement numérique est riche mais encore insuffisamment visible.
- Les professionnels manquent parfois de repères pour orienter efficacement.
- Les publics peuvent être renvoyés d'un service à l'autre sans réponse stabilisée.
- Les besoins sont différenciés selon les territoires, les publics et les types de démarches.

- Les agents et partenaires expriment un besoin d'outillage, de formation et de repères communs.

2.4 Une définition commune de l'accompagnement numérique

Afin de clarifier les visions de chacun sur ce qu'est l'accompagnement numérique sur le territoire et d'ancrer une base de langage commun, une définition partagée de l'accompagnement numérique a émergée des groupes de travail.

L'accompagnement numérique est un ensemble d'interventions (ponctuelles ou inscrites dans un parcours*) qui visent à permettre à une personne d'accéder à des services, d'exercer ses droits et/ou de développer son autonomie numérique, en s'adaptant à son besoin, son degré d'autonomie et son contexte. Il repose sur une posture d'aide "au bon niveau" (faire avec, faire faire, et, lorsque la situation l'exige faire à la place), dans le respect des limites professionnelles et de la protection des données personnelles.

* Ponctuel : résoudre un besoin numérique concret (urgence, "one-shot", souvent accès aux droits et aux démarches),

* Inscrit dans un parcours : développer des compétences et une autonomie numérique dans la durée.

Cet accompagnement s'appuie sur :

- une posture d'écoute, de reformulation et d'orientation, avec un langage commun et une connaissance des relais ;
- une articulation entre dimensions sociales et techniques : lever les peurs/freins psychosociaux tout en apportant des réponses techniques adaptées ;
- une graduation des modes d'aide selon la situation et l'autonomie : faire faire / faire avec / faire à la place ;
- un cadre de responsabilité renforcé dès lors que l'intervention implique des données personnelles

2.5 Évolutions des usages et nouveaux défis de l'accompagnement numérique

Au cours des échanges avec les acteurs de l'accompagnement numérique du territoire plusieurs points annexes ont émergé des discussions qui n'ont pas été exploités comme des actions à part entière de cette feuille de route mais comme des points de vigilances. La feuille de route rédigée à date en 2026 doit aussi anticiper les évolutions du numérique et de la société qui aura un impact sur l'accompagnement numérique des usagers dans les 10 prochaines années.

- **L'impact de l'IA sur l'accompagnement numérique.**
 - Est-ce que l'IA peut aider à résoudre certaines situations pour les usagers ? Aujourd'hui de plus en plus d'usagers utilisent des IA génératives (ex ChatGPT) comme premier niveau de réponse à leur question d'accès aux droits. Mais les réponses de l'IAg peuvent être fausses, incomplètes. Les usagers sont parfois biaisés par l'outil IA et d'autres dépasser par l'omniprésence de l'IA dans les discussions, les informations et le quotidien.
☐ Il est alors nécessaire d'inviter les usagers à prendre du recul sur la situation, à mettre en place des actions de sensibilisation à l'esprit critique et à l'acculturation à l'IA (comme les Cafés IA par exemple) (inviter les usagers à prendre du recul sur les réponses apportées par l'IA)
 - L'IA comme outil d'aide à l'accompagnement numérique des usagers. Est-ce que l'IA générative notamment peut permettre de créer des outils de réponse aux usagers et d'accompagnement au numérique ?
- **Le mythe des jeunes tous *digital native***
 - Les professionnels ont pu observer que bien que les plus jeunes (15-25 ans) soient très à l'aise avec l'usage d'un environnement numérique sur smartphone notamment, ils ont pour autant d'importantes difficultés à la réalisation de démarches administratives et à l'usage d'un ordinateur. Dès lors qu'ils sortent de leurs usages quotidiens plutôt ludiques, ils ne maîtrisent pas les compétences numériques de base et la compréhension de l'environnement numérique.
☐ Mettre en place des actions d'éducation aux médias, de formation numérique de base et d'accompagnement à la compréhension de la culture administrative et institutionnelle.
- **L'impression de « tout numérique » crée des tensions et un sentiment de contrainte**

- Malgré la volonté de la Ville du Havre de donner accès en multi canal aux services de la ville (l'utilisateur doit pouvoir trouver un accès au service public par le canal numérique, téléphonique ou physique) , certaines administrations et démarches administratives n'offrent pas ce choix. Le sentiment d'absence de choix de canal d'accès pour les usagers accentue le sentiment de stress, de colère et impact directement les situations d'accueil et d'accompagnement
 - ☞ Porter un discours de dédramatisation autour du numérique, des messages clairs et positifs sur ce que peut apporter la numérisation du quotidien en reconnaissant aussi les difficultés que cela peut générer.
- Cette numérisation du quotidien, de l'administration et des métiers parfois à marche forcée est aussi vécue par les salariés et agents comme une contrainte pour laquelle ils ne sont pas consultés, où leurs difficultés et réticences ne sont pas prises en compte.
 - ☞ A l'échelle de la Ville du Havre, une réflexion est menée sur l'effet de la numérisation des démarches et donc l'impact sur les métiers et la santé au travail des agents.

3. ORIENTATIONS DE LA FEUILLE DE ROUTE

3.1 Des constats aux orientations opérationnelles

Les échanges menés lors de la plénière, des trois groupes de travail et du COTECH ont fait émerger quatre priorités :

1. rendre visible et lisible l'offre d'accompagnement numérique ;
2. outiller et sécuriser les professionnels ;
3. animer durablement le réseau local ;
4. assurer un premier niveau de réponse aux besoins des usagers sur l'ensemble du territoire.

Ces orientations sont étroitement liées. La cartographie ne peut pas, à elle seule, résoudre les difficultés d'orientation. Les outils ne seront utiles que si les professionnels savent qui contacter et jusqu'où ils peuvent intervenir. Enfin, le réseau ne pourra devenir opérationnel que s'il s'appuie sur des relations de confiance, des informations à jour et des responsabilités clairement définies.

Les participants ont exprimé le besoin de partir de l'existant, d'éviter la multiplication des outils et de privilégier des réalisations simples, directement utiles aux professionnels et aux habitants. La démarche devra donc avancer par petits pas, en testant les solutions avec les acteurs et en les ajustant à partir des situations réellement rencontrées.

Principes d'action transversaux

La mise en œuvre de la feuille de route repose sur plusieurs principes transversaux issus des concertations :

- ne pas recréer ce qui existe déjà, mais mieux repérer, partager et articuler les ressources ;
- ne pas multiplier les outils, mais privilégier quelques supports communs, simples et régulièrement mis à jour ;
- avancer par l'expérimentation, avec des versions initiales simples à enrichir au fil de la vie du réseau ;
- intégrer la parole des usagers, afin de ne pas construire une réponse uniquement entre professionnels ;
- associer les responsables, les directions et les élus, afin de légitimer le temps consacré au réseau et les orientations engageant le maillage territorial

3.2 Axe 1 — Rendre visible et lisible l'offre d'accompagnement numérique

Le constat partagé

Le territoire dispose d'une offre d'accompagnement numérique riche, mais celle-ci reste difficile à repérer et à comprendre, pour les habitants comme pour les professionnels.

La cartographie est considérée par les acteurs comme une **ressource pivot**. Elle permet au professionnel de localiser une offre, mais elle ne répond pas assez précisément à certains besoins pour mieux orienter les publics : niveau d'accompagnement, contact privilégié, type de démarches proposées, accueil de public spécifique...

La cartographie est donc un socle de visibilité et de coordination, mais elle doit être accompagnée de supports pédagogiques, d'informations plus détaillées et d'une actualisation régulière.

Les acteurs ont également souligné une difficulté de vocabulaire. L'expression « accompagnement numérique » n'est pas toujours compréhensible pour les habitants. Il faut expliquer ce que l'on peut trouver dans les lieux référencés et rassurer les publics sur le fait qu'ils peuvent venir même s'ils « ne savent pas faire ».

La problématique

Comment rendre l'offre immédiatement repérable, compréhensible et utilisable, sans ajouter un outil ou un label supplémentaire difficile à maintenir ?

L'enjeu ne consiste pas uniquement à mieux communiquer sur l'existence de la cartographie. Il s'agit aussi de donner aux professionnels les moyens de la présenter et de s'en servir comme un véritable outil d'orientation.

L'objectif stratégique

Construire progressivement une identité commune et reconnaissable de l'accompagnement numérique, assortie d'informations suffisamment précises pour permettre :

- aux habitants d'identifier où trouver de l'aide ;
- aux professionnels de présenter la cartographie et d'orienter vers le bon interlocuteur ;
- aux structures de faire connaître leurs services et leurs limites d'intervention ;
- au réseau de disposer d'une vision actualisée de l'offre territoriale.

Les orientations opérationnelles

- Faire connaître et utiliser la cartographie dès maintenant
- Donner aux professionnels les moyens de présenter la cartographie
- Détailler progressivement l'offre proposée par chaque structure
- Étudier l'intérêt d'un repère visuel commun
- Adapter la communication aux moments et publics concernés

Le résultat recherché

Un habitant comprend où trouver de l'aide et ce qu'il peut en attendre. Un professionnel sait utiliser la cartographie, identifier le bon relais et expliquer clairement l'offre disponible.

3.3 Axe 2 — Outiller et sécuriser les professionnels

Le constat partagé

Les professionnels qui accompagnent les habitants présentent des profils, métiers et niveaux de compétences très différents : agents d'accueil ; secrétaires de mairie ; travailleurs sociaux ; médiateurs et conseillers numériques ; agents administratifs ; bénévoles associatifs ; professionnels de structures partenaires.

Certains sont à l'aise avec les outils numériques mais souhaitent renforcer leur posture pédagogique. D'autres sont expérimentés dans la relation d'aide, mais manquent de connaissances techniques actualisées. Les bénévoles associatifs peuvent, quant à eux, être peu intégrés aux échanges inter-partenaires et disposer de peu de possibilités de formation.

Les groupes de travail ont surtout fait ressortir un manque de cadre commun. Les professionnels ont besoin de savoir :

- ce qui relève de leur mission et jusqu'où ils peuvent accompagner ;
- dans quelles situations ils peuvent faire avec, faire faire ou faire à la place ;
- quand et vers qui réorienter ;
- comment intervenir lorsque des données personnelles sont en jeu.

Certaines situations sont aujourd'hui résolues parce que des agents dépassent leur fiche de poste ou leurs prérogatives. Cette implication répond à un besoin réel des habitants, mais elle peut fragiliser les professionnels et rendre les pratiques inégales d'une structure à l'autre.

La problématique

Comment permettre aux professionnels d'apporter une aide utile, adaptée et sécurisée, sans les laisser seuls face à des situations complexes et sans leur demander de devenir tous spécialistes du numérique ?

L'objectif stratégique

Définir progressivement un socle partagé de **compétences minimales**, de **posture d'accompagnement** des professionnels, quel que soit leur niveau technique ou leur structure d'appartenance.

L'enjeu n'est pas d'uniformiser tous les métiers, mais de créer des repères communs adaptés à différents niveaux d'intervention.

Les orientations opérationnelles

- Produire un référentiel commun évolutif
- Mettre à disposition des éléments de langage prêts à l'emploi
- Déployer une montée en compétences réaliste
- Capitaliser les ressources existantes
- Intégrer les conditions de travail et la reconnaissance professionnelle
- Développer des repères prudents sur l'intelligence artificielle

Le résultat recherché

Chaque professionnel connaît son rôle, ses limites et ses relais. Il dispose d'outils concrets et peut apporter une réponse utile sans être mis en difficulté ni laissé seul face à la complexité des situations.

3.4 Axe 3 — Animer durablement le réseau local

Le constat partagé

Les structures se connaissent encore partiellement. Chacune dispose de ses propres périmètres, pratiques, supports de communication et contacts. Cette connaissance incomplète favorise le « ping-pong » : l'utilisateur peut être renvoyé d'un service à l'autre sans savoir où sa demande pourra réellement être traitée.

Les professionnels souhaitent pouvoir échanger rapidement, partager leurs pratiques et trouver un interlocuteur lorsque la situation dépasse leur périmètre. Ils demandent des outils et des formats d'échanges simples, réguliers, majoritairement en présentiel et organisés, lorsque cela est possible, dans les structures du réseau.

La problématique

Comment passer d'une liste ou d'une cartographie d'acteurs à un réseau dans lequel les personnes se connaissent, s'informent et se passent réellement le relais ?

L'objectif stratégique

Structurer un réseau local d'accompagnement numérique : des professionnels qui se connaissent, échangent avec simplicité, savent dans quels cas se passer le relais, partagent des informations à jour et expérimentent des actions communes.

Le réseau est entendu comme une communauté de travail, et non comme une instance supplémentaire ou un dispositif de financement.

Les orientations opérationnelles

- Installer une animation régulière mais soutenable
- Faire de Teams un outil de continuité, pas une fin en soi
- Constituer un répertoire professionnel détaillé
- Organiser des immersions et visites croisées
- Construire une relation de travail avec les institutions
- Donner une place à la parole des usagers

Le résultat recherché

Les professionnels savent qui appeler, où orienter et comment passer le relais. Le réseau produit des réponses utiles, partage des informations à jour et réduit les renvois successifs entre structures.

3.5 Axe 4 — Assurer un premier niveau de réponse homogène aux besoins des usagers

Le constat partagé

L'offre d'accompagnement numérique est inégalement répartie sur le territoire. Certaines communes et certains quartiers disposent de ressources identifiées, tandis que d'autres présentent des « angles morts » ou des conditions d'accès plus limitées.

Répondre aux besoins des usagers « partout » peut d'abord signifier que chaque habitant trouve, au plus près, un point capable de l'accueillir, de qualifier sa demande, de lui donner une première information et de l'orienter utilement.

La problématique

Comment garantir une première réponse utile quel que soit le point d'entrée, sans que chaque structure soit en mesure de réaliser toutes les démarches ?

L'objectif stratégique

Définir et rendre possible un socle de service minimal de premier niveau, accessible sur le territoire et fondé sur quatre fonctions : accueillir ; qualifier la demande ; apporter une première réponse utile ; orienter vers le bon niveau d'accompagnement.

Les orientations opérationnelles

- Définir le socle minimal du premier niveau
- Identifier les angles morts et les besoins prioritaires
- Mieux prendre en compte les publics particulièrement exposés
- Développer une approche d'« aller vers » adaptée
- Créer des outils communs pour le premier niveau

Le résultat recherché

Quel que soit son point d'entrée, l'habitant est accueilli, écouté et orienté. Il obtient une première réponse utile et sait clairement quelle est la prochaine étape, sans être renvoyé d'un service à l'autre sans solution.

4. ACTIONS DE LA FEUILLE DE ROUTE

Les actions proposées traduisent les orientations issues de la plénière, des groupes de travail et du COTECH. Elles constituent un cadre de travail pour la période 2026-2027.

Toutes les actions n'ont pas vocation à être engagées simultanément. La mise en œuvre reposera sur :

- une priorisation progressive ;
- l'identification d'un pilote pour chaque action ;
- la mobilisation d'acteurs volontaires ;
- l'utilisation prioritaire des ressources existantes ;
- une évaluation simple permettant d'ajuster les actions

AXE 1 • RENDRE VISIBLE ET LISIBLE L'OFFRE

1.1

Faire connaître et faciliter l'utilisation de la cartographie

STATUT	PILOTE PRESSENTI DMRU, en lien avec la Direction de la communication
CALENDRIER INDICATIF	LIVRABLE PRINCIPAL Kit de communication et de prise en main de la cartographie.
CONTEXTE La cartographie constitue une ressource pivot, mais elle reste insuffisamment connue des habitants, des agents d'accueil et des partenaires. Sa mise en ligne ne suffit pas : elle doit être présentée, expliquée et relayée.	
OBJECTIFS - Faire connaître la cartographie aux habitants et aux professionnels. - Permettre aux agents et partenaires de l'utiliser pour orienter. - Donner aux structures référencées des supports simples pour la relayer.	CE QUE PRÉVOIT L'ACTION - Élaborer un kit comprenant : présentation courte, QR code, affiche ou flyer, message type, éléments de langage, tutoriel rapide et support pour les structures. - Proposer un ou deux temps de démonstration aux agents et partenaires.
LES ÉTAPES - Identifier les publics et supports prioritaires. - Définir un message simple sur l'accompagnement numérique. - Produire et tester une première version du kit. - Diffuser puis mesurer son utilisation.	INDICATEURS POSSIBLES - Nombre de structures relais. - Nombre de professionnels sensibilisés. - Consultations de la cartographie. - Part des professionnels déclarant l'utiliser.
POINT DE VIGILANCE Créer un support léger et actualisable, sans outil parallèle à la cartographie.	

AXE 1 • RENDRE VISIBLE ET LISIBLE L'OFFRE

1.2

Communiquer sur l'offre d'accompagnement numérique du territoire

STATUT Action à engager rapidement	PILOTE PRESSENTI DMRU / Direction de la communication
CALENDRIER INDICATIF Fin 2026 : cadrage éditorial et premiers relais • 2027 : communication régulière	LIVRABLE PRINCIPAL Plan de communication multicanal et premiers contenus diffusés.
CONTEXTE L'offre reste peu lisible pour les habitants et parfois méconnue des professionnels. Au-delà de la promotion de la cartographie, il faut expliquer ce que recouvre l'accompagnement numérique, valoriser les services disponibles et diffuser une information régulière en s'appuyant sur les actualités saisonnières.	
OBJECTIFS • Développer une communication régulière et accessible sur les lieux et services. • Mobiliser les supports institutionnels, internes et partenaires. • Adapter les messages aux publics, territoires et périodes de besoins. • Donner la parole aux usagers	CE QUE PRÉVOIT L'ACTION • Relayer l'offre dans les sites, magazines, infolettres, réseaux sociaux et lieux d'accueil. • Développer une communication interne auprès des agents. • Fournir aux partenaires des contenus prêts à relayer. • Programmer des campagnes ciblées selon les démarches et la saisonnalité.
PREMIÈRES ÉTAPES • Identifier publics, messages et canaux prioritaires. • Recenser les calendriers et supports existants. • Définir une ligne éditoriale et des éléments de langage communs • Mettre en place un calendrier éditorial partagé.	INDICATEURS POSSIBLES • Relais institutionnels et partenaires. • Contenus ou campagnes diffusés. • Consultations de la page et de la cartographie.

AXE 1 • RENDRE VISIBLE ET LISIBLE L'OFFRE

1.3

Étudier un repère visuel commun pour l'accompagnement numérique

STATUT Action à approfondir	PILOTE PRESENTI DMRU, avec la Direction de la communication
CALENDRIER INDICATIF 2027, après la qualification de l'offre et la définition du socle de service	LIVRABLE PRINCIPAL Note d'opportunité et scénarios de décision.
CONTEXTE Un label, macaron ou repère commun pourrait faciliter l'identification des lieux. Cette piste doit être étudiée avec prudence afin d'éviter la multiplication des labels et une promesse de service imprécise.	
OBJECTIFS - Évaluer l'utilité d'un repère commun. - Vérifier son articulation avec l'existant. - Clarifier les engagements et critères associés.	CE QUE PRÉVOIT L'ACTION - Comparer plusieurs options : mieux valoriser la cartographie, créer un macaron local, reprendre un visuel existant ou développer une signalétique commune. - Conditionner la décision à la définition du niveau de service attendu.
PREMIÈRES ÉTAPES - Recenser les labels existants. - Consulter des structures et quelques usagers. - Définir ce que le repère devrait garantir. - Présenter plusieurs scénarios aux instances.	INDICATEURS POSSIBLES - Étude réalisée. - Structures et usagers consultés. - Lieux utilisant le repère, le cas échéant.
POINT DE VIGILANCE Ne pas créer une promesse uniforme si les niveaux d'accompagnement restent différents.	

AXE 2 • OUTILLER ET SÉCURISER LES PROFESSIONNELS

2.1

Construire un référentiel commun des postures professionnelles et niveaux d'intervention

STATUT Action structurante à engager rapidement	PILOTE PRESSENTI DMRU, avec les Ressources humaines
CALENDRIER INDICATIF Fin 2026 : cadrage • 2027 : version initiale, test et diffusion	LIVRABLE PRINCIPAL Référentiel court, évolutif et testé en situation.
CONTEXTE Les professionnels interviennent dans des cadres très hétérogènes. Ils s'interrogent sur leurs limites, les données personnelles, la réorientation et les situations où ils peuvent faire avec, faire faire ou faire à la place.	
OBJECTIFS • Définir des repères communs sans uniformiser les métiers. • Clarifier les niveaux d'intervention et sécuriser les pratiques. • Identifier les situations nécessitant un relais ou une habilitation.	CE QUE PRÉVOIT L'ACTION • Construire un référentiel évolutif à partir de situations concrètes. • Distinguer trois niveaux : accueillir et orienter ; apporter une aide numérique de base ; proposer un accompagnement spécialisé ou habilité. • Préciser compétences, postures, limites, signaux de réorientation et précautions liées aux données.
PREMIÈRES ÉTAPES • Recueillir des situations problématiques. • Identifier les ressources existantes. • Rédiger, tester et ajuster une « version 0 ».	INDICATEURS POSSIBLES • Situations analysées. • Professionnels associés. • Structures testeuses.

AXE 2 • OUTILLER ET SÉCURISER LES PROFESSIONNELS

2.2

Créer un kit d'accueil et d'orientation pour les professionnels

STATUT Action à engager rapidement	PILOTE PRESSENTI DMRU / groupe projet
CALENDRIER INDICATIF Fin 2026 : première version • 2027 : expérimentation et ajustement	LIVRABLE PRINCIPAL Kit professionnel court d'accueil et d'orientation.
CONTEXTE Les professionnels ont besoin de supports immédiatement mobilisables pour accueillir, reformuler, expliquer leur rôle et orienter sans donner le sentiment d'un nouveau renvoi.	
OBJECTIFS • Harmoniser les principaux messages. • Faciliter la qualification de la demande. • Expliquer ce qui peut ou ne peut pas être fait. • Faire en sorte que l'utilisateur ne reparte pas « les mains vides ».	CE QUE PRÉVOIT L'ACTION • Créer un kit articulé au référentiel : fiche de qualification rapide, éléments de langage, limites d'intervention, informations à remettre avant orientation, fiches sur les blocages fréquents
PREMIÈRES ÉTAPES • Recueillir les situations fréquentes. • Sélectionner un nombre limité de besoins. • Produire une version courte. • Tester avec des agents et partenaires.	INDICATEURS POSSIBLES • Professionnels utilisateurs. • Structures testeuses. • Satisfaction des utilisateurs.
POINT DE VIGILANCE Ne pas produire un classeur exhaustif difficile à consulter et à actualiser.	

AXE 2 • OUTILLER ET SÉCURISER LES PROFESSIONNELS

2.3

Elaborer un programme de montée en compétences et de partage entre pairs

STATUT Action à expérimenter	PILOTE PRESENTI DMRU, acteurs de la formation et membres du réseau
CALENDRIER INDICATIF Fin 2026 : priorisation • 2027 : premières sessions	LIVRABLE PRINCIPAL Programme progressif de montée en compétences 2027.
CONTEXTE Les compétences sont hétérogènes et doivent être actualisées. Les besoins portent sur les outils, la posture, l'accès aux droits, la sécurité et l'orientation. Les acteurs demandent des formats courts et pratiques.	
OBJECTIFS • Identifier les besoins prioritaires. • Rendre les formats accessibles aux salariés et bénévoles. • Valoriser les compétences présentes dans le réseau.	CE QUE PRÉVOIT L'ACTION • Combiner temps courts, ateliers pratiques, webinaires, autoformation, partage de pratiques, interventions d'opérateurs et immersions. • Thèmes possibles : posture, données personnelles, FranceConnect, Aidants Connect, accès aux droits, publics allophones, cybermalveillance, IA et orientation.
PREMIÈRES ÉTAPES • Diffuser un questionnaire court aux professionnels. • Recenser les personnes ressources • Prioriser trois ou quatre thèmes. • Programmer une première session pilote. • Évaluer et ajuster.	INDICATEURS POSSIBLES • Sessions et participants. • Diversité des profils. • Satisfaction et autoévaluation. • Professionnels intervenant comme personnes ressources.
POINT DE VIGILANCE Prévoir du temps de participation et ne pas limiter l'action aux seuls spécialistes du numérique.	

AXE 2 • OUTILLER ET SÉCURISER LES PROFESSIONNELS

2.4

Recenser et partager les outils et ressources existants

STATUT Action à engager rapidement	PILOTE PRESSENTI Groupe projet, avec des acteurs volontaires
CALENDRIER INDICATIF Fin 2026 : recensement • 2027 : sélection, partage et actualisation	LIVRABLE PRINCIPAL Bibliothèque commune organisée et régulièrement vérifiée.
CONTEXTE De nombreux tutoriels, fiches et outils existent déjà, mais ils sont dispersés, peu connus ou difficiles à retrouver. Les acteurs souhaitent partir de l'existant et limiter les doublons.	
OBJECTIFS - Recenser les ressources utilisées. - Identifier celles qui sont utiles, actualisées et mutualisables. - Repérer les manques. - Constituer une boîte à outils commune.	CE QUE PRÉVOIT L'ACTION - Recueillir pour chaque ressource : usage, public, accès, actualisation et responsable. - Organiser dans Teams une bibliothèque sélective, avec une arborescence claire et peu de documents de référence.
PREMIÈRES ÉTAPES - Créer une fiche courte de contribution. - Recueillir les ressources. - Écarter doublons et contenus obsolètes. - Sélectionner et classer. - Nommer un responsable de mise à jour.	INDICATEURS POSSIBLES - Ressources recensées et sélectionnées. - Contributeurs. - Consultations. - Fréquence de mise à jour.

AXE 3 • ANIMER DURABLEMENT LE RÉSEAU LOCAL

3.1

Mettre en œuvre un programme d'animation du réseau

STATUT Action socle prioritaire	PILOTE PRESENTI DMRU / groupe projet
CALENDRIER INDICATIF Fin 2026 : programme • 2027 : premier cycle d'animation	LIVRABLE PRINCIPAL Programme annuel d'animation du réseau.
CONTEXTE Les acteurs souhaitent continuer à se rencontrer, connaître les structures, partager leurs pratiques et construire des actions communes. L'animation doit rester utile et compatible avec les moyens disponibles.	
OBJECTIFS • Maintenir la dynamique créée. • Renforcer l'interconnaissance. • Favoriser le partage d'informations et de pratiques. • Accompagner la mise en œuvre des actions.	CE QUE PRÉVOIT L'ACTION • Prévoir une à deux plénières, deux à trois ateliers thématiques, des cafés réseau, visites, immersions, rencontres avec les opérateurs et une animation légère dans Teams. • Faire accueillir les rencontres à tour de rôle par les structures.
PREMIÈRES ÉTAPES • Recueillir les attentes. • Définir un rythme soutenable. • Identifier trois ou quatre rendez-vous. • Organiser un premier temps de passage à l'action. • Évaluer chaque rencontre simplement.	INDICATEURS POSSIBLES • Rencontres et participants. • Diversité et régularité de participation. • Structures d'accueil. • Coopérations ou productions issues des rencontres.
POINT DE VIGILANCE Ne pas multiplier les réunions sans production concrète. Faire reconnaître le temps consacré au réseau.	

AXE 3 • ANIMER DURABLEMENT LE RÉSEAU LOCAL

3.2

Faire de Teams l'espace de continuité du réseau

STATUT	PILOTE PRESENTI Groupe projet DMRU
CALENDRIER INDICATIF	LIVRABLE PRINCIPAL Charte d'usage, arborescence simple et calendrier d'animation.
CONTEXTE Un espace Teams a été ouvert. Pour être utile, il doit être lisible, animé et actualisé. Il ne remplace pas les rencontres physiques, mais assure la continuité entre elles.	
OBJECTIFS • Disposer d'un espace commun d'information. • Faciliter l'accès aux ressources et coordonnées. • Permettre les questions, signalements et suivis d'actions.	CE QUE PRÉVOIT L'ACTION • Organiser quelques fonctions simples : actualités, vie du réseau, événements, entraide, ressources, cartographie-annuaire et suivi des actions. • Formaliser une charte précisant accès, contribution, modération, fréquence et données partagées.
PREMIÈRES ÉTAPES • Simplifier l'arborescence. • Définir les règles d'accès. • Identifier animateurs et contributeurs. • Programmer des publications récurrentes.	INDICATEURS POSSIBLES • Membres actifs. • Publications et contributions. • Ressources consultées. • Questions traitées. • Satisfaction.

AXE 3 • ANIMER DURABLEMENT LE RÉSEAU LOCAL

3.3

Créer et tenir à jour un répertoire professionnel des acteurs et interlocuteurs privilégiés

STATUT Action prioritaire	PILOTE PRESSENTI DMRU / groupe projet, avec contribution des structures
CALENDRIER INDICATIF Fin 2026 : modèle et protocole • 2027 : constitution et suivi trimestriel	LIVRABLE PRINCIPAL Répertoire interne, protocole de mise à jour et campagne trimestrielle de vérification.
CONTEXTE La cartographie publique ne peut pas porter toutes les informations utiles au réseau. Les professionnels ont aussi besoin d'un répertoire interne indiquant les interlocuteurs privilégiés, les modalités de relais et les principaux champs d'intervention.	
OBJECTIFS - Faciliter les contacts directs et les passages de relais. - Identifier un ou plusieurs interlocuteurs privilégiés par structure. - Maintenir les coordonnées à jour sans alourdir le travail des structures. - Articuler le répertoire avec Teams et le programme d'animation.	CE QUE PRÉVOIT L'ACTION - Créer un répertoire réservé à l'usage interne, distinct de la cartographie. - Renseigner fonction, coordonnées professionnelles, champs d'intervention et modalités de relais. - Héberger le répertoire dans Teams ou un outil accessible aux membres autorisés. - Envoyer chaque trimestre une relance pour corriger les informations.
PREMIÈRES ÉTAPES - Définir les informations nécessaires - Créer une fiche contact simple. - Identifier un référent par structure et tester le modèle. - Ajouter un point « mise à jour du réseau » au calendrier d'animation.	INDICATEURS POSSIBLES - Structures et interlocuteurs référencés. - Fiches vérifiées chaque trimestre. - Corrections enregistrées.
POINT DE VIGILANCE Limiter le répertoire aux données professionnelles nécessaires et encadrer les accès. L'automatisation facilite la campagne, mais ne remplace pas le suivi de la DMRU	

AXE 3 • ANIMER DURABLEMENT LE RÉSEAU LOCAL
3.4
Développer les visites croisées et immersions entre structures

STATUT Action à expérimenter	PILOTE PRESSENTI Groupe projet et structures d'accueil volontaires
CALENDRIER INDICATIF 2027, première expérimentation au premier semestre	LIVRABLE PRINCIPAL Première visite pilote et fiche de capitalisation.
CONTEXTE Pour bien orienter, il faut comprendre concrètement les modalités d'accueil, les publics, les compétences et les contraintes des autres structures.	
OBJECTIFS • Renforcer l'interconnaissance. • Faire découvrir les conditions réelles d'accompagnement. • Partager méthodes et outils.	CE QUE PRÉVOIT L'ACTION • Organiser des visites de une à trois heures : présentation du lieu, observation, échange sur les situations, limites d'intervention, outil ou pratique partagée, courte synthèse pour le réseau.
PREMIÈRES ÉTAPES • Identifier les structures volontaires. • Définir un format léger. • Organiser une première visite. • Recueillir les enseignements. • Produire une fiche structure.	INDICATEURS POSSIBLES • Visites et structures d'accueil. • Participants. • Satisfaction.

AXE 3 • ANIMER DURABLEMENT LE RÉSEAU LOCAL

3.5

Organiser le dialogue avec les opérateurs et institutions

STATUT Action structurante à approfondir	PILOTE PRESENTI DMRU, avec le groupe projet
CALENDRIER INDICATIF 2027, avec une première rencontre thématique dès que possible	LIVRABLE PRINCIPAL Première rencontre thématique, liste de référents et méthode de remontée.
CONTEXTE Les professionnels rencontrent des blocages sur des démarches complexes sans toujours disposer d'un interlocuteur. Le réseau peut organiser des remontées collectives et clarifier les circuits, sans se substituer aux opérateurs.	
OBJECTIFS • Identifier des interlocuteurs. • Clarifier orientation et recours. • Partager les évolutions de procédures. • Faire remonter les difficultés récurrentes.	CE QUE PRÉVOIT L'ACTION • Organiser des rencontres sur les démarches prioritaires : retraite, titres de séjour, logement social, impôts, ANTS, prestations, comptes, FranceConnect, pièces et suivi. • Expérimenter une méthode de remontée des « irritants ».
PREMIÈRES ÉTAPES • Prioriser les démarches. • Recenser les interlocuteurs. • Inviter un premier opérateur. • Tester une fiche de remontées	INDICATEURS POSSIBLES • Opérateurs représentés. • Rencontres. • Retours des professionnels.

AXE 4 • ASSURER UN PREMIER NIVEAU DE RÉPONSE

4.1

Définir et expérimenter un socle minimal de premier accueil numérique

STATUT Action structurante à expérimenter	PILOTE PRESSENTI DMRU / groupe projet
CALENDRIER INDICATIF 2027 : définition au premier semestre, expérimentation au second semestre	LIVRABLE PRINCIPAL Socle minimal formalisé et expérimenté dans plusieurs lieux
CONTEXTE L'offre est inégalement répartie et les structures n'ont pas les mêmes moyens. Garantir un premier niveau ne signifie pas réaliser toutes les démarches, mais accueillir, écouter, informer et orienter utilement.	
OBJECTIFS • Définir ce qu'un premier point d'accueil doit garantir. • Clarifier les conditions matérielles et professionnelles minimales. • Organiser la réorientation vers un niveau spécialisé.	CE QUE PRÉVOIT L'ACTION • Structurer le socle autour de quatre fonctions : accueillir et rassurer ; qualifier ; apporter une première information utile ; orienter. • Préciser accueil, confidentialité, compétences, outils, informations, situations de réorientation et relais.
PREMIÈRES ÉTAPES • Définir le contenu du premier niveau. • Identifier des lieux pilotes variés. • Équiper et sensibiliser les équipes. • Tester sur une période définie. • Recueillir les retours et ajuster.	INDICATEURS POSSIBLES • Lieux pilotes. • Professionnels sensibilisés. • Situations traitées. • Satisfaction.
POINT DE VIGILANCE Le socle garantit accueil, information et orientation, pas la prise en charge de toutes les démarches.	

AXE 4 • ASSURER UN PREMIER NIVEAU DE RÉPONSE

4.2

Créer une grille simple de qualification des besoins et d'orientation

STATUT Action à expérimenter	PILOTE PRESSENTI Groupe projet et professionnels volontaires
CALENDRIER INDICATIF 2027, en lien avec le premier niveau d'accueil	LIVRABLE PRINCIPAL Grille de qualification (diagnostic) express et arbre d'orientation.
CONTEXTE Les professionnels manquent parfois de repères pour identifier la demande, l'autonomie, l'urgence, les freins et le niveau d'accompagnement nécessaire. L'outil doit rester simple et non intrusif	
OBJECTIFS • Aider à reformuler et qualifier. • Repérer autonomie et freins. • Identifier le niveau de réponse adapté. • Faciliter une orientation préparée.	CE QUE PRÉVOIT L'ACTION • Élaborer une grille express de diagnostic : besoin, équipement et connexion, comptes et adresse électronique, documents, urgence ou apprentissage, freins particuliers, réponse possible et relais. • L'associer à un arbre d'orientation et au répertoire.
PREMIÈRES ÉTAPES • Recenser les outils existants. • Sélectionner les questions indispensables. • Créer une version courte papier et/ou numérique. • Tester et ajuster	INDICATEURS POSSIBLES • Professionnels testeurs. • Situations d'utilisation. • Utilité perçue. • Adaptations réalisées.
POINT DE VIGILANCE Ne pas évaluer ou juger la personne. Limiter la collecte et la conservation de données.	

AXE 4 • ASSURER UN PREMIER NIVEAU DE RÉPONSE
4.3
Identifier les angles morts et expérimenter des réponses territorialisées

STATUT Action à approfondir et expérimenter	PILOTE PRESENTI DMRU / Communauté Urbaine, avec les communes
CALENDRIER INDICATIF 2027 : diagnostic au premier semestre, expérimentation au second semestre	LIVRABLE PRINCIPAL Diagnostic complémentaire et expérimentation sur un ou deux territoires.
CONTEXTE La présence ou l'absence d'un lieu cartographié ne suffit pas à qualifier la couverture réelle. Il faut croiser l'offre, la mobilité, les horaires, les compétences disponibles et les besoins des habitants.	
OBJECTIFS • Qualifier les besoins par territoire. • Repérer les publics et communes moins bien couverts. • Mobiliser les ressources de proximité. • Tester des réponses adaptées	CE QUE PRÉVOIT L'ACTION • Croiser cartographie, remontées communales, besoins, mobilité, accès et parole des usagers. • Selon le besoin : renforcer un accueil, sensibiliser des agents, organiser une permanence, une intervention itinérante, un partenariat ou un dispositif d'« aller vers ».
PREMIÈRES ÉTAPES • Définir des critères d'angle mort. • Croiser les données. • Consulter élus, secrétaires de mairie et acteurs. • Choisir un ou deux territoires pilotes. • Tester et capitaliser.	INDICATEURS POSSIBLES • Territoires analysés. • Communes et acteurs consultés. • Territoires pilotes. • Habitants touchés. • Évolution de l'offre ou du premier niveau.