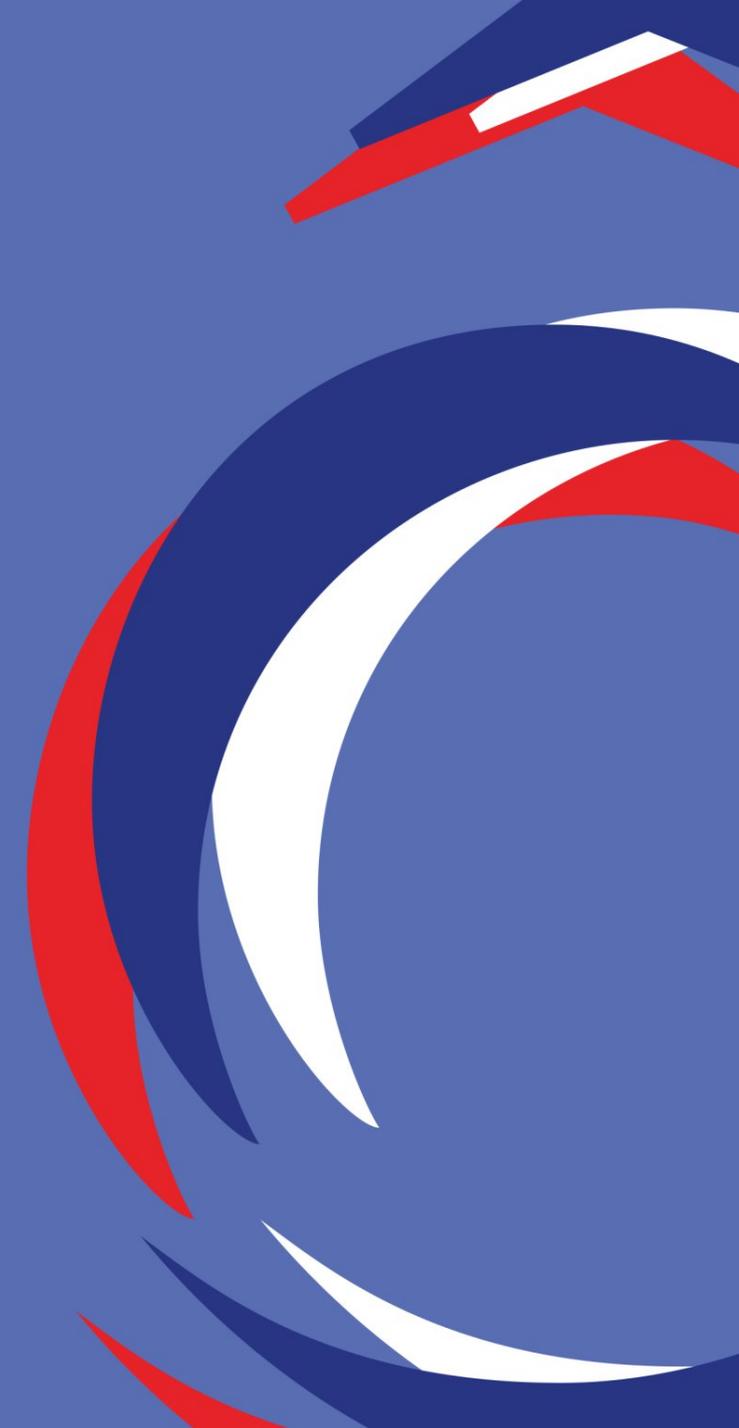


# France Numérique Ensemble Rhône

## Feuille de route pour l'inclusion numérique

Webinaire de lancement  
de la démarche Rhône

18.09.24



# Mot d'accueil



## Mme CREPON

**Préfecture du Rhône**

Sous-préfète en charge du Rhône Sud

représentée par **Mr TRONTIN**

Directeur, Direction de la coordination des politiques interministérielles



## Mme CHAPOT

**Département du Rhône**

Conseillère déléguée au dialogue social, à la proximité et aux services aux usagers

Adjointe au Maire de Mornant

Conseillère communautaire de la Communauté de communes du Pays Mornantais

# La démarche

France Numérique Ensemble est la feuille de route en faveur de l'inclusion numérique de chaque Française et Français, s'étendant de 2023 à 2027.

- S'inscrit dans la continuité de la Stratégie Nationale pour un Numérique Inclusif (2017-2022),
- Un engagement renouvelé autour de **4 axes** et **16 engagements** entièrement coconstruits avec les acteurs des territoires,
- « Territorialiser la politique d'inclusion numérique et accompagner les acteurs locaux par la mobilisation d'un fonds d'ingénierie dédié » par l'axe 1 de la feuille de route nationale, avec un **portage par la Préfecture et le Département du Rhône**,
- L'État porte l'ambition de **démarches concertées avec les acteurs du territoire** pour promouvoir l'inclusion numérique à l'échelle territoriale.

Une gouvernance large, **co-pilotée** par



La gouvernance s'inscrit dans le cadre du  
Schéma Départemental d'Accessibilité aux Services Publics 2025 – 2031

# Schéma Départemental d'Accès Aux Services Publics 2025 -2031

4 thématiques,  
dans la continuité du  
précédent schéma  
2019 - 2024

## Santé

(démographie médicale)

## Numérique

(inclusion numérique – lien  
feuille de route France  
numérique ensemble)

## Mutualisation et coordination

(France services : stabilisation du  
réseau et qualité du services -  
coordination entre acteurs du  
territoire pour faciliter l'accès aux  
services publics)

## Accès aux droits

(Lien avec le pacte des  
solidarités)



RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



CONSEILLER  
NUMÉRIQUE

En 2024

11  
Conseillers  
Numériques  
en poste

69 Conseillers Numériques sur le Rhône, Métropole de Lyon incluse.

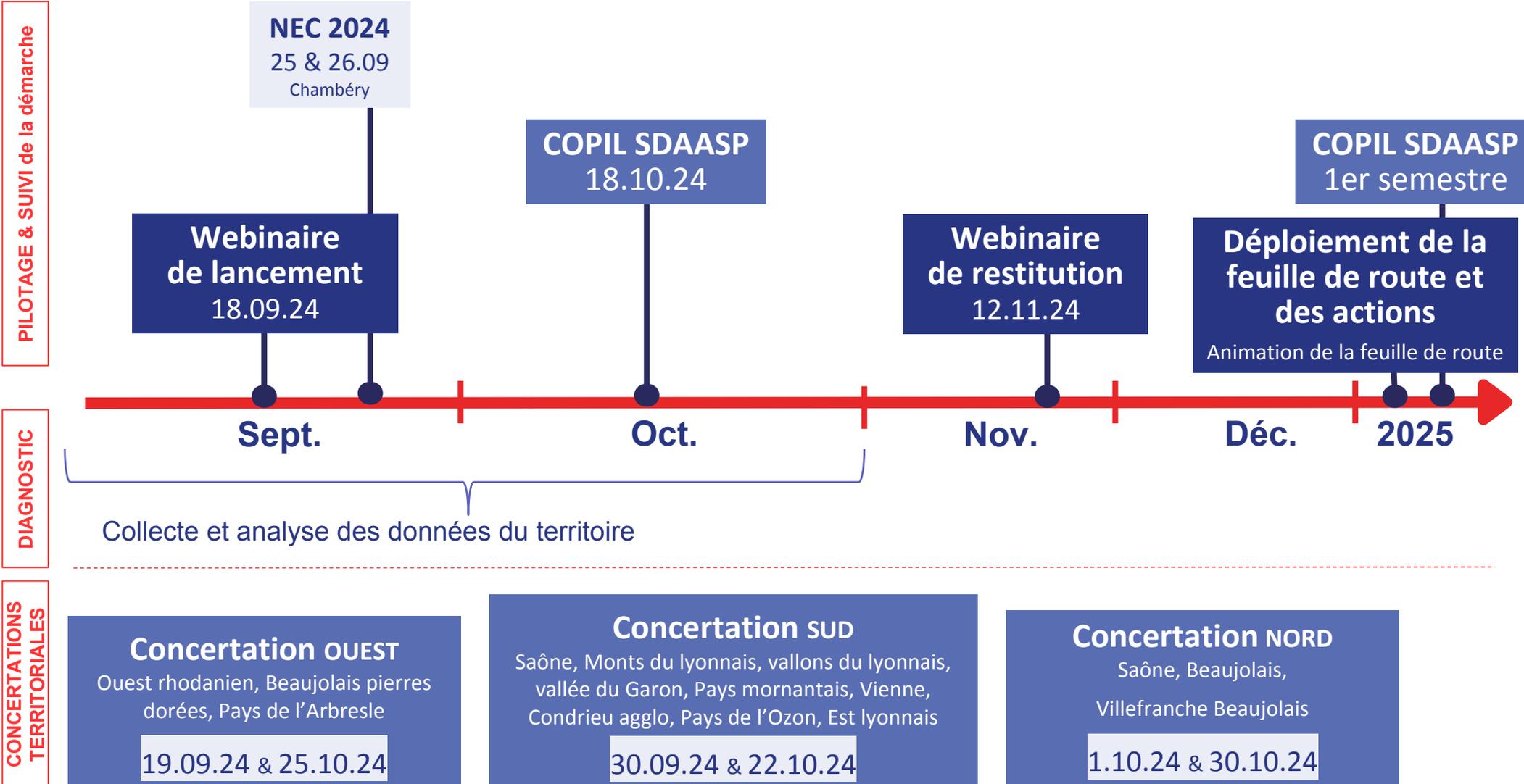
Actuellement, la dotation de Conseillers Numériques est de **16 postes** sur le Rhône (hors Métropole).

- CC Ouest Rhodanien
- CC L'Arbresle
- CC Vallons du Lyonnais
- CC Pays de l'Ozon
- CC Pays Mornantais
- Département du Rhône (3) - secteurs Genas, Brignais, Villefranche
- UDAF du Rhône (3) secteurs Haut Beaujolais, Val d'Oingt

# Objectifs du webinar

- valider le cadre de travail partagé de la démarche,
- réfléchir ensemble à des axes de travail pour la feuille de route,
- soutenir la mobilisation des acteurs dans la démarche.

# LE CALENDRIER



# L'équipe projet

## Préfecture du Rhône



**Françoise CONRAD**

Cheffe de la mission d'appui territorial

Direction de la coordination des politiques interministérielles

## Département du Rhône



**Nancy BREYER**

Cheffe de service  
Service coordination et ressources  
Pôle Solidarités Proximité et services aux usagers



**Alice MITTLER**

Chargée de mission  
Service coordination et ressources  
Pôle Solidarités Proximité et services aux usagers



**Albert  
MARTIN DE VIVIES**

Coordinateur Conseillers Numériques

Accompagnée par **HINAURA**, représenté par :



**Caroline GALUMBO**, consultante

La Voie du Num'



**Stéphanie LUCIEN-BRUN**, consultante

La fabrique à liens

# Le dispositif Conseiller Numérique



ENGAGEMENT  
SCHEMA DES SOLIDARITES  
2023 - 2028



Prendre en main un équipement informatique (ordinateur, smartphone, tablette, etc.)



Naviguer sur Internet



Envoyer, recevoir, gérer ses courriels



Installer et utiliser des applications utiles sur son smartphone



Créer et gérer (stocker, ranger, partager) ses contenus numériques.



Connaître l'environnement et le vocabulaire numérique



Apprendre les bases du traitement de texte

1

## Territoire Secteur OUEST

Ouest rhodanien, Beaujolais  
pierres dorées, Pays de  
l'Arbresle

### TARARE

2 bis Boulevard Pasteur

19 septembre  
9h à 12h30

25 octobre  
9h à 12h30

2

## Territoire Secteur SUD

Saône, Monts du lyonnais,  
vallons du lyonnais, vallée du  
Garon, Pays mornantais, Vienne,  
Condrieu aggro, Pays de l'Ozon,  
Est lyonnais

### CHAPONOST

Médiathèque départementale  
2 route des Troques

30 septembre  
13h30 à 17h

22 octobre  
13h30 à 17h

3

## Territoire Secteur NORD

Saône, Beaujolais,  
Villefranche Beaujolais

### VILLEFRANCHE

Salle des Glières  
160 rue Monplaisir

1 octobre  
9h à 12h30

30 octobre  
9h à 12h30

# PROGRAMME du webinaire

1. Questions - réponses sur la démarche
2. Les enjeux de l'inclusion et de la médiation numérique - éléments de définition, pour un langage commun
3. L'inclusion numérique dans le Rhône
4. Temps d'échange en sous-groupe
5. Comment participer à la démarche ?
6. Clôture

# LA DEMARCHE

Questions / Réponses

# LES ENJEUX DE L'INCLUSION & DE LA MEDIATION NUMERIQUE

Éléments de définition

# De l'inclusion numérique...

fracture numérique, illettronisme, e-inclusion, e-exclusion,  
exclusion numérique, numérique inclusif

=

vision binaire

**INCLUS**



**EXCLUS**

## Littératie numérique

« aptitude à comprendre et à utiliser le numérique dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses connaissances et ses capacités. »

OCDE, 2000

# ...à l'éloignement numérique

de 1990

3 angles pour analyser l'éloignement numérique

à aujourd'hui

## ACCES

- à une connexion Internet
- à un terminal numérique ordinateur

Public favorisés

- diplômés
- urbains
- haut revenus

Lieu d'accès (territoire) & qualité d'accès (haut débit) influent sur les opportunités numériques

## COMPETENCES

Les **compétences instrumentales** :

- manipuler des objets, interfaces et applications

Les **compétences cognitives et informationnelles**

- capacité à gérer l'information,
- créer et diffuser du contenu en ligne
- à montrer un esprit critique (identifier la désinformation, arnaques, ...)

Les **compétences sociales**

- habiletés pour échanger avec des personnes en ligne
- habiletés pour décider quelles informations sur soi partager ou non

## CAPABILITES

- Ensemble des actions qu'un individu a le pouvoir de mettre en œuvre
- Ensemble des états qu'il peut effectivement atteindre pour accroître son bien-être

L'in-capabilité à tirer bénéfice des opportunités du numérique est liée à :

- un manque de confiance dans la capacité et/ou l'intérêt à utiliser les outils numériques - aisance ressentie
- manipulations informatiques complexes (démarches administratives)
- rapport à la maîtrise de l'écrit

8,8 % de la population de 18 ans et plus est aujourd'hui **non-internaute** (4,5 M).

22,9% des personnes internautes **ne se sentent pas compétentes** dans l'utilisation d'Internet ( 11.5 M)

31,5 % de la population est plus ou moins concernée par le phénomène d'éloignement du numérique (16 M) Baromètre du numérique 2022

# Conditions favorisant l'appropriation du numérique par l'individu

## ACCES

L'accès à une **gamme d'appareils variée** offre la plus grande diversité des opportunités sur Internet

- ordinateur
- smartphone
- tablette
- objet connecté
- console de jeu
- ...

## COMPETENCES

L'acquisition des compétences numériques nécessite des **ressources**

- **matérielles**
- **cognitives,**
- **sociales,**
- **culturelles**

Les **compétences transversales** (lecture, recherche, classement, raisonnement, ...) sont un préalable à l'utilisation du numérique.

## CAPABILITES

Le « pouvoir d'agir » en tant que capacité à saisir et exploiter des opportunités pour soi-même (se former, s'insérer professionnellement, augmenter son pouvoir d'achat, s'ouvrir à d'autres milieux, ..) et pour le collectif (s'impliquer dans la vie sociale et politique),

Pour une appropriation du numérique par l'individu, celui-ci doit percevoir un sentiment d'utilité, d'identité dans l'usage du numérique, pour lui, puis pour les autres.

Les conditions socio-démographiques des individus, le capital économique et culturel jouent aussi un rôle important pour que chaque individu se saisisse de la diversité des opportunités offertes par le numérique.

# L'INCLUSION NUMÉRIQUE DANS LE RHONE

1. Les enjeux de l'inclusion numérique et de la médiation numérique
2. Temps d'échange en sous-groupes

# L'INCLUSION NUMÉRIQUE DANS LE RHONE

1. Les enjeux de l'inclusion numérique et de la médiation numérique
2. Temps d'échange en sous-groupes

# Méthodologie de la démarche

Une démarche concertée, s'appuyant sur

un diagnostic  
du territoire

des concertations  
territoriales

- 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

Les données collectées lors des concertations territoriales viendront enrichir le diagnostic

- Créer et soutenir l'interconnaissance entre les acteurs, aux différents échelons territoriaux,
- Rendre lisible l'offre des différents partenaires,
- Amorcer une dynamique relationnelle et partenariale autour de besoins et d'envies partagés.

## Lieux de médiation numérique dans le Rhône

via la [Carto'HINAURA](#) pilotée par le Hub Régional

Carte Recherche détaillée Aide, contact et FAQ

+ Ajouter une structure - Supprimer une structure Export sous format CSV Export pdf (pour impression)

Recherchez par lieu / critère etc.

59 fiches trouvées Réinitialiser les filtres

- PUBLICS ACCUEILLIS
- A DISPOSITION
- TYPE D'ACCOMPAGNEMENT
- TARIFS
- FORMATIONS COMPÉTENCES DE BASE
- ACCOMPAGNEMENT AUX DÉMARCHES EN LIGNE
- ACCOMPAGNEMENT DE PUBLICS SPÉCIFIQUES
- PRÉSENCE D'UN CONSEILLER NUMÉRIQUE

Voir la carto en plein écran

En 2021

**48 lieux**  
de médiation numérique  
recensés

Source : cartographie HINAURA

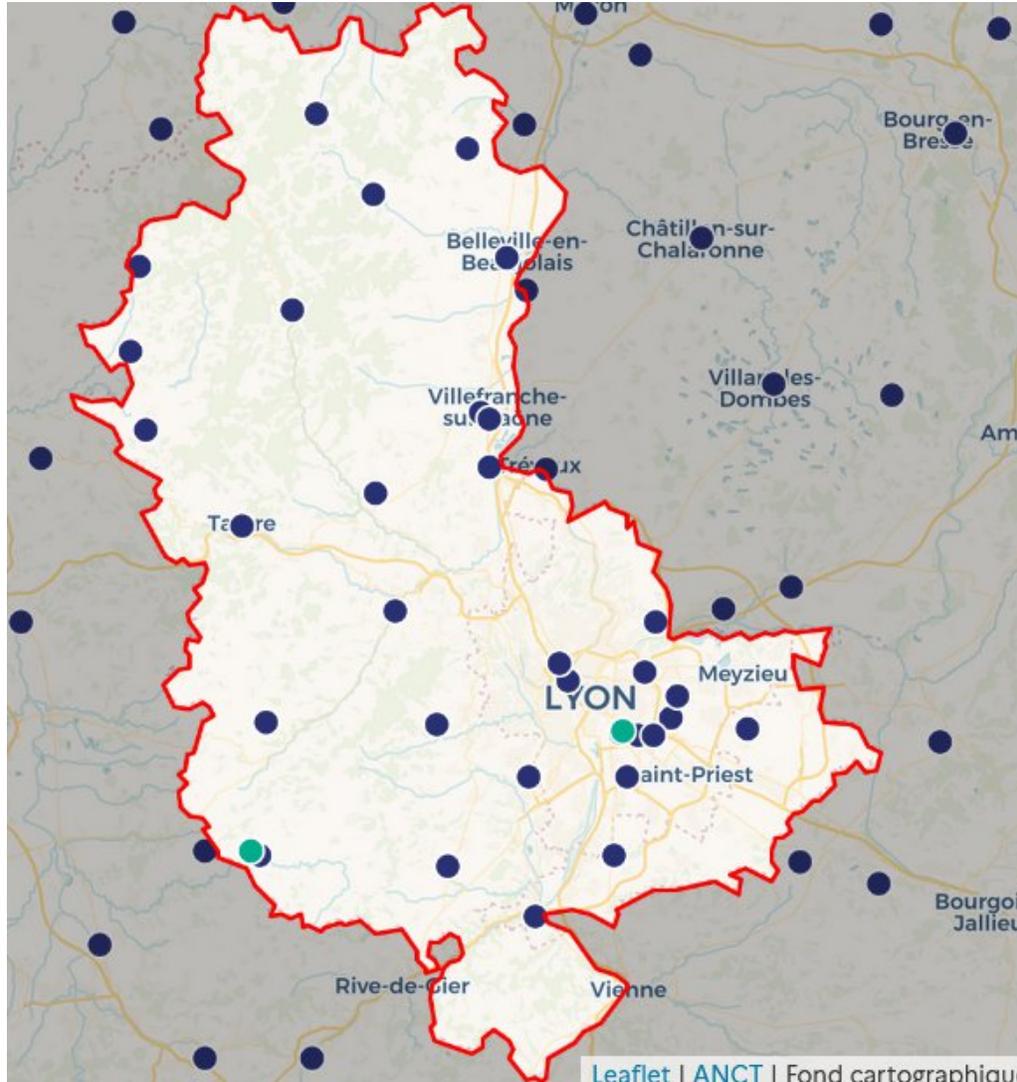


En 2024

**59 lieux**  
de médiation numérique  
recensés

Source : cartographie HINAURA

# Le dispositif France Services



**France  
services**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**En 2024**

**34 espaces France Services**

- 32 fixes
- 2 mobiles (Bus)

Source : cartographie France Services

## Rhône

- 20 espaces France Services
- 1 bus itinérant Monts du Lyonnais

## Métropole de Lyon

- 12 espaces France Services
- 1 bus itinérant Lyon

# Typologie des acteurs agissant

Type de structures	Nb
<b>Autres</b> association solidaire, insertion & emploi, accompagnement numérique, soin psychique, publics seniors en fragilité, ...	18
<b>Lecture publique</b> médiathèque, bibliothèque	13
<b>Maison France Service</b>	10
<b>Centres social, MJC, ACM</b>	8
<b>Maison du Rhône</b>	2
<b>Communautés de communes, Mairie</b>	4
<b>Agence postale</b>	2
<b>Information Jeunesse</b>	2

**En 2024**

Sur **59 lieux**  
de médiation numérique  
recensés

Source : cartographie HINAURA

**Aidants  
Connect**



Nb de structures habilitées [Aidants Connect](#)

21

(hors Métropole de Lyon)

Service public numérique qui permet à des aidants professionnels habilités de réaliser des démarches administratives en ligne de manière légale et sécurisée pour le compte de personnes en difficulté avec les outils numériques.

# L'offre de services

Type d'accompagnement	Nb de structures	Type de demandes
Accompagnement individuel	39	Prendre en main du matériel Démarche en ligne
Accompagnement en collectif	38	Naviguer sur Internet Culture numérique Envoyer, gérer ses mails
Accès libre avec accompagnement	27	Gérer fichiers et dossiers Bureautique

**En 2024**

**59 lieux**  
de médiation numérique recensés

Sources :  
cartographie HINAURA  
Remontées Conseillers Numériques

## Tranche d'âge des usagers accompagnés (%)

> 60 ans	<b>67,5 %</b>
35 - 60 ans	17,5 %
<b>18 - 35 ans</b>	<b>2,2 %</b>
– de 18 ans	12,6 %



# Ce que disent les acteurs

## CONNAISSANCE DE L'OFFRE

*Connaissez-vous l'offre d'accompagnement au numérique de votre territoire ?*



*D'après vous, l'offre d'accompagnement au numérique est-elle suffisante sur votre territoire ?*



**En 2024**

## 44 réponses

Données basées sur les réponses à un questionnaire de pré-diagnostic envoyé aux acteurs du Rhône (Hors Métropole de Lyon) pour informer sur la démarche FNE, entre janvier & mars 2024

Source : HINAURA

### Typologie des répondants

- Collectivités territoriales : 30
- Associations : 12
- Opérateurs : 2

# Ce que disent les acteurs

## BESOINS RESSENTIS DES ACTEURS

*Afin de répondre aux besoins de la transition numérique, quels sont les besoins que vous identifiez pour votre structure / pour le territoire ?*

- |   |    |
|---|----|
| • Besoin de moyens supplémentaires (humain, matériel, financier)                            | 33 |
| • Besoin en communication auprès du grand public  |    |
| • Besoin d'inter-connaissances des acteurs, missions et périmètres d'intervention de chacun | 29 |
| • Besoin en coordination de l'offre, d'actions concertées, d'animation territoriale         | 22 |
| • Besoin de formation des professionnels, montées en compétences                            | 12 |
| • Besoin en accompagnement de projet  | 9  |
| • Besoin d'une offre adaptée à la réalité des besoins et des typologies des publics         | 6  |

**En 2024**

## 44 réponses

Données basées sur les réponses à un questionnaire de pré-diagnostic envoyé aux acteurs du Rhône (Hors Métropole de Lyon) pour informer sur la démarche FNE, entre janvier & mars 2024

Source : HINAURA

### Typologie des répondants

- Collectivités territoriales : 30
- Associations : 12
- Opérateurs : 2

# L'INCLUSION NUMÉRIQUE DANS LE RHONE

1. Les enjeux de l'inclusion numérique et de la médiation numérique
2. Temps d'échange en sous-groupes

**Bienvenue à vous ! Pour avancer dans vos échanges, les étapes clés**

1. Prenez quelques minutes pour faire un tour de salle : Qui vous êtes, votre structure, où vous intervenez ? - (5)
2. Partagez, chaque personne à son tour, les éléments que vous avez notés autour de la 1ère question - en vous assurant que les carrés collants sont clairs et explicites - (15)
3. Partagez, chaque personne à son tour, les éléments autour de la 2ème question - en vous assurant que les carrés collants commencent à s'organiser entre idées proches - (15)
4. Prenez quelques minutes pour vous accorder sur les **deux idées clés** que vous souhaitez faire ressortir comme **essentielles à prendre en compte** - (minimum 5)

Pour se déplacer dans le tableau, faire un clic-glisser directement sur le tableau liège ou sur le tableau gris foncé en bas à droite de l'écran.  
Tous les carrés de couleur sont repositionnables pour organiser le tableau comme vous le souhaitez.  
Les différents menus s'ouvrent et se ferment avec les petites flèches grises présentes dans les coins.

**Question 1** - En tant que professionnel, élus aujourd'hui, ce qui me semble le plus important à prendre en compte dans les difficultés que rencontrent les citoyens dans leurs usages/pratiques du numérique, c'est.....

**Question 2** - En tant que professionnel ou élu aujourd'hui, pour apporter des réponses adaptées et proposer des services cohérents, sur le territoire sur lequel je suis, il me semble crucial que nous puissions....

**Synthèse finale** - Les deux idées clés que nous souhaitons partager en grand groupe sont :

**Les RÔLES à vous répartir**

- La personne qui garde l'œil sur le montre est...
- La personne qui garantit que les échanges sont notés via des carrés collants est...

**Utilisez au maximum ce tableau de prise de notes, même "désordonnés", même divergents pour témoigner de vos échanges !**

**Votre numéro de groupe est noté dans le titre du tableau, au dessus des carrés collants !**

Groupes: Groupe14\_FNE69\_2C

Highlight New

[Lien vers le tableau d'échanges - LINOIT](#)

1

Individuellement, prenez **3 min** pour **réfléchir aux 2 questions** ci-dessous. N'hésitez pas à prendre des notes.

En tant que professionnel.le ou élu.e aujourd'hui,  
ce qui me semble **LE PLUS IMPORTANT** à prendre en compte dans les **DIFFICULTES** que rencontrent les **citoyens** dans leurs usages/pratiques du numérique ,  
c'est...

En tant que professionnel.le ou élu.e aujourd'hui,  
**pour apporter des réponses adaptées et proposer des services cohérents**, sur le territoire sur lequel je suis,  
il me semble crucial que nous puissions...

2

En groupe de 6, partagez vos réflexions individuelles et répondez ensemble aux 2 questions.

Échanges en sous-groupes	40'
• tour de table	5'
• question 1	15'
• question 2	15'
• préparation des 2 idées clés	5'

Vous vous aiderez du tableau de post-it Linolt, dont le lien est présent dans le chat de votre groupe. Vous serez affectés automatiquement dans les sous-groupes.

Choisissez un secrétaire pour une prise de note des échanges sur un PAD partagé (voir lien dans le chat de votre groupe), si vous le souhaitez.

1

## Question 1

En tant que professionnel.le ou élu.e aujourd'hui,

ce qui me semble **LE PLUS IMPORTANT** à prendre en compte dans les **DIFFICULTES** que rencontrent les citoyens dans leurs usages/pratiques du numérique ,  
c'est...

2

## Question 2

En tant que professionnel.le ou élu.e aujourd'hui,

**pour apporter des réponses adaptées et proposer des services cohérents**, sur le territoire sur lequel je suis,  
il me semble crucial que nous puissions...

# Participer à la démarche ?

- en vous faisant le **relais de la démarche sur vos territoires** auprès des acteurs,
- en **invitant** les acteurs de vos territoires à **participer aux concertations** territoriales,
- en **participant aux concertations** territoriales,
- en **transmettant toutes informations** qui vous paraîtraient pertinentes à prendre en compte **pour le diagnostic** (données de territoire, études, ...)



# RHONE – Les concertations

1

## Territoire Secteur OUEST

Ouest rhodanien, Beaujolais  
pierres dorées, Pays de  
l'Arbresle

### TARARE

2 bis Boulevard Pasteur

19 septembre  
9h à 12h30

25 octobre  
9h à 12h30

2

## Territoire Secteur SUD

Saône, Monts du lyonnais,  
vallons du lyonnais, vallée du  
Garon, Pays mornantais, Vienne,  
Condrieu aggro, Pays de l'Ozon,  
Est lyonnais

### CHAPONOST

Médiathèque départementale  
2 route des Troques

30 septembre  
13h30 à 17h

22 octobre  
13h30 à 17h

3

## Territoire Secteur NORD

Saône, Beaujolais,  
Villefranche Beaujolais

### VILLEFRANCHE

Salle des Glières  
160 rue Monplaisir

1 octobre  
9h à 12h30

30 octobre  
9h à 12h30

## Participer aux concertations territoriales

- Vous trouverez les informations sur les formulaires
  - **19/09 & 25/10/24 - SECTEUR OUEST** - [OUEST RHODANIEN, BEAUJOLAIS PIERRES DOREES, PAYS DE L'ARBRESLE](#)
  - **30/09 & 22/10/24 - SECTEUR SUD** - [MONTES DU LYONNAIS, VALLONS DU LYONNAIS, VALLEE DU GARON, PAYS MORNANTAIS, VIENNE CONDRIEU AGGLO, PAYS DE L'OZON, EST LYONNAIS](#)
  - **1/10 & 30/10/24 - SECTEUR NORD** - [SAONE BEAUJOLAIS, VILLEFRANCHE BEAUJOLAIS](#)

*Ne pas hésiter à vous inscrire, même si vous ne pouvez être présent. Vous pourrez ainsi recevoir les compte-rendus et le suivi de la démarche*

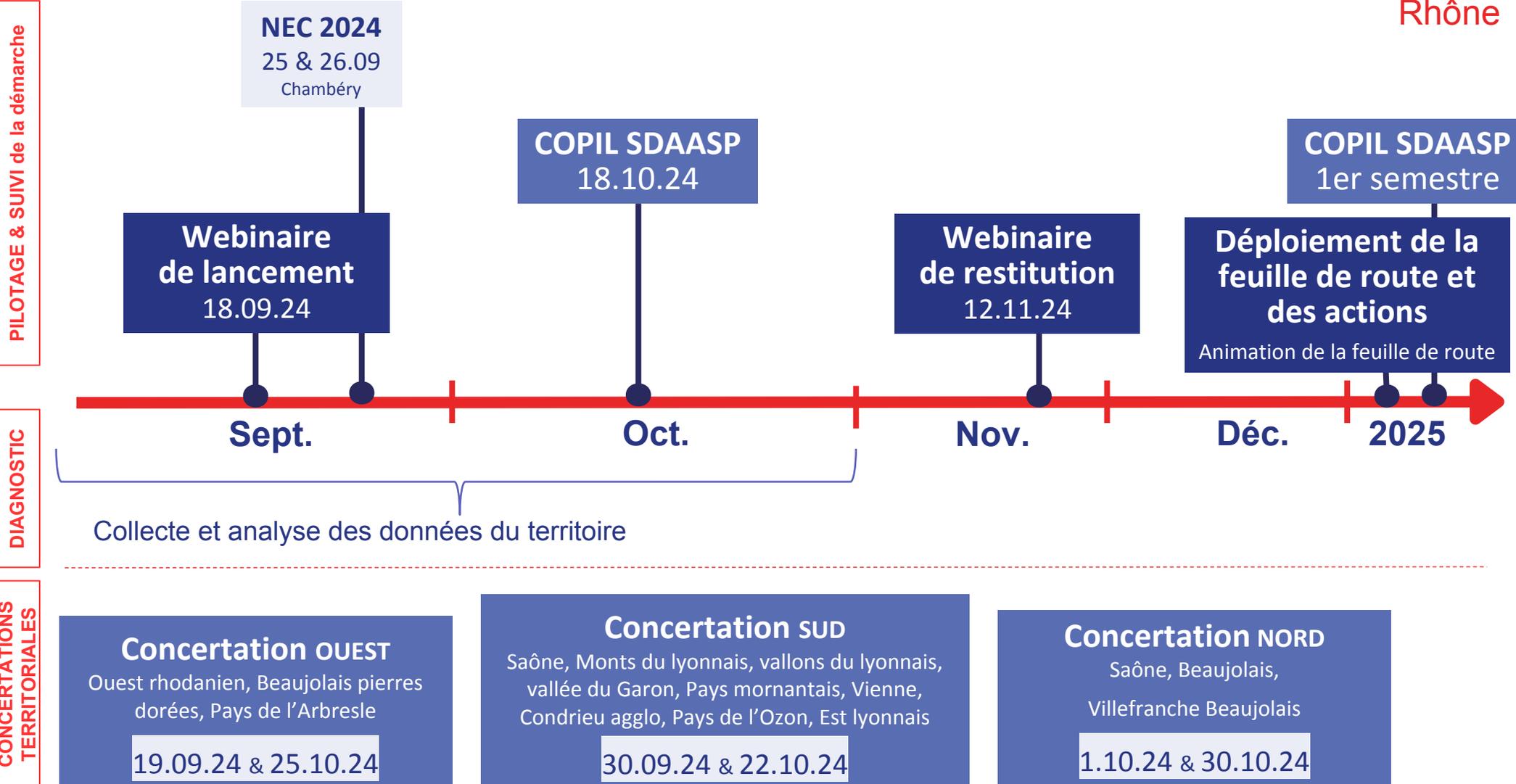
## S'informer sur la démarche de la feuille de route Rhône

- [Les Bases – Page du Rhône](#) où vous trouverez les informations essentielles sur la démarche (en cours de construction)

## Recenser votre structure sur la cartographie des lieux de médiation numérique

- [Cartographie](#) des lieux de médiation numérique Rhône - HINAURA

# LE CALENDRIER



# Contact

[caroline.galumbo@lavoiedunum.fr](mailto:caroline.galumbo@lavoiedunum.fr)

# La démarche du national au local

