

Feuille de route France Numérique Ensemble Rhône

AXE 1

Coordonner les acteurs de l'accompagnement au numérique du territoire, pour mieux déployer les actions

AXE 2

Accompagner les publics pour lever les freins à l'accès au numérique

AXE 3

Communiquer autour de l'offre d'accompagnement au numérique

Sommaire

Édito	P.3
France Numérique Ensemble	P.4
Les engagements autour de l'inclusion numérique dans le Rhône	P.5
Méthodologie de la démarche	P.6
Éléments du diagnostic du territoire	P.8
Fiches objectifs & actions	P.11
➤ Axe 1 Coordonner les acteurs de l'accompagnement au numérique sur le département, pour mieux déployer les actions	
➤ Axe 2 Accompagner les publics pour lever les freins à l'accès au numérique	
➤ Axe 3 Communiquer autour de l'offre d'accompagnement au numérique	
Les signataires	P.24



Édito

Dans son **Schéma des solidarités 2023-2028**, sur l'axe Politique Solidarités, Autonomie, Santé et Services aux usagers, le Département du Rhône annonçait son ambition d'

**« impulser et fédérer une politique d'inclusion numérique
sur le territoire départemental ».**

La feuille de route France Numérique Ensemble du Rhône s'inscrit donc en continuité de l'action départementale en matière d'inclusion numérique.

Cette démarche d'élaboration d'une feuille de route encourage les collectivités, les acteurs locaux, tels que les associations, les entreprises, et les opérateurs de services publics à collaborer et renforce ainsi le tissu social et économique du territoire. Les EPCI jouent aussi un rôle important comme interlocuteurs privilégiés des communes pour décliner cette stratégie à une échelle locale.

Cette feuille de route départementale facilitera une mise en œuvre efficace et adaptée des politiques d'inclusion numérique, répondant aux besoins spécifiques de chacun des bassins de vie. Elle aidera à mieux identifier et mobiliser les ressources nécessaires, qu'elles soient humaines, financières ou techniques en mettant en place, ensemble, des actions ciblées qui contribueront à **réduire les inégalités numériques, offrant aux citoyens un accès équitable aux outils et services.**



France Numérique Ensemble, une feuille de route pour une société connectée

Cinq ans après le lancement de la première stratégie nationale pour un numérique inclusif (SNNI) et à l'issue d'une vaste concertation partenariale menée dans le cadre du Conseil National de la Refondation numérique, l'Etat, les collectivités territoriales et les acteurs de la société civile ont souhaité réaffirmer leur engagement en faveur de l'inclusion numérique du plus grand nombre. Prenant la suite de la SNNI, **la feuille de route nationale France Numérique Ensemble** est structurée autour de 4 axes et 16 engagements :

- **Axe 1** Territorialiser la politique d'inclusion numérique et accompagner les acteurs locaux par la mobilisation d'un fonds d'ingénierie dédié
- **Axe 2** Déployer une gamme d'outils numériques accessibles à tous les médiateurs numériques pour assurer un développement des compétences tout au long de la vie
- **Axe 3** Soutenir les acteurs du secteur dans leurs travaux de structuration de la filière professionnelle et renforcer l'adéquation des formations aux réalités opérationnelles
- **Axe 4** Collecter selon la logique du dites-le-nous une fois et partager des données structurées pour mieux adapter, au fil de l'eau, la politique d'inclusion numérique aux réalités locales et nationales

Cette feuille de route doit permettre, d'ici à 2027, en complément des objectifs fixés dans le cadre de la politique prioritaire du Gouvernement de « Devenir la première puissance numérique européenne » et de son chantier « Favoriser l'inclusion numérique pour tous par la formation et les conseillers numériques », d'atteindre les objectifs suivants : 8 millions de personnes accompagnées, 25 000 lieux d'inclusion numérique, 20 000 aidants numériques formés et 2 millions d'équipements informatiques reconditionnés accessibles aux ménages les plus modestes.

Dans le cadre de l'axe 1, les Préfectures de département ont été chargées d'identifier et mettre en œuvre une gouvernance pour élaborer une feuille de route autour de l'inclusion numérique et de rédiger des feuilles de route locales qui déclinent les engagements nationaux.

Dans le département du Rhône, la feuille de route présentée, co-pilotée par la Préfecture et le Département du Rhône, est le fruit d'un travail collaboratif entre des collectivités, des opérateurs, des partenaires et acteurs locaux associés autour d'une démarche concertée qui vise à apporter des solutions aux personnes en difficulté avec le numérique et à les amener vers l'autonomie.

Cette feuille de route Inclusion numérique du Rhône s'inscrit dans le **volet NUMERIQUE** du **Schéma Départemental de l'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public (SDAASP) 2025 – 2031** co-porté par la Préfecture et le Département du Rhône et sera pilotée par la gouvernance de celui-ci.

Les engagements autour de l'inclusion numérique dans le Rhône

Le Département du Rhône est engagé depuis de nombreuses années dans la lutte contre les inégalités sociales et territoriales. Son territoire présente des disparités fortes, entre grandes zones urbaines / péri-urbaines et zones rurales isolées, entre attractivité des grandes pôles urbains, et mobilité impactée par sa topographie et ses reliefs, avec un département intégrant :

- 12 intercommunalités
- 208 communes
- Une population de 469 623 habitants

Le territoire est doté d'outils de pilotages départementaux, dans lesquels la question de l'accès pour tous au numérique a été intégrée :

Plan de transformation numérique 2022	Schéma de lecture publique 2022 - 2026	Schéma des solidarités 2023 - 2028
<p>Axe 4 « accompagner en proximité les usagers les plus éloignés du numérique en fonction de leurs besoins »</p> <p>Axe 7 « développer les usages numériques pour la jeunesse ».</p>	<p>Axe 2 « Encourager des bibliothèques inclusives et ouvertes à tous les publics »,</p> <p>Axe 3 « accompagner les usages numériques » par l'accès à des ressources en ligne, à l'auto-formation, des actions d'Éducation aux Médias et à l'Information en lien avec les collègues, des actions de médiation numérique en direction des habitants du Rhône.</p>	<p>Axe Politique Solidarités, Autonomie, Santé et Services aux usagers en poursuivant « l'impulsion d'une politique fédératrice de l'inclusion numérique sur le territoire départemental, en accompagnant la structuration d'une gouvernance des acteurs de l'inclusion et de la médiation numérique sur le territoire rhodanien »</p>
<p>Schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public 2019 - 2024 et 2025 - 2031</p>	<p>Il se déploie sur 4 volets : Santé, Numérique, Mutualisation et coordination, Accès aux droits. Le volet Mutualisation et coordination engagera la stabilisation du réseau France Services et la qualité de ses services.</p> <p>le volet NUMÉRIQUE s'appuiera sur le déploiement et l'animation de la feuille de route Inclusion Numérique du Rhône France Numérique Ensemble.</p>	

Depuis 2021, le territoire est fortement engagé dans le déploiement du dispositif Conseiller Numérique. En 2024, **14 postes sont attribués pour le Rhône**, répartis sur le département.

Un poste de coordinateur des Conseillers Numériques a été créé en juin 2024.



**CONSEILLER
NUMÉRIQUE**

La feuille de route France Numérique Ensemble du Rhône aura pour ambition de :

- **Renforcer l'accessibilité physique et d'usages du numérique** pour les citoyens, sous l'angle d'un évitement de « zones blanches » avec un point d'attention à la réduction des inégalités socioculturelles et à l'accès aux droits via les démarches dématérialisées,
- Une **meilleure lisibilité des offres existantes**,
- Une **mise en cohérence des actions** par une coordination et une animation territoriale du sujet.

Méthodologie de la démarche

Depuis décembre 2023, dans le département du Rhône, la Préfecture et le Département se sont engagés dans le co-portage de la **feuille de route Inclusion numérique du Rhône**.

En cohérence avec les réalités et les besoins du département du Rhône, la Préfecture et le Département ont souhaité mettre en œuvre une **démarche territoriale concertée avec les acteurs** agissant de près ou de loin sur le sujet, permettant de :

- **Mettre en synergie les forces vives du territoire pour réfléchir, agir ensemble et construire une vision partagée** autour d'un numérique inclusif permettant de réduire les inégalités liées au numérique,
- **Diagnostiquer l'offre existante et les besoins territoriaux** en termes d'accompagnement aux pratiques et usages numériques des citoyens,
- **Trouver des solutions adaptées aux besoins identifiés**, en s'appuyant sur les missions et capacités de chaque acteur.

1 feuille de route co-pilotée



Une démarche concertée,
avec la contribution des
acteurs du territoire

96 acteurs mobilisés
54 structures représentées

Les acteurs mobilisés sur les concertations

L'Aire Aérée, l'atelier Tiers Lieu Amplepuis, la CAF du Rhône, le Centre Régional Information Jeunesse AURA, le Centre Social et Socioculturel de Brignais, la Communauté de Communes Beaujolais Pierres dorées, la Communauté de Communes du Pays de l'Arbresle, la Communauté d'Agglomération de l'Ouest Rhodanien, la Communauté de Communes du Pays Mornantais, la Communauté de Communes Vallons du Lyonnais, la Croix-Rouge française, Département du Rhône – Service Accueil Qualité et Parcours Usagers, DSDEN Rhône, Emmaüs Connect, France Services de la Communauté de communes Pays de l'Arbresle, France Services de Tarare, France Services de Vaugneray, Forma-Tic, Inspection Education Nationale Belleville-en-Beaujolais, Maison du Rhône d'Anse, Maison du Rhône de Chaponost, Maison du Rhône de Tarare, Maison du Rhône de Villefranche-sur-Saône, Médiathèque Départementale du Rhône, Mission Locale Rurale Nord-Ouest Rhône, Mission locale Sud-Ouest Lyonnais, NumEduk, Orange, la Plateforme Emploi et Cohésion Sociale - Ville de Brignais, Pôle Ressources Jeunesse Numérique – Ville de Villefranche-sur-Saône, Sous-Préfecture de Villefranche-sur-Saône, UDAF du Rhône et de la Métropole de Lyon.

Méthodologie de la démarche

La gouvernance

La gouvernance de la feuille de route pour l'inclusion numérique du Rhône a été inscrite par les co-porteurs, Préfecture et Département du Rhône, dans la gouvernance du SDAASP.

Elle s'appuie sur des groupes de travail dont le rôle est d'identifier les actions à intégrer au nouveau schéma, de finaliser les orientations et actions et de rédiger des fiches actions validées par un comité de pilotage présidé par la Préfète du Rhône et le Président du Conseil Départemental du Rhône. Le suivi du schéma et sa mise en œuvre sont assurés par un Comité Technique composé des représentants des services de l'État et des EPCI du Rhône.

La démarche

1 diagnostic du territoire

- ✓ Prendre connaissance de la situation liée à l'inclusion numérique sur le territoire du Rhône et la positionner dans la diversité des champs concernés,
- ✓ Consolider une vision partagée des enjeux sur le territoire du département, et dans ses diversités territoriales,
- ✓ Faciliter une priorisation partagée des actions

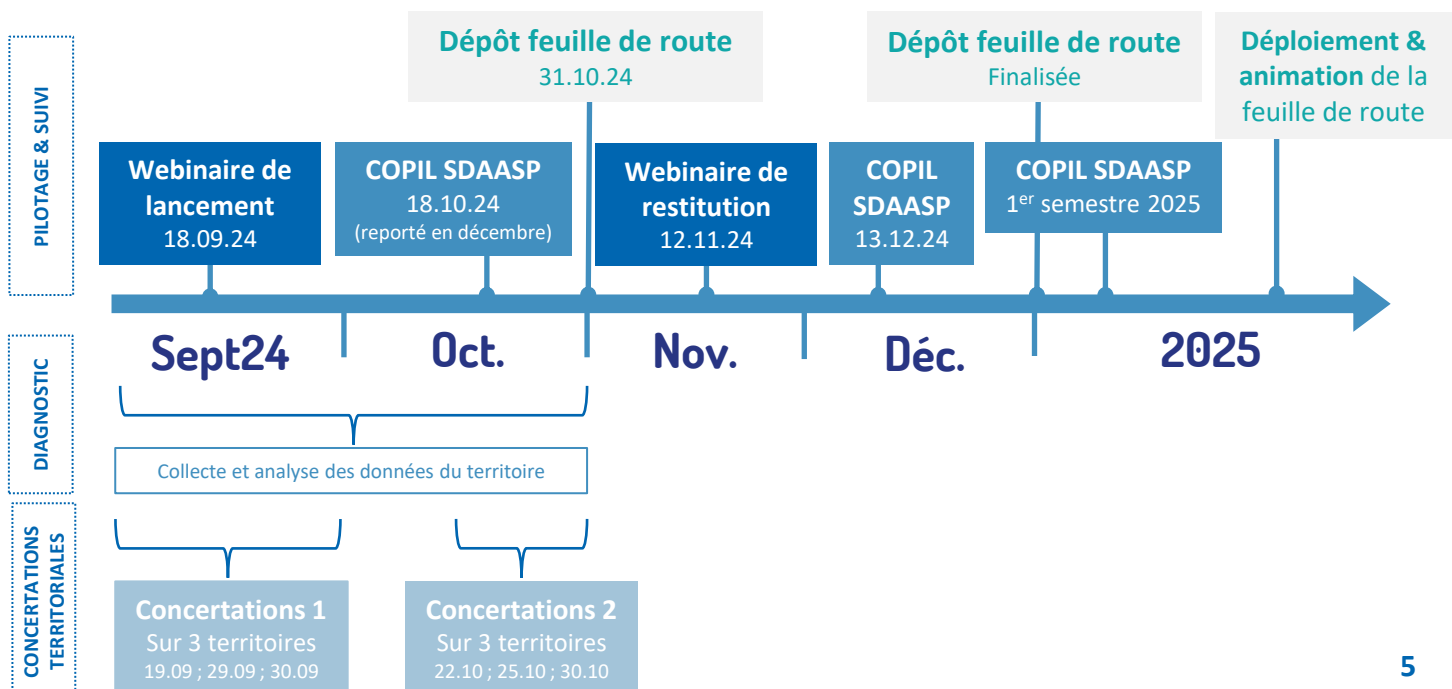


6 concertations territoriales *

- ✓ Créer et soutenir l'interconnaissance entre les acteurs, aux différents échelons territoriaux,
- ✓ Identifier et rendre lisible l'offre des différents partenaires,
- ✓ Amorcer une dynamique relationnelle et partenariale autour de besoins et d'envies partagés.
- ✓ Déterminer les enjeux et axes prioritaires pour le territoire

* Les données collectées dans le cadre des concertations territoriales ont vocation à nourrir le diagnostic de territoire.

Le calendrier



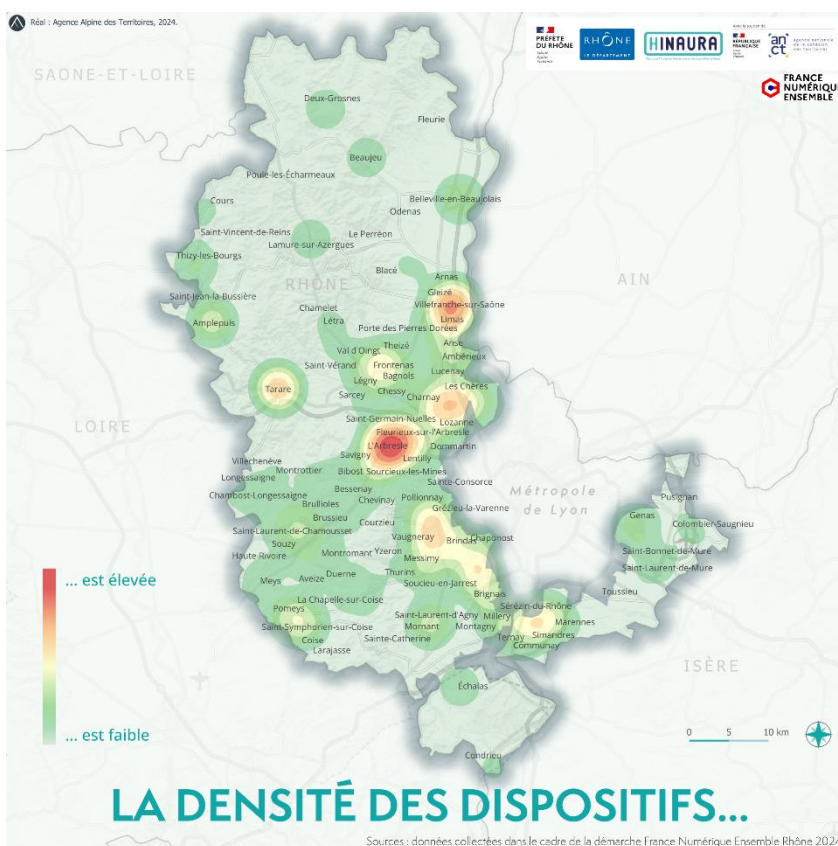
Éléments de diagnostic du territoire

L'offre d'accompagnement au numérique

Les concertations territoriales engagées dans le cadre de la démarche de la feuille de route ont permis un premier recensement partiel des acteurs agissant dans le champ de l'accès au numérique, de l'accès à l'équipement jusqu'au développement des compétences numériques des citoyens.

245

espaces d'accompagnement au numérique ont été identifiés sur le Rhône, hors Métropole de Lyon.

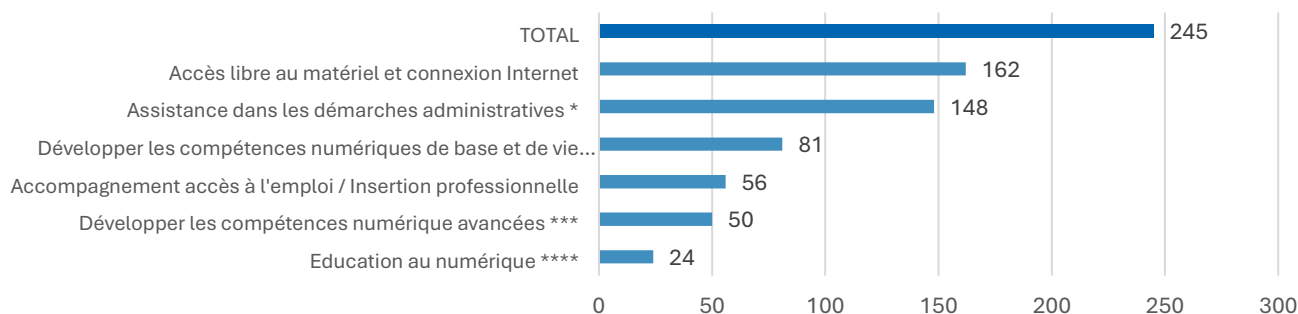


La répartition de l'offre d'accompagnement sous l'angle de la densité montre :

- Une **zone NORD** avec peu de propositions, disparates, peu de structures présentes, situées essentiellement autour de **BEAUJEU, DEUX-GROSNES** et **BELLEVILLE-EN-BEAUJOLAIS**
- Un **axe central fort**, **VILLEFRANCHE-SUR-SAONE**, Pays de l'Arbresle, Communauté de Communes des Vallons du Lyonnais.
- Un **axe OUEST-SUD/OUEST** avec un large périmètre d'offres, expliqué par la présence d'un bus France Services itinérant sur les 30 communes de la COPAMO et la présence de Conseillers Numériques itinérants dans le Pays de l'Ozon et Chaponost.

Espaces d'accompagnement au numérique

Offres de services



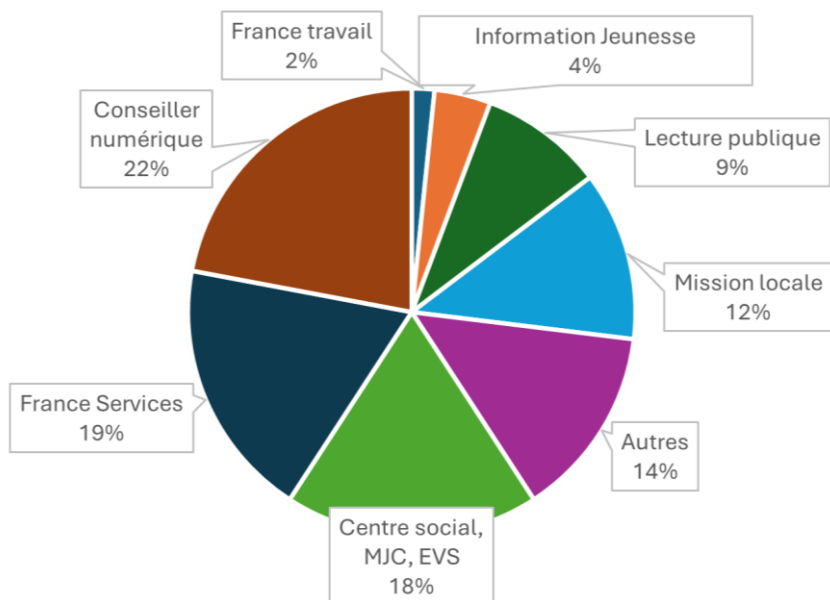
Éléments de diagnostic du territoire

L'offre d'accompagnement au numérique se répartit sur **6** champs



- L'**accès à l'équipement** par la mise à disposition de terminaux numériques, d'une connexion Internet et parfois d'une possibilité d'imprimer ou scanner des documents,
- L'**assistance aux démarches administratives**, comprenant l'accompagnement à l'accès aux droits et les démarches administratives de vie quotidienne (accès au logement, accès aux soins, services bancaires, inscription à la cantine ou aux activités péri/extra-scolaires, ...),
- Le **développement des compétences numériques de base** : utiliser un environnement numérique, utiliser la navigation et recherche sur Internet, communiquer par messagerie électronique ; **et d'aide à la vie quotidienne** (chercher un itinéraire, acheter un billet, faire ses courses en ligne, ...),
- Le **développement des compétences numériques avancées** : nouveaux usages, IA générative, culture numérique, Education aux Médias, fabrication numérique, numérique créatif, jeux vidéo, production de contenus, ... ,
- **Education au numérique** : dispositif Promeneurs du Net ; actions d'accompagnement à la Parentalité en contexte numérique.

Typologie des structures d'accompagnement (en %)



Le **dispositif Conseiller numérique** est réparti sur le territoire avec, en 2024, 14 postes portés par différents acteurs : **Département, Communautés de communes, communes, associations.**

Les Conseillers numériques interviennent en lieu fixe et/ou en itinérance en fonction des territoires d'actions.

Les **AUTRES** structures sont constituées d'associations (solidarité, soins psychiques, club informatique), micro-folie, tiers lieu, repair-café, collectivités, accueil de jour, opérateurs.

Modalités de l'offre

En fonction des territoires, des structures ou des spécificités des publics, les modalités des offres sont adaptées :

- **Accompagnement individuel** dans la structure porteuse d'une offre ou via des permanences en proximité, avec ou sans rendez-vous,
- **Aide à distance**, par téléphone et / ou en ligne (Ex : CAF),
- **Ateliers collectifs** adultes (fortement fréquentés par les + de 60 ans) et enfants / adolescents de 6 à 16 ans,
- **Ateliers individuels** (rares),
- **Conférences** thématiques de sensibilisation sur les enjeux et sur la culture numérique.

Eléments de diagnostic du territoire

Les besoins des publics

Publics non-touchés par l'offre / publics invisibles

Les concertations territoriales avec les acteurs, réalisées dans le cadre de la démarche d'élaboration de la feuille de route, ont mis au jour que **certains publics ne fréquentaient pas les offres proposées par les structures** d'accompagnement au numérique :

- Jeunes
 - de + de 16 ans, non-inscrits à France Travail
 - en isolement social
 - jeunes filles « invisibles » qui restent à la maison
- Les parents
 - de tout-petits (0 - 3 ans & 3 – 6 ans)
 - famille monoparentale et active
- Public en situation de handicap
- Personnes en situation d'illettrisme et/ou en non-maîtrise de la langue française
- Public des Quartiers Politiques de la Ville
- Public non-usagers des bibliothèques
- Bénéficiaires du RSA (ML/France travail)
- Personnes âgées et isolées sans structure de proximité, en isolement social, en EPHAD
- Personnes en difficulté qui ne font pas les démarches
- Personnes qui ne peuvent pas se déplacer physiquement

Les enjeux territoriaux identifiés

La démarche concertée avec les acteurs du territoire a fait apparaître des **enjeux** auxquels la feuille de route France Numérique Ensemble pourra apporter des réponses :

une égalité d'accès à l'offre d'accompagnement au numérique du territoire

- ✓ Géographique
- ✓ Matériel
- ✓ Thématique
- ✓ Modalités d'accompagnement

le développement de réponses adaptées

aux besoins spécifiques d'accompagnement au numérique en fonction des publics.

Le développement des compétences des professionnels accompagnants

pour répondre aux spécificités des besoins des publics.

Fiches d'objectifs & actions

Axe 1

Coordonner les acteurs de l'accompagnement au numérique du territoire, pour mieux déployer les actions

Axe 2

Accompagner les publics pour lever les freins à l'accès au numérique

Axe 3

Communiquer autour de l'offre d'accompagnement

Axe 1

**Coordonner les
acteurs de
l'accompagnement
au numérique** du territoire,
pour mieux déployer les actions

Axe 1

Coordonner les acteurs de l'accompagnement au numérique du territoire, pour mieux déployer les actions

Enjeux transversaux

- **Construire une vision partagée** à la fois des besoins des habitants et de l'offre d'accompagnement au numérique.
- Assurer un **équilibre territorial de l'offre**, adaptée aux spécificités territoriales (socio-économiques, mobilités, etc.).
- **Renforcer l'efficacité collective** dans la proposition de **réponses adaptées aux besoins** des publics.

Objectifs stratégiques

- Coconstruire des modalités de coordination adaptées aux territoires et aux différents enjeux identifiés
- Construire des liens entre la diversité des partenaires/acteurs du territoire
- Soutenir la consolidation de l'identification des ressources par territoire (formatives, financières, humaines, matériel...) autour de l'accès au numérique
- Proposer des actions de développement des compétences des acteurs
- Faciliter des coopérations entre les acteurs (thèmes et publics ciblés)

Description des actions

Action 1 Définition et création d'une instance de coordination départementale.

Action 2 Création d'espaces d'échanges entre acteurs de l'accompagnement au numérique.

Acteurs associés

- Acteurs engagés dans la démarche France Numérique Ensemble intéressés à coconstruire cette coordination

FICHE – ACTION

1

Définition et création d'une instance de coordination départementale

Enjeux

- La capacité d'agir, y compris en commun, des acteurs du territoire demande à être soutenue de façon coordonnée par les acteurs concernés
- La coordination repose sur des dynamiques d'interconnaissance à la fois des acteurs et de leurs actions
- La mise en œuvre d'actions concertées consolidera des réponses adaptées aux besoins des publics

Objectifs stratégiques

- Structurer des formes de coordination adaptées aux enjeux et aux réalités de l'existant sur les différents territoires
- Clarifier les contours, périmètre d'action, gouvernance de la coordination et le lien avec les coordinations déjà existantes
- Outiller la coordination afin de la rendre opérationnelle

Description de l'action

- 1) Structurer la raison d'être de la coordination, son **périmètre** et ses **moyens d'actions**, ainsi que ses modalités de **gouvernance** et de **pilotage**, afin de permettre aux acteurs concernés (acteurs engagés dans la feuille de route, opérateurs des services publics, représentants élus de collectivités territoriales de communautés de Communes, etc.) de trouver leur place
- 2) Soutenir les **actions d'interconnaissance**, de **mutualisation de données** relatives aux actions et aux besoins du territoire
- 3) **Consolider les axes de coordination et d'actions** en concertation avec les acteurs (actions d'interconnaissance, cartographie, actions de communications, diagnostics besoins des publics, formations, projets communs, relais territoriaux)

Acteurs associés

- Département
- Collectivités territoriales (Communautés de communes, communes), élus
- Acteurs portant une offre d'accompagnement au numérique
- Ensemble des acteurs engagés dans la feuille de route

Indicateurs de réalisation et de réussite

- Des instances de la coordination définies et actives
- Des ressources humaines identifiées et dotées des moyens d'actions adaptés

Impacts attendus

- Le renforcement d'une vision partagée sur les enjeux collectifs auxquels répondre
- Une offre finement adaptée aux besoins des habitants

FICHE – ACTION

2

Création d'espace d'échanges entre acteurs de l'accompagnement au numérique

Enjeux

- Les acteurs du territoire et des territoires de proximité connaissent de façon inégale et souvent parcellaire les champs de compétences et d'actions de l'ensemble des acteurs concernés par les sujets numériques.
- L'interconnaissance repose sur des rencontres qui permettent de rendre vivantes les actions.

Objectifs stratégiques

- Renforcer l'interconnaissance des acteurs et les partages de pratiques au service d'actions adaptées aux besoins des habitants
- Encourager les partages de bonnes pratiques, de mutualisation de ressources, d'élaboration de projets communs
- Élargir le périmètre des acteurs concernés aux acteurs concernés par la place du numérique dans la vie des habitants

Description de l'action

- 1) Définir les **premières actions possibles** pour permettre des rencontres effectives et productives
- 2) Construire une **programmation partagée**, et déclinée sur les différents territoires
- 3) **Identifier** les modalités de **coordination**, implication dans l'organisation et participation et rendre visible les **ressources nécessaires**
- 4) Définir les **méthodes et outils de co-construction**, mise en œuvre et suivi de ces actions
- 5) Les temps / espaces d'échanges identifiés :
 - A l'échelle départementale : **une rencontre annuelle à l'échelle du département** dans un format qui permet effectivement la rencontre
 - Sur les territoires : **des échanges de pratiques ouverts**, des **ateliers de travail thématiques** coconstruits par les acteurs

Acteurs associés

- Acteurs portant une offre d'accompagnement au numérique
- Ensemble des acteurs engagés dans la feuille de route
- Acteurs en relation avec les habitants du territoire

Indicateurs de réalisation et de réussite

- Tenue effective d'une rencontre annuelle à l'échelle départementale entre acteurs concernés par les sujets numériques
- Rencontres régulières entre acteurs (minimum 1 par an au niveau local) avec une diversité de structures représentées

Axe 2

**Accompagner les
publics pour lever les
freins à l'accès au
numérique,
aussi bien matériel qu'en terme de pratiques
et compétences**

Axe 2

Accompagner les publics pour lever les freins à l'accès au numérique, aussi bien matériel qu'en terme de pratiques et de compétences

Enjeux transversaux

- Soutenir une **équité territoriale de l'offre d'accès et d'accompagnement au numérique** en prenant en compte les difficultés, sur certaines zones géographiques, de connexion Internet, du coût d'accès au réseau et au matériel élevé et à la présence inégalement distribuée d'une offre d'accompagnement au numérique adaptée.
- Renforcer une **offre qui permet aux personnes de s'inscrire dans la durée** pour développer des **compétences**, une **autonomie** et des **usages numériques** répondant à leurs **besoins réels, dont un travail de diagnostic permet d'affiner la connaissance**.
- Prendre en compte de façon appropriée les **craintes qui peuvent persister** pour certaines personnes
- Permettre une **prise en compte des besoins spécifiques** de certaines personnes (illettrisme, handicap, Français Langue Étrangère).

Objectifs stratégiques

- Soutenir l'accès au matériel
- Analyser les besoins des publics cibles
- Diversifier les modalités d'accompagnement
- Harmoniser l'offre sur le territoire
- Faciliter les mobilités

Description des actions

Action 1 Réalisation d'un diagnostic des besoins de la population du territoire en ce qui concerne le numérique.

Action 2 Développement de services d'accès au matériel numérique – ponctuel ou pérenne, y compris en itinérance.

Acteurs associés

- Mairies, collectivités locales, opérateurs téléphoniques, entreprises, diversité des acteurs de l'« inclusion numérique » et de médiation numérique, missions locales



FICHE – ACTION

1

Réalisation d'un diagnostic des besoins de la population du territoire en ce qui concerne le numérique

Enjeux

- Les besoins des publics sont insuffisamment connus dans leurs diversités et certains publics avec des besoins réels ne sont pas touchés par l'offre existante.
- La compréhension des besoins des personnes passe par la compréhension de leur vécu, de leurs usages et implique d'aller à la rencontre des habitants dans leur environnement de vie.

Objectifs stratégiques

- Identifier, de façon complète et transversale, les besoins des publics, y compris ceux qui passent « sous les radars » des acteurs de l'accompagnement
- S'assurer que l'offre existante répond à la réalité et aux priorités de besoins des personnes

Description de l'action

- 1) **Coconstruire le cahier des charges de la démarche de diagnostic** avec des acteurs de terrains, associé aux décideurs et financeurs – garantie de la cohérence, de l'usage et de la diffusion de la démarche
- 2) **Enquêter sur la réalité des freins, des leviers et des besoins** : profils socio-économiques, accès à internet, équipements, compétences, réalisations et freins pour des démarches précises, littératie hors numérique, connaissance des ressources du territoire, ressources de proximité (entourage, réseau social) pour résoudre les problèmes rencontrés
- 3) **Recenser et mutualiser les données** qui existent déjà sur le sujet (Ex : sur l'emploi)
- 4) **Interroger les personnes** (rencontres physiques, téléphonique, questionnaires, mail, participation anonyme via des "boîtes à idées") et **croiser par des entretiens qualitatifs avec des professionnels** en face à face et dans le cadre de groupes de travail. S'appuyer sur le diagnostic pour **faire évoluer l'offre** existante, si nécessaire.

Acteurs associés

- Travailleurs sociaux, CCAS, Maison du Rhône ; Éducation nationale : pour fournir des données sur les compétences
- Acteurs associatifs
- Mairies ; collectivités locales
- Conseillers numériques
- « Administrations »

Indicateurs de réalisation et de réussite

- Existence d'un cahier des charges coconstruit et de moyens d'actions
- Production d'un diagnostic partagé, représentatif des habitants, de la diversité des publics et du territoire

Impacts attendus

- La compréhension fine des besoins des publics soutient la cohérence de l'offre.

FICHE – ACTION

2

Développement de services d'accès au matériel numérique - ponctuel ou pérenne, y compris en itinérance

Enjeux

- L'accès au matériel, à la connectivité, aux périphériques constituent un frein réel pour une partie non négligeable de la population. Des personnes ont besoin, y compris de façon ponctuelle, de prêt de matériel ou de matériel à bas coût et d'une connectivité à très bas coût voir gratuite.
- A l'échelle du territoire, l'enjeu est de s'inscrire dans un contexte de sobriété numérique et énergétique, notamment en s'appuyant sur des démarches de reconditionnement.

Objectifs stratégiques

- Abaisser les barrières à l'accès matériel, à la connectivité, aux périphériques

Description de l'action

- 1) Équiper en matériel** en combinant une diversité d'actions complémentaires :
 - renforcement de points mobiles d'accès (« aller vers »),
 - des dons de PC,
 - des ventes à prix solidaires,
 - de la location,
 - l'optimisation de la filière de reconditionnement,
 - de la réparation de PC,
 - des PC en libre accès (mairie, médiathèques, etc)
- 2) Soutenir la connectivité** en diversifiant et mutualisant les réponses existantes :
 - développement des points wifi libre d'accès,
 - mise à disposition de cartes SIM solidaires,
 - des box à prix coûtant, etc.
- 3) Optimiser la coordination des structures de reconditionnement**
 - identifier et sensibiliser les structures de récolte de matériel (appui via leurs compétences « déchets »)

Acteurs associés

- SIAE, recycleries
- EPCI dont CCPA
- Associations « inclusion numérique », Emmaüs Connect
- Orange/opérateurs, partenaires privés
- ADEME
- FSE, Région (formation & financements)
- Pôle RSE
- Mission locale,
- CCAS
- L'Aire AéRée

Indicateurs de réalisation et de réussite

- Une augmentation du nombre de foyers équipés et / ou connectés & au moins 1 hotspot wifi par commune
- Une filière de reconditionnement active

Impacts attendus

- La compréhension fine des besoins des publics soutient la cohérence de l'offre



Axe 3

**Communiquer autour de
l'offre
d'accompagnement
au numérique,
à la fois pour les publics et les acteurs concernés
par la place du numérique dans la vie des
habitants du territoire**

Axe 3

Communiquer autour de l'offre d'accompagnement au numérique,

à la fois pour les publics et pour les acteurs concernés par la place du numérique dans la vie des habitants

Enjeux

- Faciliter l'**identification précise** par les acteurs, des **rôles, périmètres** et **complémentarité** de chaque acteur proposant une offre d'accompagnement au numérique, pour un accueil ou une réorientation optimisée de la personne vers la structure adéquate.
- **Permettre aux habitants** de **repérer et d'accéder aux propositions d'appui, d'accompagnement** pouvant effectivement répondre à leurs besoins.

Objectifs stratégiques

- Recenser les acteurs de l'accompagnement au numérique, leurs compétences, leurs offres
- Animer la communication et l'échange d'informations autour de l'offre et de l'actualité de celle-ci
- Identifier les cibles de communication prioritaires et proposer des communications adaptées, numériques ET non-numériques

Description des actions

Action 1 Structuration, animation et mise à disposition d'une cartographie qualifiée de l'offre d'accès au numérique.

Action 2 Actions d'information des acteurs de proximité sur l'offre d'inclusion / médiation numérique pour qu'ils soient relais auprès des publics.

Acteurs associés

- Ensemble des acteurs engagés dans la démarche France Numérique Ensemble

FICHE – ACTION

1

Structuration, animation et mise à disposition d'une cartographie qualifiée de l'offre d'accès au numérique

Enjeux

- Les acteurs connaissent souvent de façon très incomplète et peu qualifiée l'offre présente sur leur territoire.
- L'usage des cartographies, y compris dans leurs déclinaisons territoriales, est encore peu développé car inconnu de l'ensemble des acteurs concernés par les enjeux numériques.

Objectifs stratégiques

- Consolider une cartographie unique, évolutive, déclinable à l'échelle des différents territoires et vivante
- S'assurer que les acteurs concernés la connaissent, la mobilisent et s'appuient dessus pour orienter les publics

Description de l'action

- 1) Dresser un **état des lieux de l'ensemble des cartographies, bases de données existantes** et choix d'un outil unique, dont l'enrichissement repose sur un mode contributif
- 2) **Qualifier l'offre de médiation et d'accès aux ressources numériques** (matériel, connexions, etc.) par territoire, via les acteurs
- 3) **Articuler** le travail autour de la **cartographie avec les actions d'animation et de coordination**
- 4) **Communiquer** autour des **usages possibles de la cartographie** auprès des **acteurs en relation avec les habitants** (travailleurs sociaux, éducation nationale, mairie, MJC, associations)

Acteurs associés

- Ensemble des acteurs engagés dans la démarche France Numérique Ensemble

Indicateurs de réalisation et de réussite

- Nombre de fiches à jour
- Nombre de consultations

Impacts attendus

- 100 % des acteurs en contact d'habitants savent où trouver l'offre de médiation numérique sur le territoire

FICHE – ACTION

2

Actions d'information sur l'offre d'accompagnement au numérique auprès des acteurs de proximité

Enjeux

- Les habitants, via les structures qu'ils fréquentent déjà, devraient trouver des réponses à leurs besoins en lien avec le numérique.
- Compte tenu de la diversité des enjeux, la pertinence et l'efficacité de l'accès aux réponses adaptées passe par le relais des acteurs de proximité (secrétaires de mairies, opérateurs, associations, entreprises, etc.) sur la diversité de l'offre existante et une orientation qualifiante, au regard des besoins.

Objectifs stratégiques

- Identifier et mobiliser les acteurs relais en relation avec les publics concernés par les questions numériques
- Faire se rencontrer les acteurs afin qu'ils se connaissent, qu'ils aient une représentation précise des offres respectives et puissent orienter les personnes vers des réponses adaptées

Description de l'action

- 1) **Identifier**, sur les différents territoires, **les acteurs relais** concernés par les enjeux numériques – **de façon élargie** aux acteurs inclusion / médiation numérique
- 2) **Organiser des temps d'interconnaissance** entre acteurs pour se connaître et comprendre les interventions respectives, par exemple des petits déjeuners au niveau local, - plus opérationnels
- 3) **Proposer des « accroches thématiques » qui concernent une pluralité d'acteurs** – de différents champs professionnels
Ex : « sécurité numérique au quotidien », « comprendre Parcours Sup », etc.
- 4) **Reconnaître que les acteurs relais ne sont pas des experts numériques** mais peuvent orienter de façon efficace
- 5) **Enrichir la cartographie via ces actions d'échanges** et d'information.

Acteurs associés


- Partenaires et acteurs concernés par toutes les tranches d'âge
- Mairies, médiathèques, assistantes maternelles, Protection Maternelle Infantile, Éducation nationale, tous les opérateurs, ...

Indicateurs de réalisation et de réussite

- Au moins une rencontre, sur un sujet numérique, deux fois par an sur chacun des territoires qui auront été définis : un « petit déj' », une demi-journée de travail en atelier

Impacts attendus

- Fluidité et pertinence des réponses apportées aux habitants



Les signataires de la feuille de route Inclusion numérique du Rhône

Les co-porteurs



Les acteurs engagés

