

France Numérique Ensemble

Feuille de route pour l'inclusion numérique

CONCERTATION 1
SECTEUR OUEST

OUEST RHODANIEN, BEAUJOLAIS PIERRES DOREES, PAYS DE
L'ARBRESLE

19.09.24



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)

Le dispositif Conseiller Numérique



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

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

Méthodologie de la démarche

Une démarche concertée, s'appuyant sur

un diagnostic
du territoire

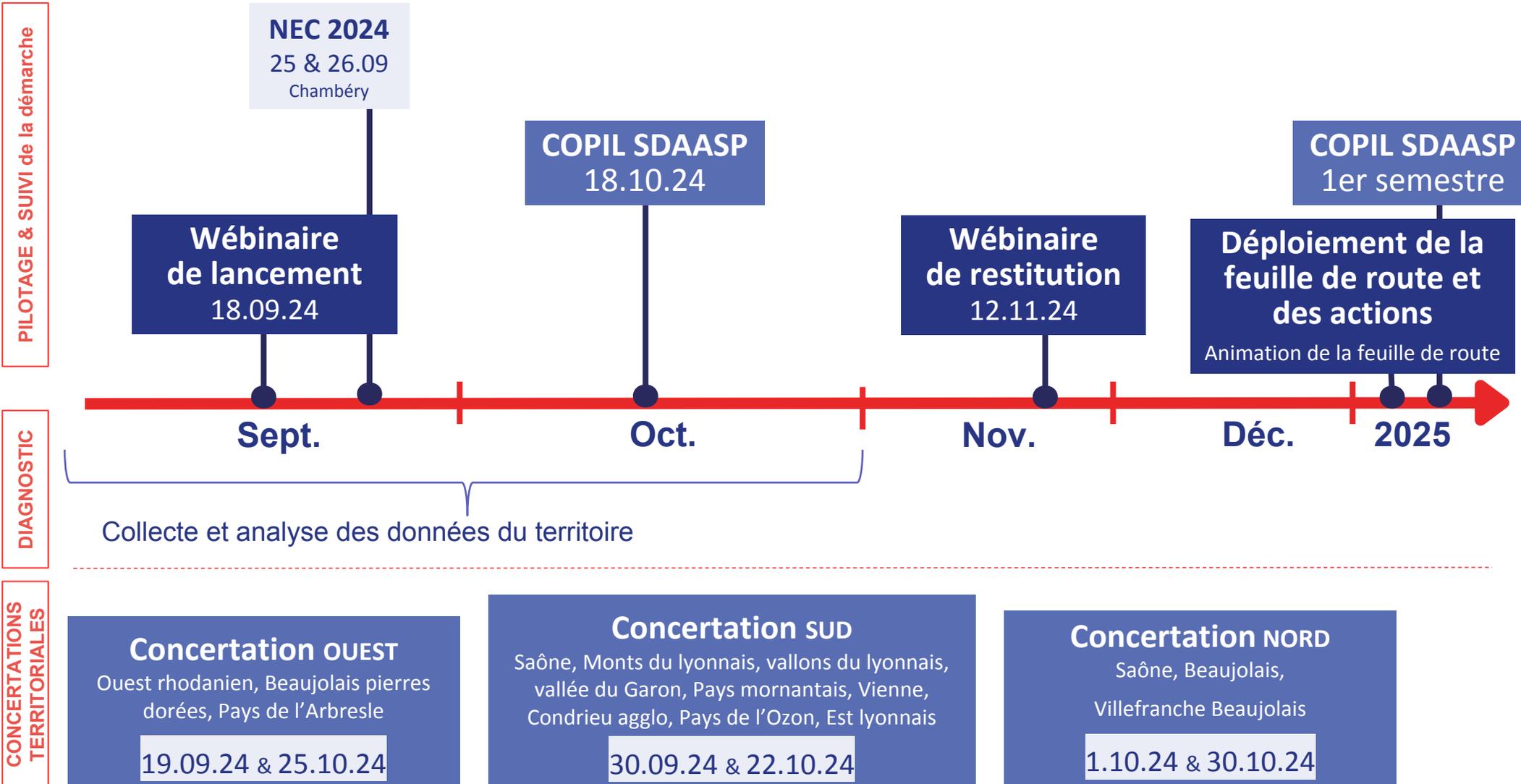
des concertations
territoriales

- 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.

LE CALENDRIER



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

Objectifs de la matinée

- valider le cadre de travail partagé de la démarche,
- réfléchir ensemble aux réalités des publics et à leurs besoins,
- réfléchir ensemble aux enjeux auxquels les axes de travail de la feuille de route répondront,
- soutenir la mobilisation des acteurs dans la démarche.

PROGRAMME de la matinée

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 / **Pré diagnostic**
4. **Situer son territoire, l'offre** d'accompagnement pour les publics et les dynamiques existantes - Temps d'échange en [sous] groupe
5. **Besoins des publics** et capacité des professionnels à répondre aux besoins des publics - Temps d'échange en [sous] groupe
5. Les **enjeux** de l'inclusion et de la médiation numérique sur le territoire -
- Temps d'échange en [sous] groupe
6. Perspectives & clôture

LA DÉMARCHE

Questions / Réponses

LES ENJEUX DE L'INCLUSION & DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

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

Lieux de médiation numérique dans le Rhône

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

The screenshot shows the HINAURA interface with the following elements:

- Buttons: "Carte", "Recherche détaillée", "Aide, contact et FAQ", "+ Ajouter une structure", "- Supprimer une structure", "Export sous format CSV", "Export pdf (pour impression)", "Voir la carto en plein écran".
- Search bar: "Recherchez par lieu / critère etc." with a magnifying glass icon.
- Results: "59 fiches trouvées" and "Réinitialiser les filtres".
- Filters: "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".
- Map: A map of the Rhône department with 10 numbered markers (1-10) indicating digital mediation locations.

En 2021

48 lieux
de médiation numérique
recensés

Source : cartographie HINAURA

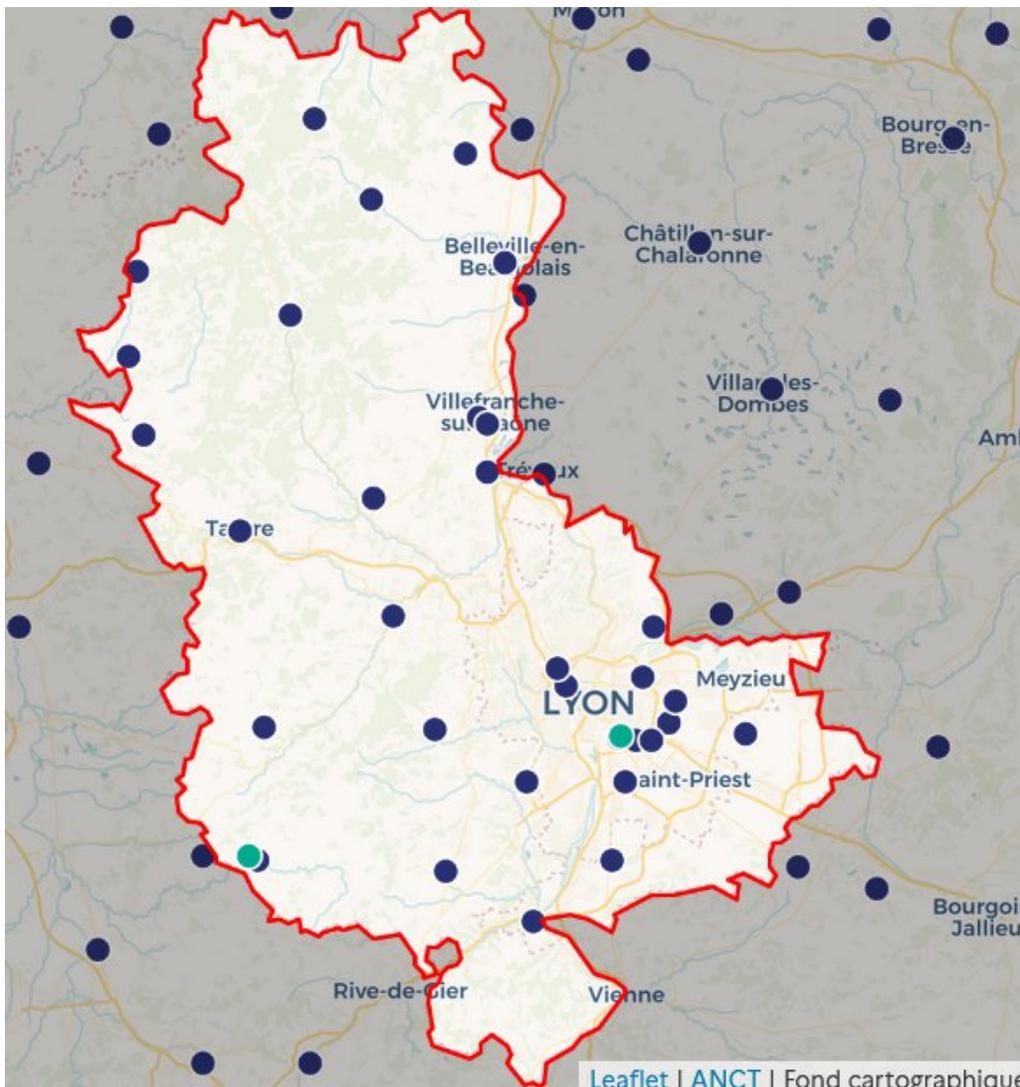


En 2024

59 lieux
de médiation numérique
recensés

Source : cartographie HINAURA

Le dispositif France Services



En 2024

34 espaces France Services

- 32 fixes
- 2 mobiles (Bus)

Source : cartographie France Services



France
services

*Liberté
Égalité
Fraternité*

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

En 2024

Sur **59 lieux**
de médiation numérique
recensés

Source : cartographie HINAURA

**Aidants
Connect**



Nb de structures habilitées [Aidants Connect](#)

(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.

21

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	67,5 %
35 - 60 ans	17,5 %
18 - 35 ans	2,2 %
– 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

3. Situer son territoire, l'offre d'accompagnement pour les publics et les dynamiques existantes

Temps d'échange

Situer son territoire, l'offre d'accompagnement pour les publics et les dynamiques existantes

A partir de la carte proposée et de la typologie jointe

- 1. Positionnez les actions que vous menez dans vos structures au regard de la typologie de la cartographie Hinaura.**
- 2. Menez vous des actions qui n'apparaissent pas dans la typologie actuelle ?**
- 3. Comment décririez vous vos offres pour qu'elles soient en adéquation avec votre réalité ?**

Situer son territoire, l'offre d'accompagnement pour les publics et les dynamiques existantes

A partir de la carte proposée et des typologies jointes

- 1. Identifiez les publics auxquels vous vous adressez, en lien avec les actions que vous menez.**
- 2. Avez-vous des publics qui n'apparaissent pas dans les typologies actuelles ?**
- 3. Comment décririez-vous vos publics de la façon la plus proche de votre réalité de terrain ?**

4. Besoins des publics et capacité des professionnels à répondre aux besoins des publics

Échanges en 3 temps

Besoins des publics et capacité des professionnels à répondre aux besoins des publics

3 questions

- Avec vos publics aujourd'hui, quelles sont les difficultés que vous rencontrez ?
- Quels sont les besoins des publics qui vous semblent prioritaires ?
- Quels sont les publics auxquels vous n'avez pas accès ?

Besoins des publics et capacité des professionnels à répondre aux besoins des publics

3 questions

- Avec vos publics aujourd'hui, quelles sont les difficultés que vous rencontrez ?
- Quels sont les besoins des publics qui vous semblent prioritaires ?
- Quels sont les publics auxquels vous n'avez pas accès ?

20 minutes : échanges à 5, 6, 7

10 minutes : retour en grand groupe

10 minutes : échanges et synthèse

5. Les enjeux de l'inclusion et de la médiation numérique sur le territoire

Temps d'échange

Objectifs de la séquence

- Échanger autour du sens de la feuille de route FNE
- Identifier & s'accorder sur les axes prioritaires de travail commun sur lesquels s'engager

5. Les enjeux de l'inclusion et de la médiation numérique sur le territoire

"Quels sont pour vous **les 3 axes prioritaires sur lesquels construire une politique départementale** autour de l'inclusion et de la médiation numérique dans le Rhône (hors Métropole de Lyon), aussi bien **pour répondre aux besoins des publics** qu'à ceux **des professionnels concernés** ?"

« Boule de neige »

1. Individuellement = 3 idées qui me semblent clés
2. En groupe de 3 ou 4 : échanges et quelles sont les 3 idées que nous partageons
3. En collectif : échanges et quels sont les 3 axes que nous priorisons ?

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

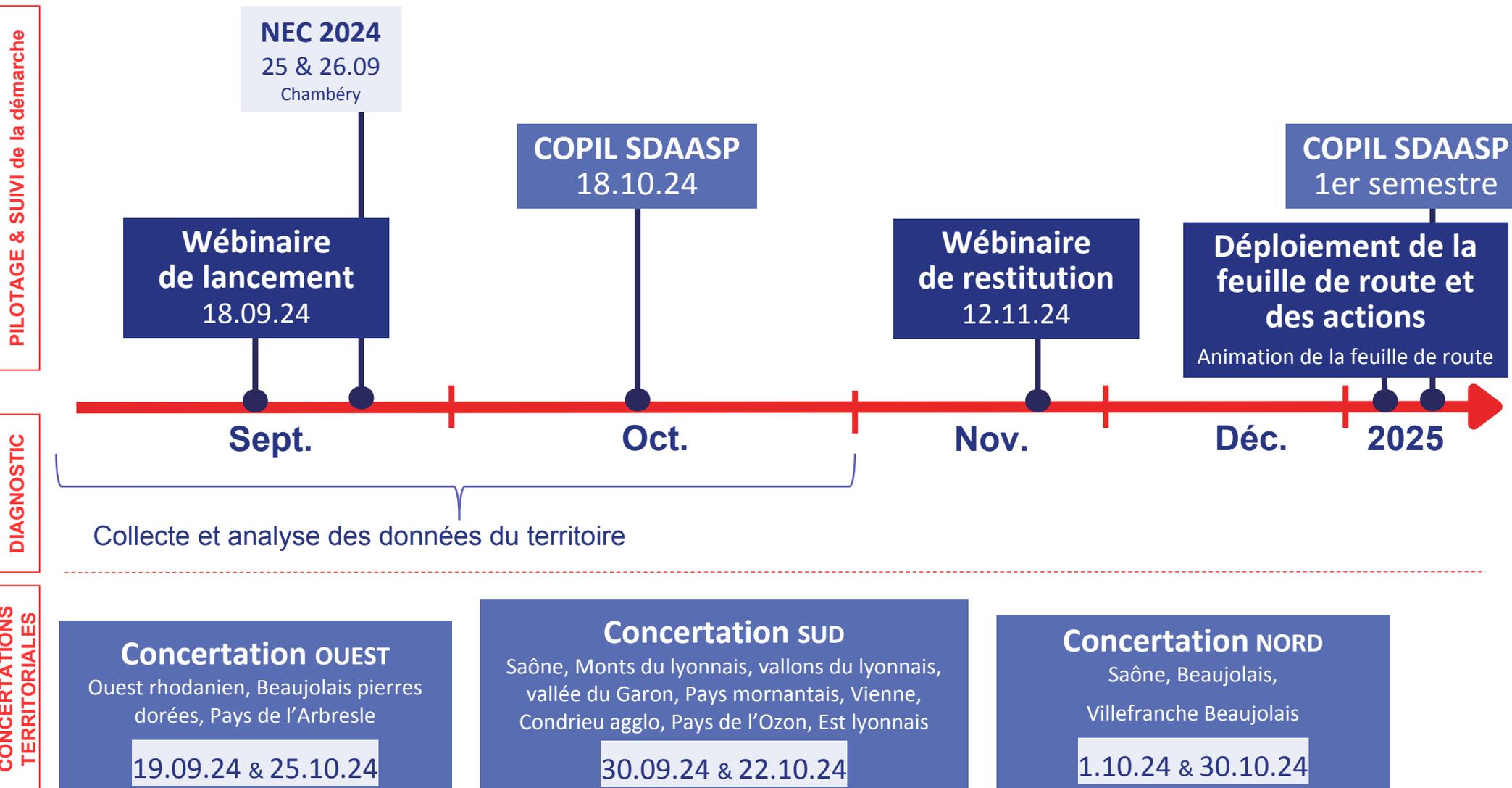
S'informer sur la démarche de la feuille de route Rhône

- [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