

Direction Générale des Services

Direction Générale Adjointe de l'Aménagement et des
Mobilités

Direction des Systèmes d'Information et du Numérique

323

CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE LA DORDOGNE

Décision modificative n° 2

Stratégie départementale pour l'inclusion numérique

« Services Connectés en Dordogne Périgord pour tous et partout »

<https://services-connectes.dordogne.fr>

Dans l'exercice de ses compétences au titre des solidarités humaines et territoriales, le Département de la Dordogne, souhaite porter avec l'ensemble des acteurs de proximité une stratégie départementale pour l'inclusion numérique.

A l'évidence, la question de l'inclusion numérique est à la fois un devoir pour le Département, chef de file des solidarités humaines et territoriales, et un enjeu de développement et d'attractivité des territoires.

La transformation numérique est engagée et nous devons accompagner cette transition de la société pour que chacun puisse accéder à tous les services qui lui sont utiles.

Les services publics n'y dérogent pas avec de plus en plus de procédures dématérialisées : demandes de logement, déclarations de revenus...

Il s'agit bien d'une mission de solidarité sociale et territoriale que souhaite porter le Département, afin de ne laisser personne sur le bord du chemin. Le numérique ne pourra pas remplacer l'humain, c'est pourquoi le développement des services numériques doit être pensé dans une approche inclusive prévoyant la proximité humaine nécessaire.

Le numérique constitue aussi un véritable atout pour d'une part remettre au cœur des dispositifs l'utilisateur et d'autre part pour ancrer et développer les liens et les coopérations entre les collectivités publiques.

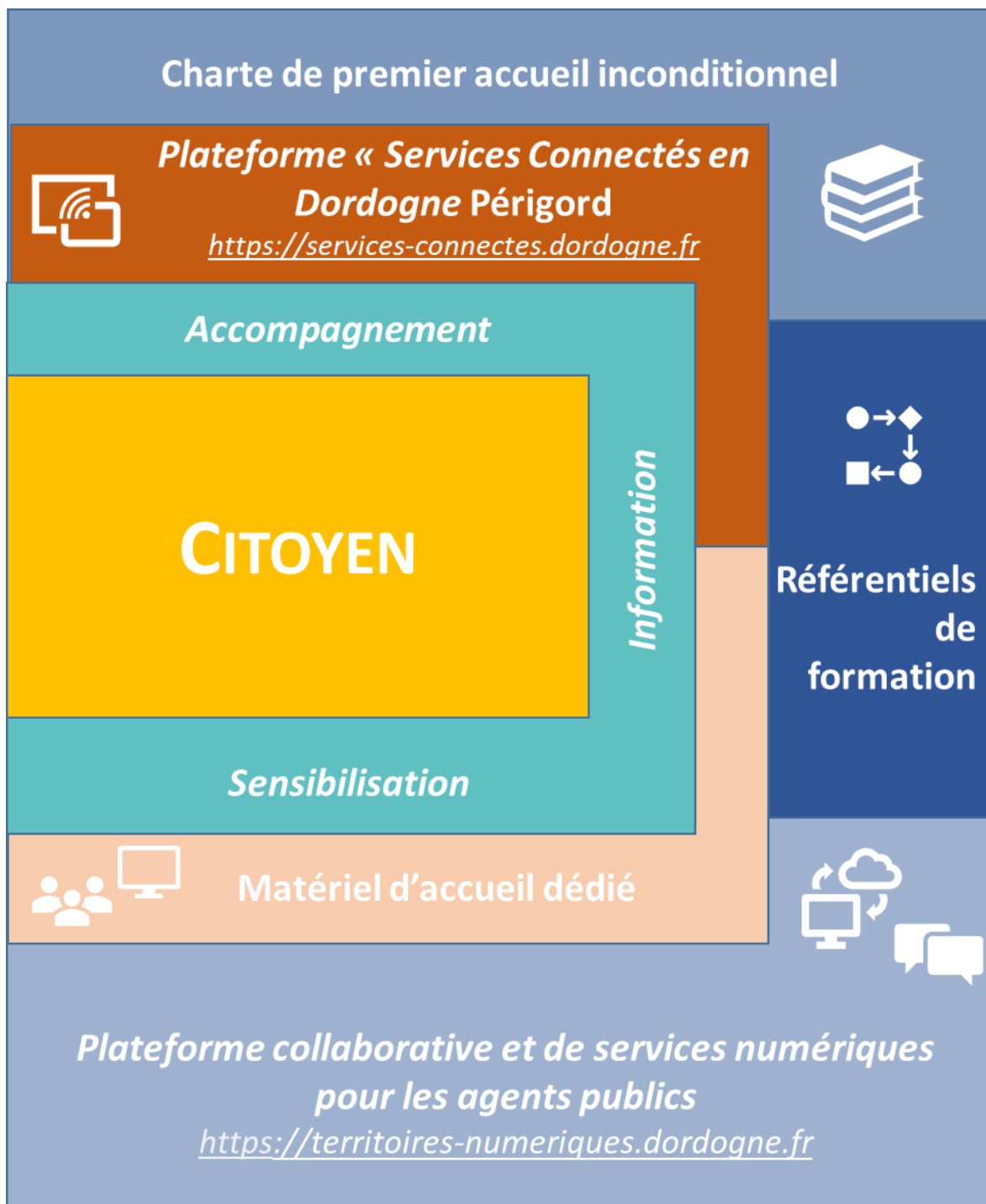
La force du territoire vient notamment de la capacité des acteurs à collaborer pour mieux servir le citoyen. Le conseil départemental, garant de la solidarité territoriale, veut développer les infrastructures, les outils et les actions de médiation pour maximiser ces collaborations et accompagner ainsi le citoyen dans cette société numérique.

L'enjeu est de taille : plus de 20% de la population ne sait pas utiliser les outils numériques, un citoyen sur deux a besoin d'un accompagnement pour réaliser une démarche en ligne, et plus de 36 % des citoyens sont inquiets face à cette dématérialisation des services.

Aussi, dans un souci d'égalité sociale et territoriale, le Département porte une stratégie d'inclusion numérique qui s'articule autour des axes suivants :

- **Déployer une offre de services numériques sur l'ensemble du territoire :**
 - La mise en œuvre d'une Gestion Territoriale de la Relation Usager (GTRU) incarnée par la mise en œuvre de la plateforme citoyenne : « *Services Connectés en Dordogne-Périgord* » ;
 - La mise à disposition des collectivités d'une plateforme numérique facilitant la collaboration entre collectivités et l'utilisation de nouveaux services numériques : « **Territoires-Numériques.** »
- **Permettre à tous l'accès à Internet et développer les usages numériques sur les territoires ;**
- **Accompagner les citoyens dans l'utilisation des services en ligne ;**
- **Coordonner les actions d'inclusion numérique à l'échelle départementale avec l'ensemble des acteurs et partenaires.**

Le Citoyen au centre de la stratégie départementale d'inclusion numérique :



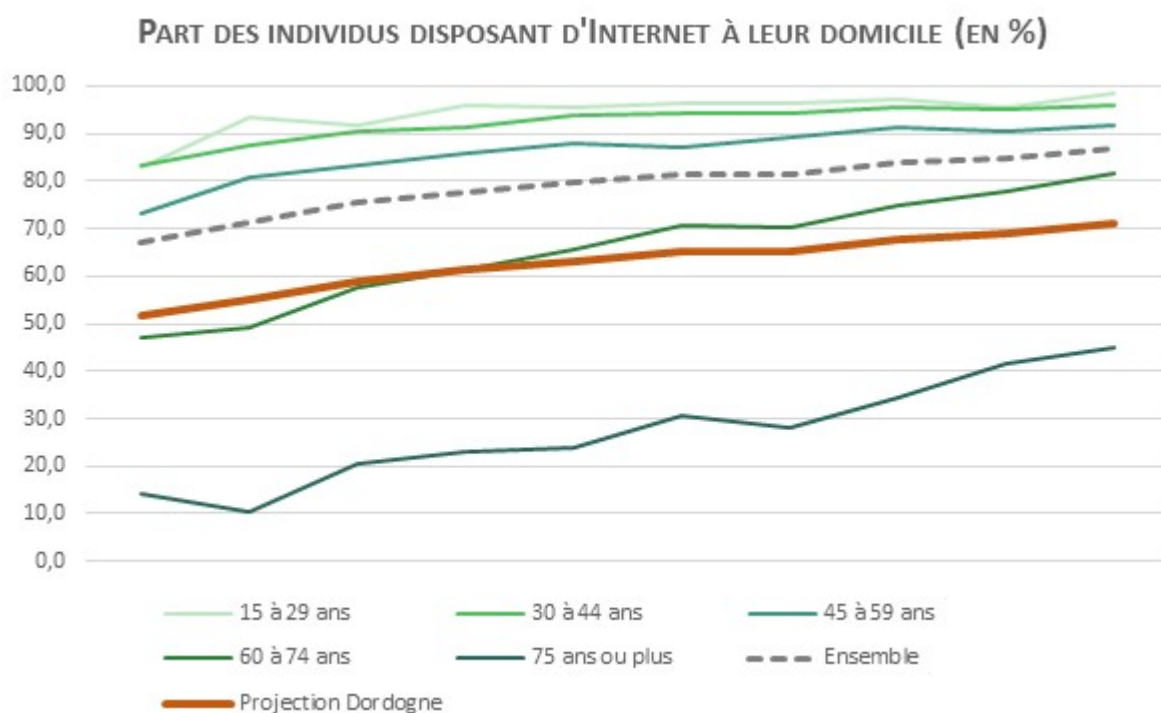
1. Le citoyen en Dordogne : ses équipements, ses usages

Enquête annuelle de l'INSEE auprès des ménages sur les technologies de l'information et de la communication :

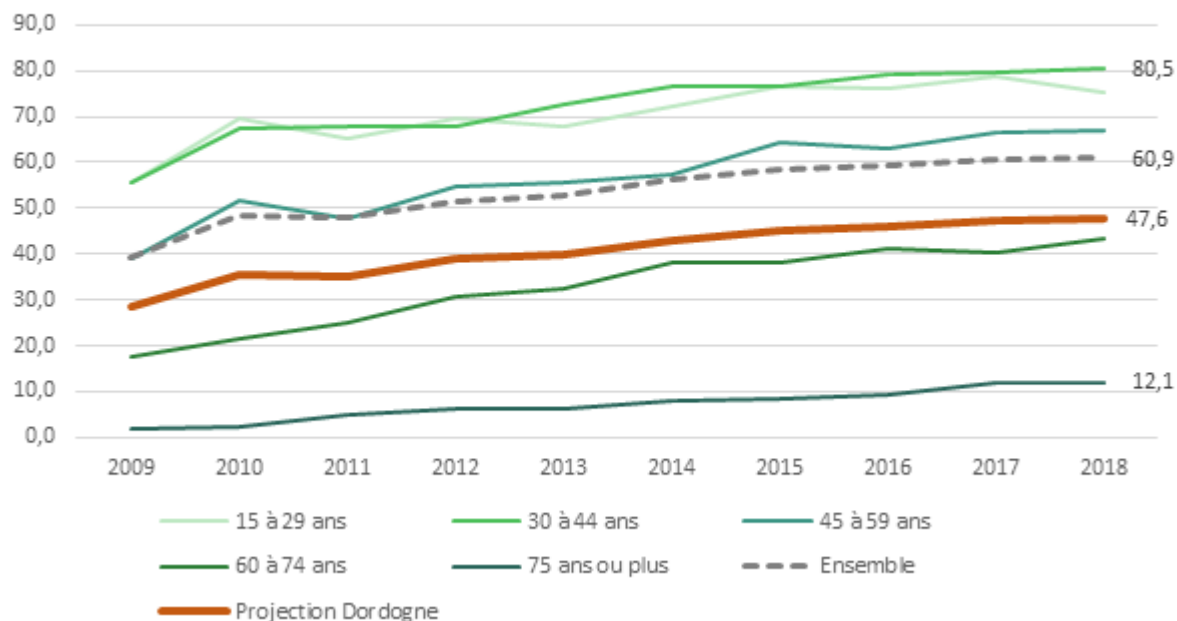
En 2018, l'échantillon de l'enquête téléphonique est composé de 3 500 ménages en métropole et d'une centaine de ménages dans chacun des quatre DOM. L'échantillon de l'enquête internet/papier est composé de 22 000 ménages en métropole et de 1 000 ménages pour les quatre DOM.

Ci-après, les graphiques permettent de voir l'évolution des équipements et des pratiques au niveau national.

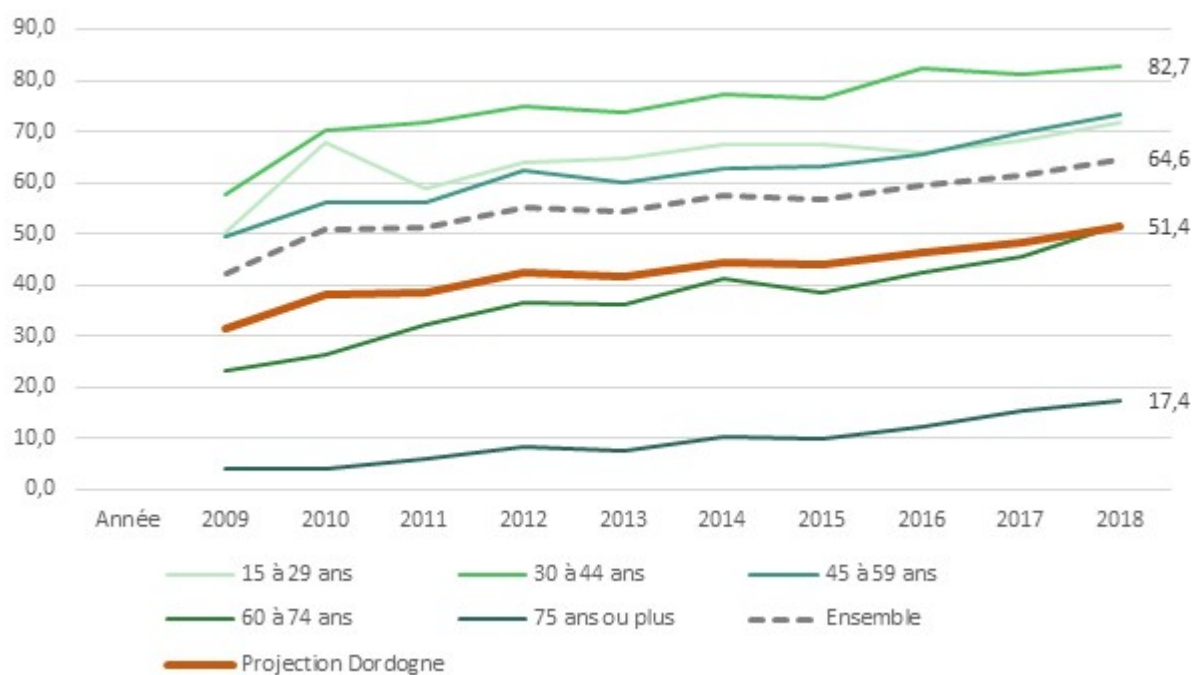
Une projection est proposée pour le département de la Dordogne, en tenant compte des strates démographiques du recensement général de la population 2016 (il est posé comme hypothèse que le comportement des individus est identique au niveau national).



PART DES INDIVIDUS AYANT FAIT UN ACHAT SUR INTERNET AU COURS 12 DERNIERS MOIS (EN %)



TAUX D'UTILISATION DES SITES ADMINISTRATIFS SELON L'ÂGE (EN %)



L'utilisation des nouvelles technologies dans les foyers est en nette progression depuis 10 ans, toutefois les projections placent la Dordogne à un niveau inférieur à la moyenne nationale et confirment l'enjeu d'accompagnement sur les usages numériques

2. Déployer une offre de services numériques sur l'ensemble du territoire

- a. La mise en œuvre d'une Gestion Territoriale de la Relation Usager (GTRU) incarnée par la mise en œuvre de la plateforme citoyenne : « Services Connectés en Dordogne-Périgord »

Les citoyens sont en interactions régulières avec les structures publiques et ils pérégrinent entre plusieurs accueils physiques, téléphoniques et numériques (sites web, formulaires en ligne, applications en ligne) pour par exemple une demande d'allocation personnalisée d'autonomie, un dépôt de permis de construire, l'inscription des enfants à la crèche ou à la cantine, la commande de livres à la bibliothèque, etc...

C'est dans ce contexte que le Département s'inscrit pour simplifier les parcours administratifs des usagers.

- **Rassembler pour faciliter l'accès des citoyens aux téléservices**

Les agents publics sont en interaction quotidienne avec les usagers. Ils traitent aujourd'hui les demandes avec des outils de gestion informatisés métiers dédiés à des thématiques spécifiques (social, urbanisme, état civil...). Ces solutions permettent de centraliser les demandes, et de procéder au suivi et à l'instruction des dossiers.

Ces solutions web s'ouvrent progressivement aux usagers avec des interfaces dédiées au citoyen, permettant ainsi aux usagers de déposer directement leurs demandes en ligne et d'avoir la possibilité d'interagir avec les structures publiques en dehors des horaires d'ouverture des collectivités.

Au-delà du service rendu aux usagers, cela permet aussi aux collectivités de limiter les temps de saisie et de repenser l'organisation liée à l'instruction des dossiers pour dégager du temps nécessaire à la proximité.

Le Conseil départemental de la Dordogne, conscient de ces évolutions permises par la technologie et par la montée en compétence numérique des citoyens, souhaite offrir aux usagers des services publics en Dordogne un portail citoyen « **Services Connectés en Dordogne-Périgord** ». Un recensement de tous les services et téléservices, des connecteurs et des bases de données sera mené par les équipes informatiques du Conseil départemental et de l'Agence Technique Départementale (ATD24).

Ce portail, au-delà des téléservices, doit permettre également aux citoyens, mais aussi aux agents d'accueil de suivre l'avancée des dossiers déposés, sous format numérique comme sous format papier.

L'ambition technologique est forte et la mutualisation proposée par le Conseil départemental est ainsi un atout pour le territoire de la Dordogne et ses habitants.

▪ Utiliser les outils d'authentification nationaux : FranceConnect – AidantConnect

L'utilisateur peut sur une même période avoir à se connecter sur une multitude de services en ligne pour l'instruction d'une ou plusieurs demande(s). Afin d'éviter que ce dernier soit amené à créer un compte utilisateur pour chaque téléservice, il est possible d'utiliser le système d'authentification porté par la DINSIC (Direction interministérielle du numérique et du système d'information et de communication de l'État) : **France Connect**



L'Etat déploie en effet depuis quelques années le système d'authentification FranceConnect. Mi 2019, plus de 12 millions de personnes sont « France connectées » et de nombreux services proposent désormais ce mode d'authentification.

Le système permet :

UNE RECONNAISSANCE RAPIDE	UNE NAVIGATION SIMPLIFIÉE	PAS DE NOUVEAUX COMPTES	UN SERVICE SECURISÉ
FranceConnect vous propose d'être reconnu par l'ensemble des services en ligne en utilisant l'un de vos comptes existants.	Vous naviguez ensuite sur l'ensemble des sites disposant du bouton FranceConnect sans vous ré-identifier.	Plus besoin de jongler avec une multitude d'identités numériques.	FranceConnect ne stocke pas vos données personnelles. À chaque connexion, vous êtes informés par un courriel.

La plateforme <https://services-connectes.dordogne.fr> qui sera proposée en 2020 aux Périgourdins s'appuiera sur cette technologie.

Dans la même approche que FranceConnect l'Etat est en train de développer l'outil **AidantConnect** dont l'objectif est de sécuriser les aidants lors de l'accompagnement des citoyens. Des expérimentations sont en cours, une réflexion sera menée sur les opportunités d'expérimenter cette solution en Dordogne.

- b. La mise à disposition des collectivités d'une plateforme numérique facilitant la collaboration entre collectivités et l'utilisation de nouveaux services numériques : « Territoires-Numériques ».



Le Conseil départemental de la Dordogne met à disposition du territoire une infrastructure numérique sécurisée moderne développée avec son ingénierie interne.

L'ATD24 travaille depuis 1996 à l'informatisation des collectivités de Dordogne. Elle assiste aujourd'hui 650 collectivités et près de 2 500 agents sur les métiers de la paye, comptabilité, élection, état civil, marchés publics mais aussi sur de nombreuses compétences pour lesquelles sont développées en interne des applications de gestion spécifiques.

Depuis 2015, une convention permet d'unir les compétences développées par le Conseil départemental de la Dordogne et l'Agence Technique Départementale 24. La concrétisation en est la plateforme *Territoires-numeriques.dordogne.fr*.

Plateforme des agents publics territoriaux de Dordogne, elle profite de l'urbanisation du système d'information départemental pour donner à chaque agent les outils et l'assistance déployés par l'ATD24.

Cette plateforme permet de :

- Proposer des applicatifs métiers et des solutions collaboratives,
- Communiquer de façon dynamique,
- De partager des procédures dont les notices d'utilisation des logiciels, des notes d'information juridique ou RGPD,
- De mettre à disposition l'annuaire des collectivités,
- De proposer les dates de formations,
- Sécuriser et structurer les données territoriales.

Le succès actuel de cette plateforme permet d'imaginer dans les mois à venir les possibilités de collaboration entre les agents publics territoriaux. En effet, après avoir identifié les agents qui accueillent et/ou instruisent les demandes des citoyens, une **brique « inclusion numérique »** ou plus largement **« accueil citoyen »** sera créée sur la plateforme.

Cette brique, accessible aux utilisateurs précédemment nommés, permettra de transmettre de l'information (procédures, documentations) et d'ouvrir des fils de discussion en ligne pour faciliter la collaboration. Pour que ce lieu d'information soit vivant, une animation sera nécessaire et sera menée dans le cadre de la **charte inconditionnelle de premier accueil**.

L'ATD24 apportera quant à elle un support technique pour intégrer les documents et paramétrer les comptes des utilisateurs intéressés.

L'intérêt de cette plateforme est qu'elle est utilisée quotidiennement par 2 300 secrétaires de mairie et agents instructeurs travaillant avec les outils de l'ATD24 (Cart@ds, BL Enfance, Périgéo...). L'appropriation par le plus grand nombre sera ainsi facilitée.

3. Permettre à tous l'accès à internet et développer les usages numériques sur les territoires

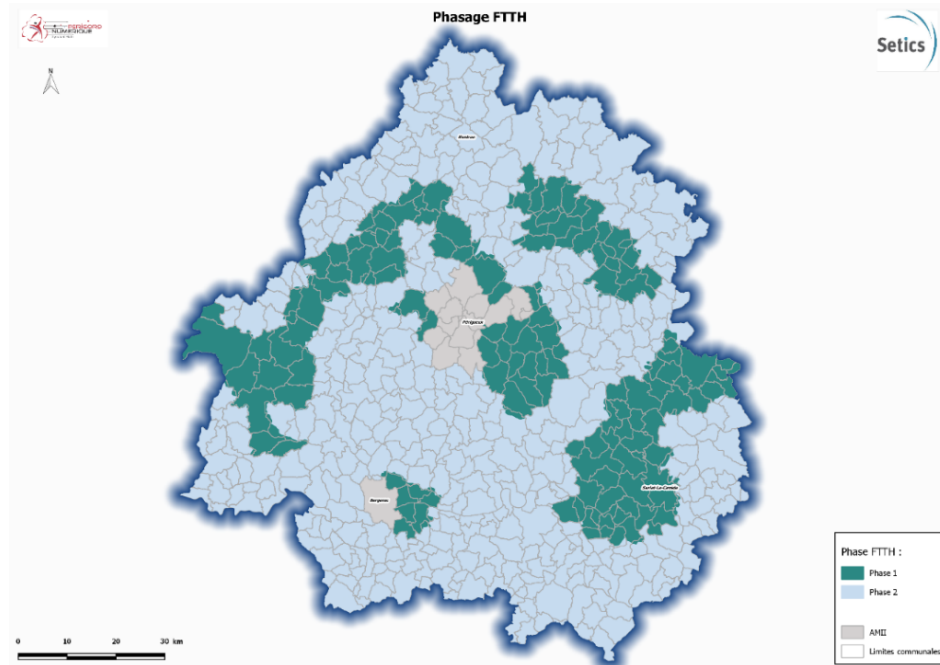
a. Le Syndicat Mixte Périgord Numérique (SMPN)

Le SMPN a été créé en 2014, et est composé du Conseil départemental, du Conseil régional, du SDE 24, des deux communautés d'agglomérations ainsi que de toutes les communautés de communes de Dordogne. Dans le cadre de ses missions, il a voté en mars 2019 la nouvelle version du Schéma Directeur Territorial d'Aménagement Numérique de la Dordogne (SDTAN).

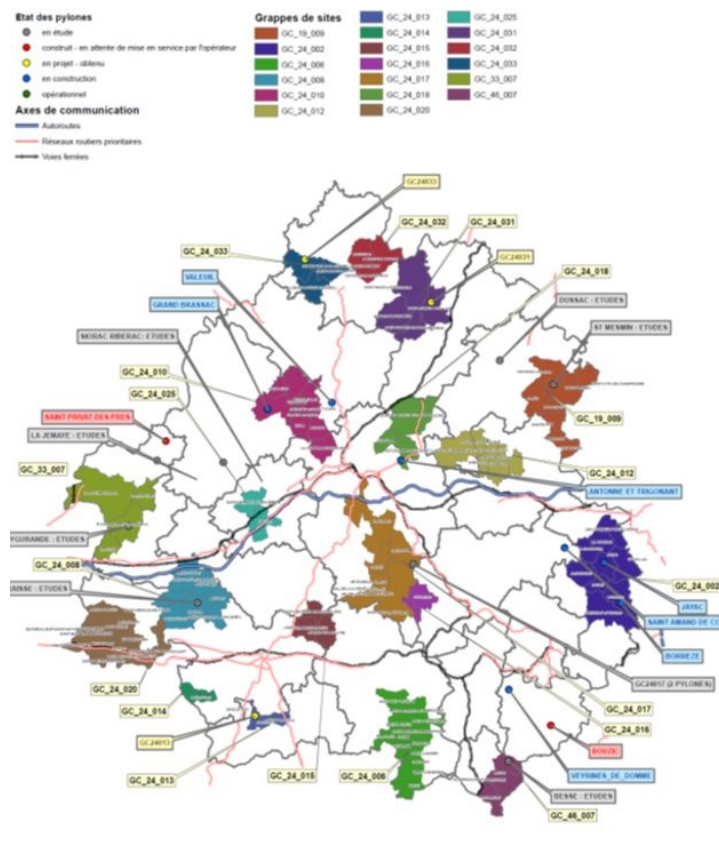
b. Montée en Débit et fibre optique

Depuis le début, l'objectif est d'assurer le développement du Très Haut Débit grâce à un mix technologique entre Fibre Optique (FTTH) et Montée En Débit (MED). De plus, en zone blanche, le SMPN participe à l'acquisition d'une parabole pour l'accès à internet par satellite dans la limite de 200€.

L'objectif final est d'amener la fibre optique dans tous les foyers de Dordogne en deux phases, les premières prises étant raccordées dès 2019, et les dernières d'ici 2025. Ce sera un réseau 100% fibre, sur 100% du territoire et 100% public. Le coût de ce projet est de près de 400 millions d'euros sur le territoire.



c. Téléphonie et Internet Mobile



Dès 2016, le SMPN a répondu à des Appels A Projets pour améliorer la couverture mobile en Dordogne. Depuis janvier 2018, dans le cadre du plan New Deal, le syndicat participe aux études, préconise et suit le déploiement de nouveaux pylônes afin que le maximum de périgourdins et du territoire puissent accéder à la téléphonie et à l'internet mobiles. Les usages sont multiples en termes de sécurité des personnes, d'attractivité et d'équilibre des territoires.

A ce jour, plus de 55 projets de pylônes seront progressivement mis en service d'ici 2021, et une cinquantaine de plus d'ici 2025.

d. Plan Périgord Entreprise

Une expertise gratuite est proposée aux entreprises qui en font la demande. Il leur est proposé un diagnostic des difficultés de connexion et des solutions de raccordement adaptées. Plus de 70 entreprises ont ainsi été accompagnées.

e. Relation et assistance numérique

Le SMPN assure un service d'information et d'assistance par téléphone, Facebook, mail ou twitter pour répondre aux difficultés des usagers, habitants, maires, communautés de communes. Plus de 500 cas ont ainsi été traités.

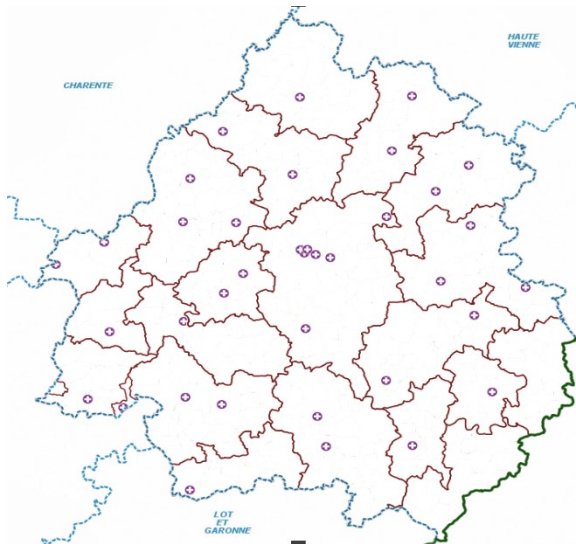
f. Inclusion Numérique infra

Il est procédé à l'identification de solutions alternatives pour les usagers en difficultés de débit. Une subvention de 200€ à l'équipement individuel est apportée. Plus de 300 cas ont ainsi été accompagnés.

Dans ce cadre-là le SMPN est amené à considérer l'usage du réseau fibre qu'il construit, en particulier à éviter les oubliés du numérique. Dans ses objectifs le SMPN place donc l'inclusion numérique comme une priorité et se doit de développer une activité à la fois sur la mise en place des outils permis par la fibre et à la fois sur les usages et plus particulièrement l'inclusion de l'ensemble des usagers de la Dordogne.

4. Accompagner les citoyens dans l'utilisation des services en ligne

a. Les Centres Médico-Sociaux (CMS) en phase d'expérimentation



Les CMS de La Force et de Sigoulès, dans le Bergeracois, ont mis à disposition un ordinateur libre-service fin 2017 afin que les usagers puissent effectuer des démarches administratives de manière dématérialisée ; ce qui permet à une échelle très locale de lutter contre une certaine « fracture numérique » notamment sur des communes rurales.

Les postes informatiques sont à disposition des usagers dans la salle d'attente des Centres Médico-Sociaux ; les sites Internet de Pôle Emploi, de la CAF, de la MSA, de la CPAM, de la Banque de France, de Google, du Bon Coin et du Département sont « pré-identifiés » sur les postes informatiques ainsi que les applications informatiques Word et Excel pour une appréhension intuitive de ces fonctionnalités. Dans le cadre de la Gestion Relation Usager (GRU), les usagers peuvent solliciter les secrétaires des CMS afin de les aider dans leurs démarches ; ils ont également la possibilité d'imprimer et de scanner des documents.

Les usagers utilisent l'ordinateur libre-service principalement pour :

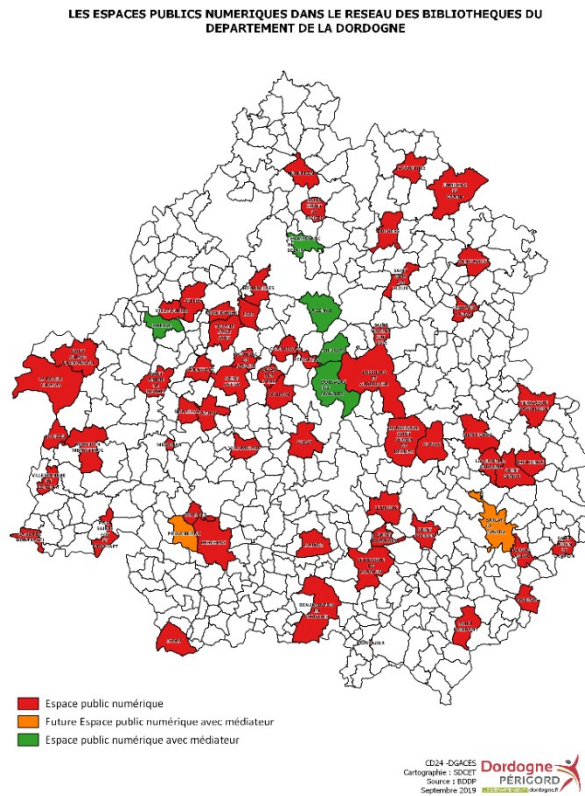
- Emploi : recherches, actualisation de situation –inscription à Pôle Emploi-, créer ou modifier un CV,
- CAF : recherches pour un logement, demande de logement social, consultation des droits ou de la situation d'un dossier,
- Banque : démarches spécifiques, consultation de comptes,
- Divers : création et consultation d'une boîte mail personnelle, création de carte de transport, consultation des sites des Impôts et également des sites de la CPAM et de la MSA.

Le bilan des consultations est variable selon le CMS concerné ; le CMS de la Force connaît une utilisation de ce dispositif notable par rapport à celui de Sigoulès avec plus de 120 connexions et 30 accompagnements réalisés par les différents agents du service. Cela peut s'expliquer par les particularités géographiques du lieu et d'organisation de ces structures, notamment le déplacement des agents dans les permanences extérieures, les horaires d'ouverture et du nombre d'agents présents sur les sites. L'expérimentation se poursuit et il est envisagé, notamment pour les allocataires du RSA, des temps d'accompagnement plus spécifiques à l'utilisation des outils numériques.

b. La BDDP mobilise son réseau : des espaces publics numériques en réseau

Le réseau départemental des bibliothèques et médiathèques animé par la Bibliothèque départementale Dordogne-Périgord est constitué de 220 bibliothèques dont 56

sont sous la compétence de 6 EPCI. Parmi ces bibliothèques, 67 d'entre elles déclaraient en 2017 posséder un espace public numérique. On constate cependant une disparité entre les différents modèles proposés allant des postes informatiques avec connexion Internet jusqu'aux EPN aboutis avec Médiateur numérique ou écrivain public (ex le plus abouti à la Médiathèque Louis Aragon de Boulazac Isle Manoire et son écrivain numérique).

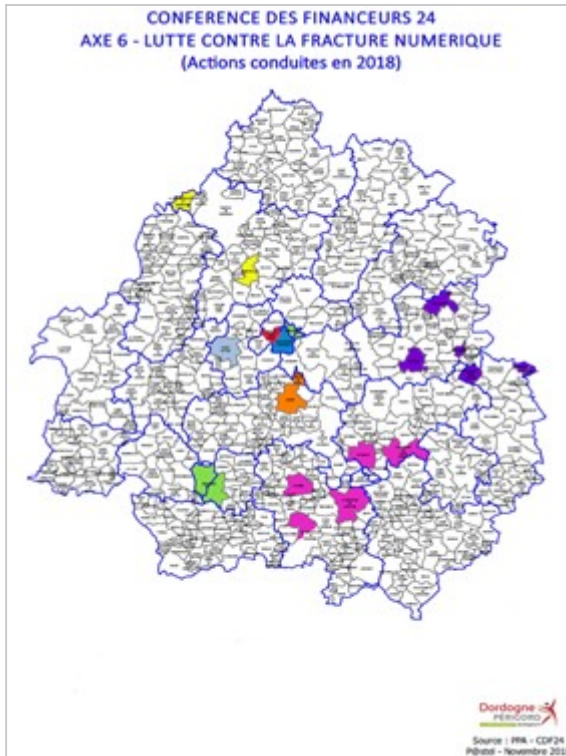


Le réseau départemental des bibliothèques est l'une des portes d'entrée incontournables pour une catégorie importante de la population périgourdine en tant que 1^{er} réseau d'accès à la culture. La BDDP propose depuis 2010 au travers de la Médiathèque Numérique, en partenariat depuis 2016 avec la Médiathèque Pierre Fanlac de Périgueux, un ensemble de ressources numériques qui contribue à la démocratisation des pratiques numériques des usagers des bibliothèques du département. Que ce soit pour l'information, le loisir ou la formation, chacun pourvu qu'il soit adhérent d'une bibliothèque du réseau peut accéder gratuitement aux ressources de la Médiathèque numérique.

Fort de ce partenariat, le Département de la Dordogne et la ville de Périgueux ont déposé, en 2019, un dossier pour la labélisation de la Bibliothèque Numérique de Référence Périgord qui garantirait l'optimisation des moyens, l'égalité d'accès de tous les Périgourdiens aux TIC et contribuerait ainsi à la réduction de la fracture numérique dans notre département.

Dans ce cadre, la BDDP a prévu de développer, dès 2020, un programme de formation du réseau départemental permettant le développement des compétences des bibliothécaires et animateurs des bibliothèques du département en matière d'inclusion numérique.

c. Conférence des Financeurs de la prévention de la perte d'autonomie de la Dordogne –Les ateliers numériques



Instance de coordination institutionnelle, la Conférence des Financeurs de la prévention de la perte d'autonomie de la Dordogne a défini un programme coordonné de financement de projets et/ou d'actions de prévention, en complément des prestations légales ou réglementaires, dans le cadre de la mise en application de la Loi d'Adaptation au Vieillessement (loi ASV).

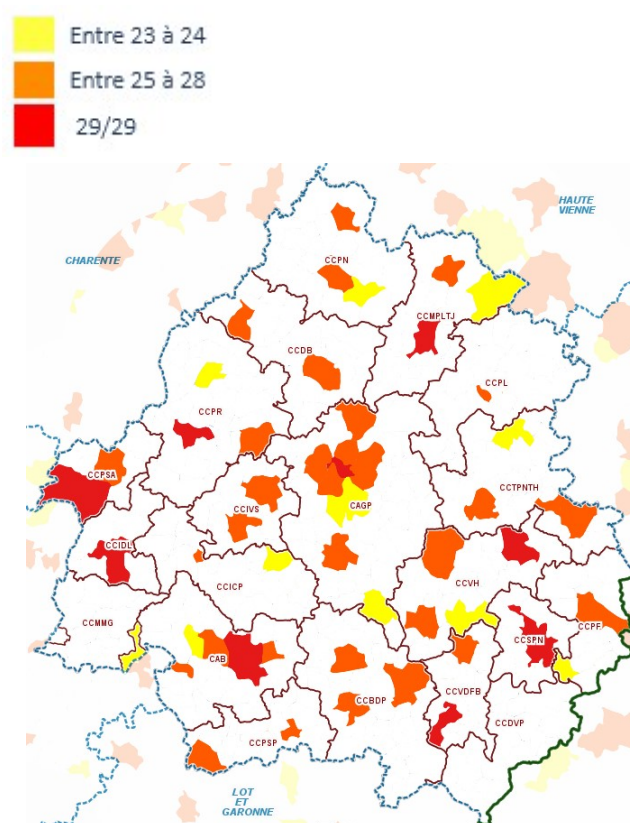
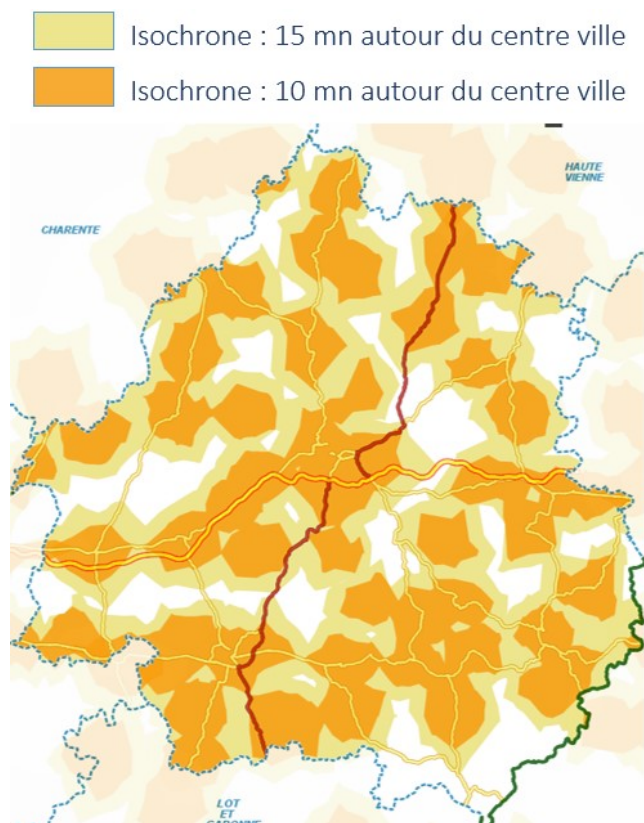
Le thème de la lutte contre la fracture numérique sur le territoire départemental est un des axes principaux de ce dispositif mis en place sur le territoire départemental.

Les actions collectives portées par des structures publiques et/ou privées, à travers des ateliers interactifs organisés dans une vingtaine de communes du Département ont pour objectifs principaux :

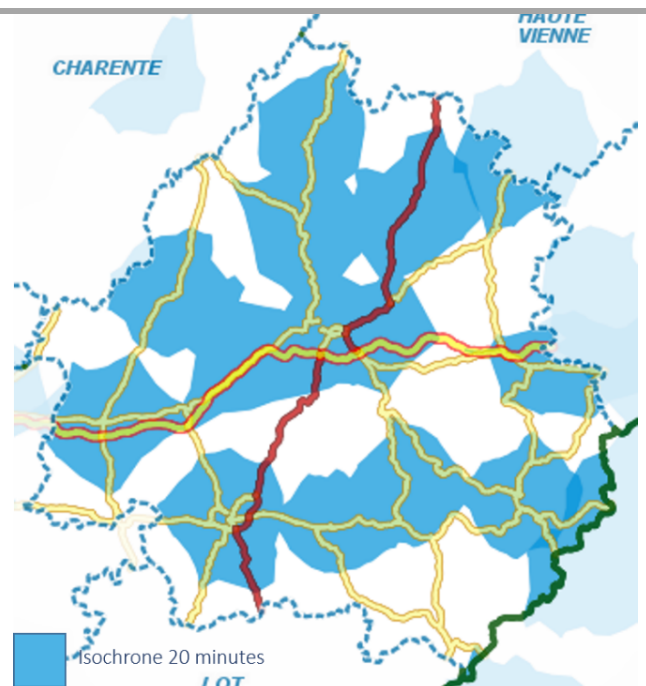
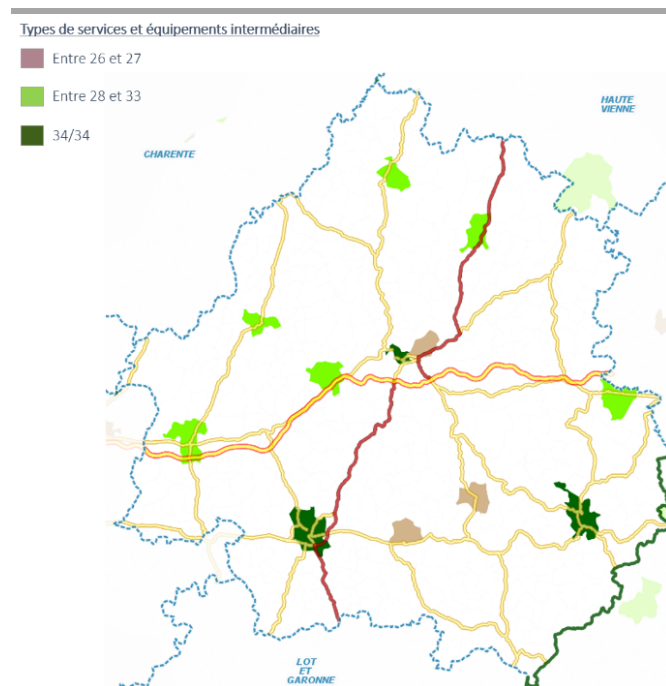
- Sensibiliser les séniors à l'usage des outils numériques,
- Encourager la rencontre et le maintien du lien social autour de l'outil informatique, favoriser les échanges intergénérationnels, lutter contre l'isolement des séniors en particulier dans les zones rurales,
- Faciliter les démarches en ligne, l'accès aux droits, aux différents espaces numériques publics (ex : démarches administratives dématérialisées –Espaces santé, retraite, banque, impôts...),
- Se perfectionner dans l'utilisation des différents outils (se connecter, naviguer, échanger, découvrir, télécharger, créer...).

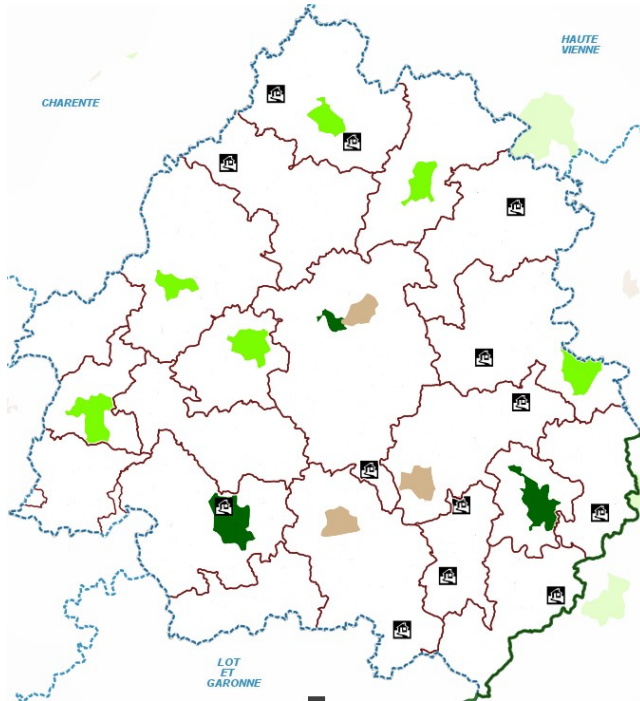
d. Les communautés de communes – Les MSAP – Les maisons France service

Lors des travaux sur le SDAASP (schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public), l'état des lieux avait défini des communes de proximité par la présence d'au moins 23 équipements et services de proximité de la BPE. Ces communes, principalement les anciens chefs-lieux de cantons (lorsque la Dordogne en comptait 52) sont accessibles en moins de 15 minutes par la grande majorité des citoyens.



Les communes intermédiaires, autres strates définies par le SDAASP, disposent d'au moins 26 équipements et services intermédiaires de la BPE. L'isochrone de 20 minutes dessiné à partir des centres-villes laisse quelques zones à distance.





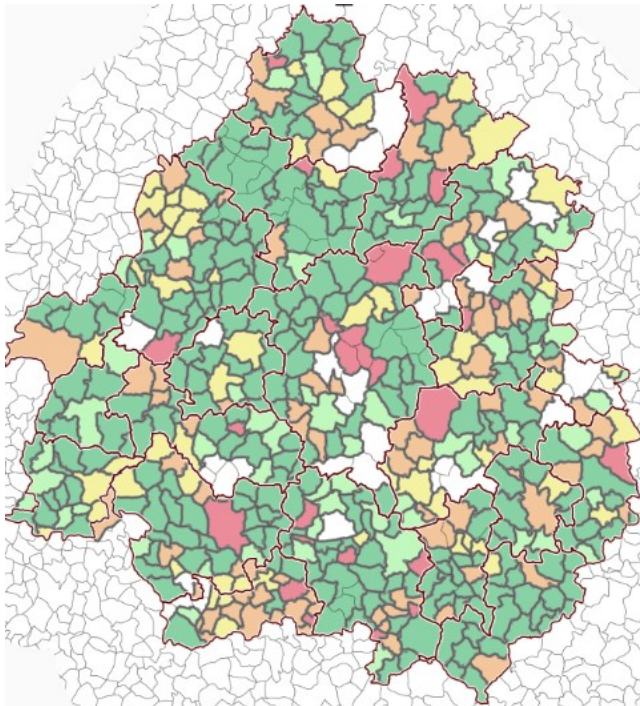
En 2016, quelques territoires investissent dans les MSAP, notamment, et c'est intéressant dans les zones éloignées des communes intermédiaires. Mais les agents de ces MSAP souffrent d'un manque d'outils de travail, dont des outils de collaboration et de mise en réseau. C'est donc un accueil des citoyens très empirique qui est développé sans structuration coordonnée.

e. Les mairies, synonymes de proximité : guichet unique

La loi Alur a mis fin au 1er juillet 2015 à la mise à disposition gratuite des services de l'Etat pour l'instruction des autorisations d'urbanisme dans les communes appartenant à des communautés de plus de 10 000 habitants. Au niveau du département de la Dordogne, 16 territoires intercommunaux sont concernés. Tous ont choisi de conserver l'accueil au niveau communal en intégrant la notion de guichet unique. C'est ainsi que les secrétaires de mairie qui accueillent les pétitionnaires, vérifient la complétude du dossier et intègrent les demandes dans le logiciel. Elles font alors le lien avec le service instructeur mis en place au niveau des communautés d'agglomération ou de communes.

Cette volonté de proximité est fortement exprimée par les élus et souhaitée par les citoyens.

Les mairies sont des lieux bien repérés par la population... et restent aujourd'hui encore ouvertes de façon régulière.

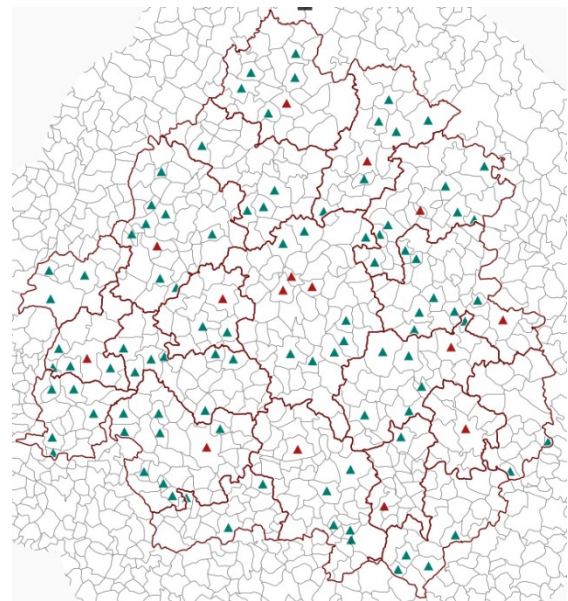


Ainsi la carte suivante montre que les mairies sont ouvertes :

- 53 % : 5 jours par semaine (6 jours pour 8 d'entre elles)
- 11% 4 jours
- 12% 3 jours
- 16% 2 jours
- 5% 1 jour

Chiffres sur 2017, fournis par la Préfecture de la Dordogne dans le cadre du SDAASP

Ces mairies bénéficient pour certaines d'entre elles d'un point d'accueil numérique composé d'un ordinateur, d'un scanner et d'une imprimante – cet aménagement a été en partie financé par l'Etat dans le cadre des dispositifs de recueil CNI. Mais très souvent, il n'existe pas d'accueil dédié. C'est ainsi la secrétaire de mairie, dans sa polyvalence, qui répond au citoyen. Celle-ci n'est bien souvent pas formée à l'accueil des publics et à l'inclusion numérique. Ce manque de connaissance peut engendrer une assistance manquant d'efficacité voir des situations contre productives.



Les lieux d'accueil sont au final nombreux sur le département de la Dordogne. Divers, ils répondent aux différentes typologies de citoyens. En effet, chaque lieu est connoté et cette connotation peut parfois entrainer des blocages à l'accompagnement. Cette multiplicité des lieux doit donc être conservée pour permettre à chacun d'être accompagné sans se sentir stigmatisé.

Les expérimentations, la force du réseau, les remontées du terrain montrent qu'il manque des outils, des référentiels, une synergie pour accueillir au mieux le citoyen.

5. Coordonner les actions d'inclusion numérique à l'échelle départementale avec l'ensemble des acteurs et partenaires

a. L'animation du réseau et notamment la charte du premier accueil social inconditionnel

Selon les données nationales, quelques 30% de la population ne ferait pas valoir les droits susceptibles d'être ouverts en sa faveur. L'accès à l'information constitue ainsi un enjeu majeur pour prévenir et lutter contre le non-recours aux droits.

Pour autant, l'accessibilité de l'information repose sur un ensemble d'éléments permettant de prendre en considération la situation des publics en difficulté tel que la proximité et la gratuité des points d'accueil, une écoute attentionnée de la globalité des besoins, une orientation vers l'interlocuteur compétent et une neutralité.

Le Premier accueil social inconditionnel est inclus dans les textes régissant le travail social et l'organisation du Premier accueil inconditionnel de proximité et décliné dans le Schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public. Ce schéma prévoit un Axe 4 : « Accueil des publics rencontrant des difficultés d'accès au service ».

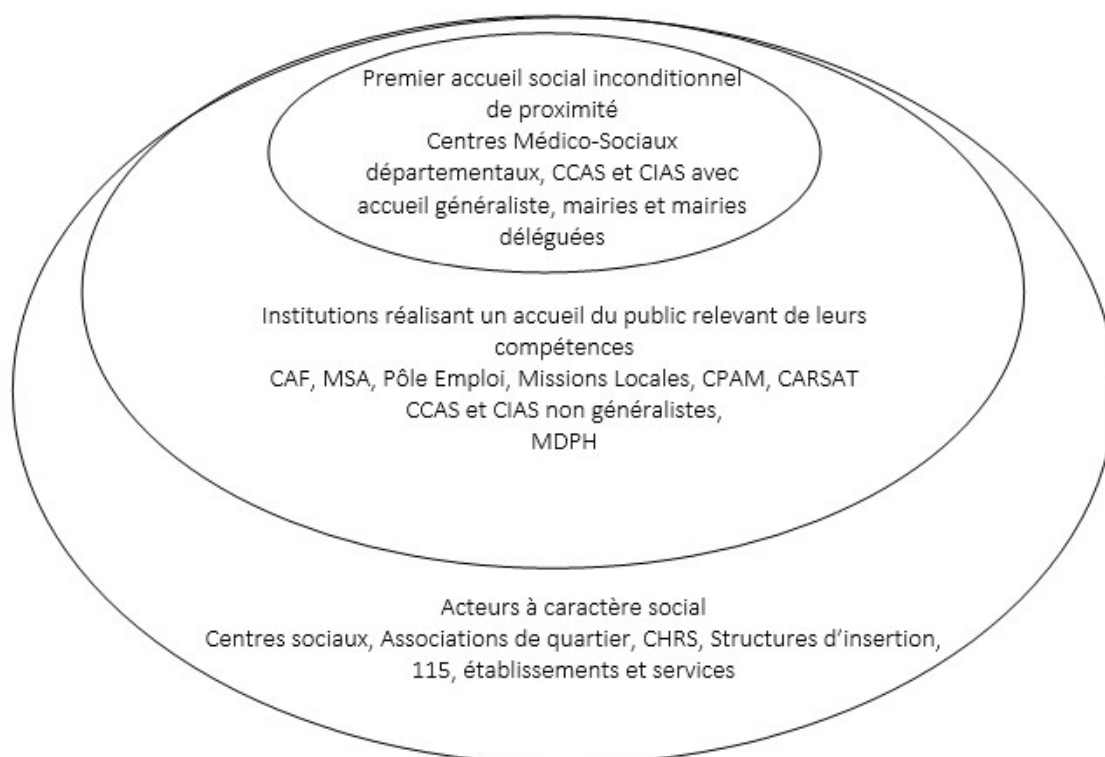
La Charte du Premier accueil social inconditionnel s'attache à formaliser, entre les institutions assurant un primo-accueil généraliste, des objectifs, règles et principes communs. Elle permet de poser les bases d'une animation départementale de l'accueil pour l'inclusion numérique.

En Dordogne, cet accueil est assuré par les services sociaux départementaux à travers ses 33 Centres Médico-Sociaux, les Mairies et Mairies déléguées, les Maisons des Services Publics, les Point Info Services, les Maisons des Services au Public. La qualité de cet accueil repose sur un accès aux systèmes d'information des principales institutions gestionnaires d'allocations et de droits.

Les agents assurant le primo-accueil proposent si nécessaire une aide aux démarches qu'ils mettent en œuvre avec l'utilisateur et non à sa place. La formation des accueillants de premier niveau à l'ergonomie et aux fonctionnalités des sites institutionnels s'inscrit dans cet objectif de lutte contre la fracture numérique.

Pour compléter les dispositifs publics d'accueil du public, il peut être intéressant d'envisager la coopération avec les tiers lieux privés, dont une dizaine semble déjà intéressée pour aider à diminuer la fracture numérique.

Schéma d'organisation de la réponse sociale



b. Formation et accompagnement

Afin d'accompagner l'ensemble des structures sur les enjeux de formation et d'accompagnement, le Conseil départemental associera différents partenaires : Centre National de la Fonction Publique Territoriale, Centre de gestion, Union des maires, CAF, CPAM, etc.

La Dordogne a la force d'un département rural : des acteurs mobilisés et une forte capacité de mise en réseau. Le Conseil départemental souhaite utiliser cet atout pour accompagner la transformation numérique des collectivités, des services publics mais aussi des citoyens.