FRANCE NUMÉRIQUE ENSEMBLE

PRÉFET DU BAS-RHIN
Liberté
Égalité
Fraternité

ALSACE
Collectivité européenne

Numérique Ensemble

Diagnostic Bas-Rhin

JUIN 2024

SOMMAIRE

PRESENTATION DE LA DEMARCHE 3
A. Inclusion numérique et illectronisme 3
B. Démarche France Numérique Ensemble 5
C. Pilotage de la feuille de route Numérique Ensemble en Alsace 7

PARTIE 1 – METHODE 8
A. Un diagnostic croisé, étape préalable de la définition de la feuille de route 8
B. Méthode du diagnostic quantitatif 8
C. Méthode du diagnostic qualitatif 9

PARTIE 2 - DIAGNOSTIC QUANTITATIF 10
A. Niveau d'illectronisme dans le Bas-Rhin 10
B. Indice de fragilité numérique dans le Bas-Rhin 13
C. Conseillers numériques dans le Bas-Rhin 15

PARTIE 3 - DIAGNOSTIC QUALITATIF 18
A. Evaluation de la fragilité numérique 18
B. Publics concernés par la fragilité numérique 20
C. Les principales difficultés numériques 22
D. Dispositif des conseillers numériques 25
E. Actions menées par les acteurs de la médiation numérique 26
F. Attentes dans le cadre de la feuille de route Numérique Ensemble 28

PARTIE 4 : CONCLUSION ET PERSPECTIVES 30
Des spécificités territoriales entre enjeux urbains et ruraux 30
Un écosystème de médiation numérique dense et actif 30
Un fort besoin de coordination, de travail en réseau et de mutualisation 30
Un dispositif des conseillers numériques à soutenir 31
Perspectives et premiers leviers d'action identifiés 31

PRESENTATION DE LA DEMARCHE

A. Inclusion numérique et illectronisme

Chiffres clés

- **14 millions de Français ne maîtrisent pas le numérique** et près d'un Français sur deux n'est pas à l'aise selon la mission d'information du Sénat «*Lutte contre l'illectronisme et pour l'inclusion numérique* ».
- **15,4% des 15 ans ou plus** résident en France (hors Mayotte) sont en situation **d'illectronisme** (INSEE).
- **300 000 Alsaciens en situation d'exclusion numérique** : l'illectronisme a des impacts lourds dans la vie quotidienne des citoyens, notamment pour les citoyens vulnérables et âgés.
- **40% de la population** (âgée de 18 ans et plus) n'est pas complètement autonome dans son usage du numérique (Emmaüs Connect).
- **52% des personnes en difficulté numérique aimeraient être accompagnées** et 39% des usagers ont renoncé à une démarche administrative car elle devait être réalisée en ligne.

Inclusion numérique

L'inclusion numérique, ou e-inclusion, est définie comme « ***un processus qui vise à rendre le numérique accessible à chaque individu, principalement la téléphonie et internet, et à leur transmettre les compétences numériques qui leur permettront de faire de ces outils un levier de leur insertion sociale et économique*** »[1].

L'inclusion numérique lutte contre la fracture numérique, notamment dans un contexte de dématérialisation des services publics. Elle est associée à la question de **l'accès aux droits des personnes les plus fragiles.** La dématérialisation des services et des démarches administratives représente une difficulté supplémentaire pour certains publics, ne disposant pas du matériel ou des compétences pour recourir à ces nouveaux services numériques. Ces derniers peuvent alors représenter un frein supplémentaire pour l'exercice de leurs droits, la réalisation de démarches ou plus simplement l'accès à l'information. Dans une société de plus en plus digitale, l'inclusion numérique concerne tous les thèmes de la vie quotidienne : rechercher un emploi, se déplacer, s'informer, effectuer des démarches administratives et financières, s'instruire, communiquer avec ses proches, se divertir. Elle concerne ainsi de nombreux publics touchés par ces difficultés.

[1] Définition des Cahiers de l'inclusion numérique (We Tech Care/Emmaüs Connect)

Illectronisme

Pour l'Insee, l'illectronisme désigne « ***le fait de ne pas posséder les compétences numériques de base*** *(envoyer des courriers électroniques, consulter ses comptes en ligne, utiliser des logiciels, etc.)* ***ou de ne pas se servir d'Internet*** *(incapacité ou impossibilité matérielle)* ».

Eurostat distingue quatre domaines de compétences numériques :

- Recherche d'information (sur des produits, services marchands ou administratifs, etc.)
- Communication (envoyer ou recevoir des courriels, etc.)
- Résolution de problèmes (accéder à son compte bancaire par Internet, copier des fichiers, etc.)
- Usage de logiciels (traitement de texte, etc.)

Selon l'Insee, plus de 15% des personnes sont en situation d'illectronisme et 38 % des usagers manquent d'au moins une compétence dans les quatre domaines identifiés par Eurostat.

Les personnes en situation d'illectronisme font face à des difficultés, variables et souvent cumulatives :

- Manque de compétences
- Défaut d'équipement et/ou d'accès à internet
- Manque de motivation
- Une situation de handicap, qui peut restreindre les capacités de la personne à utiliser certains services numériques
- Faible maîtrise de la langue française
- Illettrisme

L'illectronisme touche principalement les seniors et les personnes les moins diplômées

L'illectronisme est plus répandu parmi :

- **les seniors :** 61,9% des 75 ans ou plus, 24,2% des 60-74 ans (contre 2,4% des 15-24 ans) ;
- **les plus modestes** : 9% des ouvriers contre 2% des cadres et 36% des retraités
- **les moins diplômés** ;
- **les individus vivant seuls (30%) ou en couple sans enfant (20%)**

Source : INSEE / Vie Publique

B. Démarche France Numérique Ensemble

En 2020, l'Etat a lancé le dispositif des conseillers numériques pour apporter une réponse institutionnelle et concrète à la fracture numérique. Ce dispositif se matérialise par l'implantation de conseillers numériques dans les territoires, avec une mission pour ces professionnels : former et accompagner les personnes en situation d'illectronisme.

Après deux ans d'existence, et considérant le sujet de la fracture numérique toujours plus prégnant et le bilan des conseillers numériques encourageant, l'Etat a décidé de prolonger le dispositif en lancement la **démarche France Numérique Ensemble, feuille de route nationale de la politique publique d'inclusion numérique 2023 – 2027**.

France Numérique Ensemble poursuit l'ambition de construire, collectivement, un numérique d'intérêt général qui soit ouvert, inclusif, accessible, durable, souverain et éthique. Cette démarche doit permettre, par le renforcement de la coordination et le développement de financements pérennes, d'atteindre d'ici 2027 **cinq objectifs déclinés en 16 engagements** :

1. **Territorialiser** la politique d'inclusion numérique et **accompagner les acteurs locaux** par la mobilisation d'un fonds d'ingénierie dédié

2. Déployer une gamme d'**outils numériques** accessibles à tous les médiateurs pour assurer un **développement des compétences** tout au long de la vie

3. **Soutenir les acteurs** du secteur dans leurs travaux de structuration de la filière & renforcer l'adéquation des formations aux réalités opérationnelles

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 publique

5. **Engagement transverse** : intégrer et promouvoir, pour chacun des axes stratégiques de France Numérique Ensemble, les démarches concourant au développement des communs

Focus Les 16 engagements de la feuille de route nationale

Axe 1 : Territorialiser la politique d'inclusion numérique et accompagner les acteurs locaux par la mobilisation d'un fonds d'ingénierie dédiée

Engagement #1 Identifier, dans les territoires, les collectivités ou leurs groupements porteurs des gouvernances et feuilles de route territoriales d'inclusion numérique

Engagement #2 Constituer un fonds national pour financer la pérennisation des dispositifs d'inclusion numérique

Engagement #3 Instituer, à l'échelle nationale, une coordination interministérielle et partenariale

Axe 2 : Déployer une gamme d'outils numériques accessibles à tous les médiateurs pour assurer un développement des compétences tout au long de la vie

Engagement #4 Lever les freins psychosociaux à l'usage du numérique

Engagement #5 Déployer des solutions de diagnostic et d'accompagnement harmonisées et accessibles à tous les acteurs de la médiation numérique

Engagement #6 Promouvoir collectivement le référentiel européen de compétences DigComp

Engagement #7 Donner à chacun la possibilité de se former en ligne et de manière autonome

Engagement #8 Accompagner les acteurs publics et privés dans leurs dons de matériels informatiques

Axe 3 : Soutenir les acteurs du secteur dans leurs travaux de structuration de la filière et renforcer l'adéquation des formations aux réalités opérationnelles

Engagement #9 Structurer un comité de filière associant l'ensemble des acteurs de la médiation numérique

Engagement #10 Labelliser les lieux d'accueil des publics déployant des pratiques et des compétences à destination des publics éloignés du numérique

Engagement #11 Développer la formation continue des Conseillers numériques pour adapter leurs compétences à leurs réalités opérationnelles

Engagement #12 Améliorer la reconnaissance du statut d'aidant professionnel

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 publique

Engagement #13 Déployer une plateforme de données dédiée à l'inclusion numérique

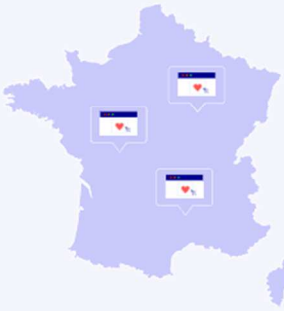
Engagement #14 Accompagner et former les acteurs territoriaux au pilotage de la politique d'inclusion numérique par la donnée

Engagement #15 Lancer « l'Observatoire des compétences numériques » par le GIP PIX

Engagement #16 engagement transverse : intégrer et promouvoir, pour chacun des axes stratégiques de France numérique ensemble, les démarches concourant au développement des communs.

Les chiffres clés de l'inclusion numérique au national

Mis à jour le 22/02/2024



94
Gouvernances France numérique ensemble

1 247
Collectivités ou acteurs territoriaux impliqués

4 000
postes de Conseillers Numériques attribués

16 423
Aidants habilités à Aidants Connect

Source : https://inclusion-numerique.anct.gouv.fr/

C. Pilotage de la feuille de route Numérique Ensemble en Alsace

La territorialisation de France Numérique Ensemble

L'Etat a souhaité **territorialiser la démarche France Numérique Ensemble** par la mise en place de gouvernances locales pour porter des feuilles de routes départementales. Ces gouvernances s'appuient sur un réseau d'acteurs de la médiation numérique dans chaque territoire et sont principalement co-portées par les Conseils départementaux.

Cette territorialisation se manifeste également par la **mise en place de coordinateur de conseillers numériques** dont la mission est la coordination de la politique d'inclusion numérique à l'échelle locale.

En Alsace, une démarche copilotée par l'Etat et la Collectivité européenne d'Alsace

En Alsace, la **feuille de route est copilotée par l'Etat et la Collectivité européenne d'Alsace** en cohérence avec ses compétences de chef de file des solidarités et comme garante des équilibres territoriaux.

Deux feuilles de route sont proposées pour couvrir l'Alsace avec une gouvernance à l'échelle alsacienne :

- Une **feuille de route pour le territoire bas-rhinois** avec un pilotage de la Préfecture du Bas-Rhin et de la Collectivité européenne d'Alsace ;
- Une **feuille de route pour le territoire haut-rhinois** avec un pilotage de la Sous-Préfecture d'Altkirch et de la Collectivité européenne d'Alsace

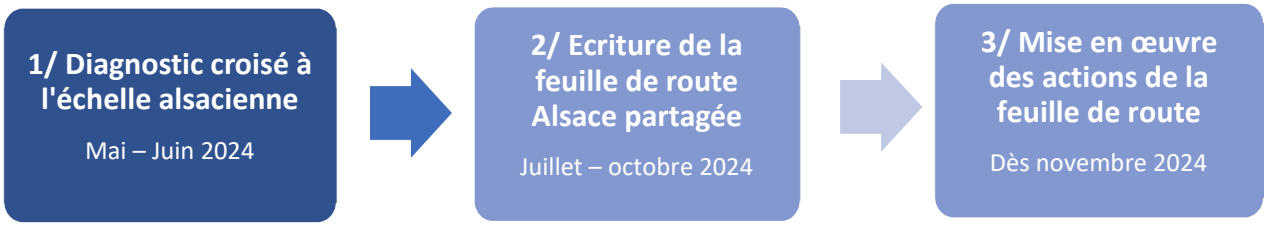
Chaque feuille de route associe les acteurs de la médiation numérique du territoire. Un **comité stratégique permet la coordination** entre les deux démarches pour une complémentarité des actions menées.

La Collectivité européenne d'Alsace porte, au titre de son rôle de cheffe de file, un poste de coordinateur des conseillers numériques à l'échelle alsacienne. Ce coordinateur travaillera en étroite collaboration avec les deux coordinateurs de conseillers numériques de l'Eurométropole de Strasbourg et de la Ville de Mulhouse dans la mise en œuvre de la feuille de route. Cette coordination permet **d'assurer un maillage de l'ensemble du territoire alsacien et de favoriser des actions concrètes** au plus près des besoins des usagers et acteurs locaux.

PARTIE 1 – METHODE

A. Un diagnostic croisé, étape préalable de la définition de la feuille de route

La mise en œuvre de la démarche Numérique Ensemble se décline en **3 étapes** et permettra de définir une feuille de route pour l'inclusion numérique en Alsace de manière concertée et collaborative pour proposer des actions concrètes :



Cette démarche est menée en concertation avec l'ensemble des acteurs de la médiation numérique dans le Bas-Rhin et le Haut-Rhin.

Le **diagnostic constitue la première étape** et vise à mettre en lumière des données factuelles et à identifier les besoins du territoire afin de définir une stratégie d'inclusion numérique autour d'axes prioritaires déclinés en actions en faveur de l'inclusion numérique. Ce diagnostic a été établi autour de deux dynamiques afin d'avoir une large vision de la fracture et de l'inclusion numériques en Alsace : la première quantitative, la seconde qualitative. Ces travaux seront partagés lors de deux grandes journées de concertation afin de finaliser ce diagnostic et d'en dégager les axes prioritaires pour la feuille de route.

B. Méthode du diagnostic quantitatif

Réalisation de cartographies

Le diagnostic quantitatif présenté dans ce document s'appuie sur deux cartographies : l'une sur l'illectronisme basée sur les données de l'INSEE, l'autre sur l'indice de fragilité numérique conçu par la MedNum.

Ces deux entrées cartographiques permettront une **analyse croisée des territoires** pour un état des lieux complets de l'inclusion numérique en Alsace.

Bilan quantitatif de l'activité des conseillers numériques

Afin de compléter cette vision quantitative, une **analyse fine des bilans des conseillers numériques** du territoire a été effectuée. Elle permet ainsi de mettre en lumière les activités des conseillers numériques, les personnes accompagnées et les thématiques abordées afin d'identifier les besoins des usagers alsaciens.

C. Méthode du diagnostic qualitatif

Réalisation d'enquêtes par questionnaires des acteurs de l'inclusion numérique

Afin de compléter le diagnostic quantitatif, plusieurs enquêtes qualitatives ont été réalisées auprès de plusieurs acteurs de l'inclusion numérique en Alsace :

- Les communes
- Les Etablissements Publics de Coopération Intercommunale (EPCI)
- Les associations actrices de la médiation numérique

Au total, ce sont **362 structures bas-rhinoises** (318 communes et 12 EPCI Bas-Rhinois, ainsi que 32 associations à l'échelle alsacienne) qui ont répondu à ces questionnaires, permettant de dresser un diagnostic approfondi des besoins et d'identifier les freins et leviers de la médiation numérique en Alsace.

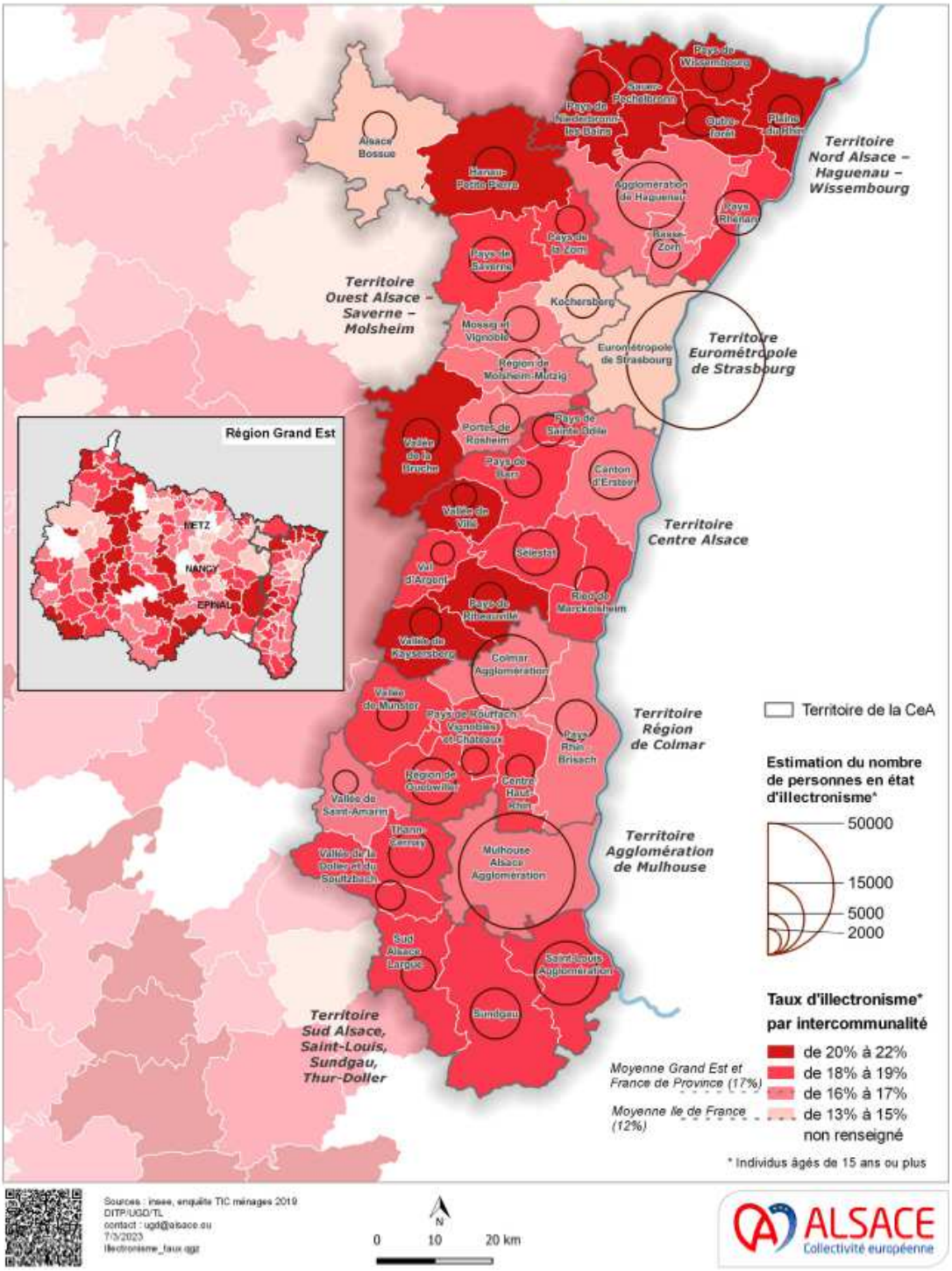
Réalisation d'entretiens des acteurs porteurs de conseillers numériques

Pour approfondir les résultats de ces enquêtes, **11 entretiens ont été réalisés auprès des porteurs de conseillers numériques bas-rhinois** (collectivités, associations, etc.). Ces entretiens ont permis d'avoir une vision de la fragilité numérique telle qu'elle est vécue au quotidien, de mettre en lumière les actions menées par ces acteurs et d'identifier les pistes d'actions à développer.

PARTIE 2 - DIAGNOSTIC QUANTITATIF

A. Niveau d'illectronisme dans le Bas-Rhin

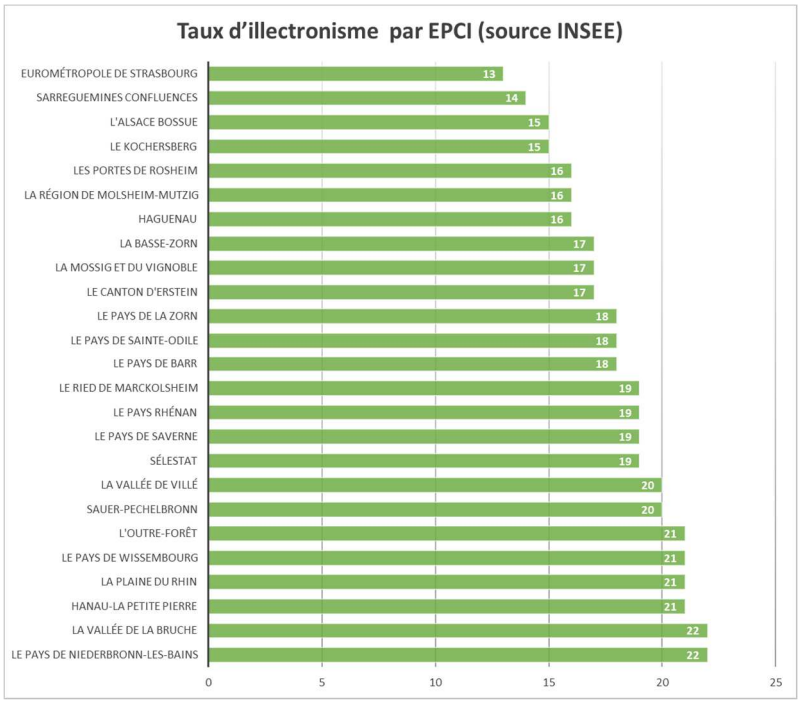
Taux d'illectronisme et nombre de personnes en situation d'illectronisme en 2019



- Considérant les données de l'INSEE sur l'illectronisme, on observe que **le Bas-Rhin est touché par le phénomène mais de manière moindre que la France** ou la Région Grand Est. Il est aussi constaté que la bande rhénane qui concentre la majeure partie de la population Bas-Rhinoise compte un nombre important d'individus en situation de fracture numérique, ce volume est à relativiser par un taux d'illectronisme en moyenne moins élevé que dans le reste du Bas-Rhin.

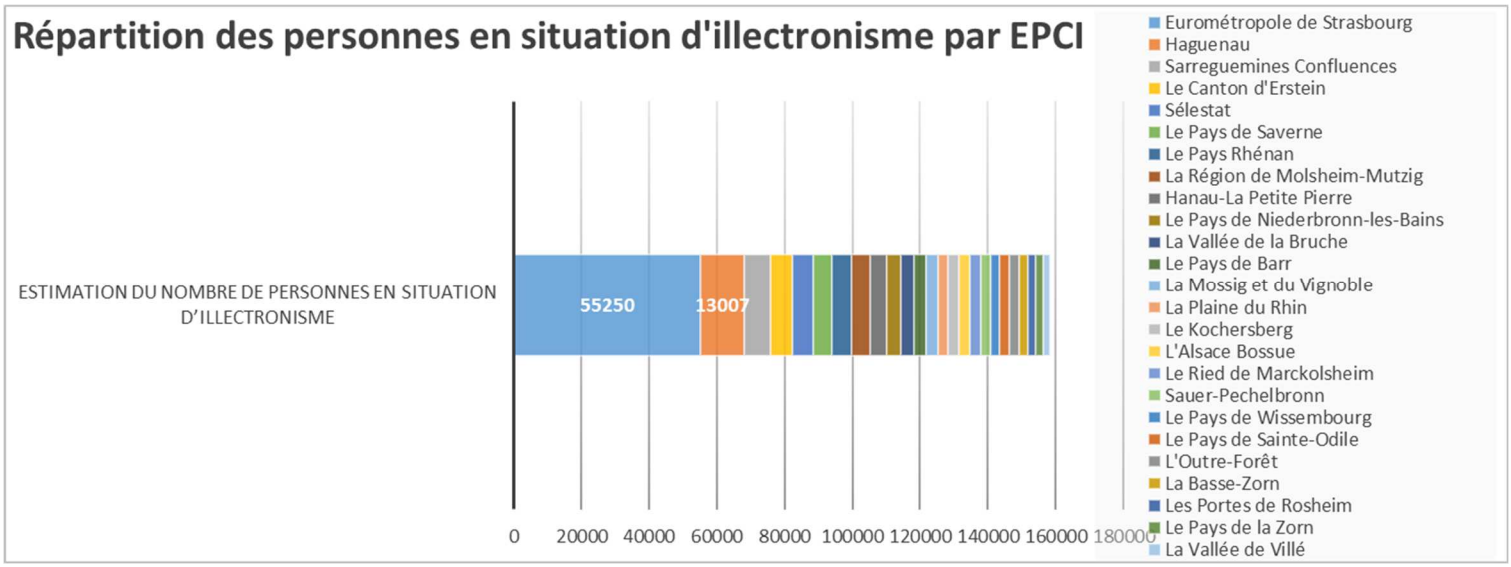
- Dans le prolongement de cette analyse, il est à relever que les EPCI placés dans les **zones plus rurales** ainsi que dans le **nord du territoire sont plus fortement touchés par l'illectronisme** (exception faite de l'Alsace Bossue).

EPCI	Taux d'illectronisme (en %)	Estimation du nombre de personnes en situation d'illectronisme	Classement au volume de personnes touchées par l'illectronisme	Classement au % de personnes touchées par l'illectronisme
Le Pays de Niederbronn-les-Bains	22	4 346	10	1
La Vallée de la Bruche	22	3 805	11	2
Hanau-La Petite Pierre	21	4 697	9	3
La Plaine du Rhin	21	3 193	14	4
Le Pays de Wissembourg	21	2 853	19	5
L'Outre-Forêt	21	2 794	21	6
Sauer-Pechelbronn	20	2 909	18	7
La Vallée de Villé	20	1 825	25	8
Sélestat	19	5 858	5	9
Le Pays de Saverne	19	5 734	6	10
Le Pays Rhénan	19	5 724	7	11
Le Ried de Marckolsheim	19	3 078	17	12
Le Pays de Barr	18	3 645	12	13
Le Pays de Sainte-Odile	18	2 848	20	14
Le Pays de la Zorn	18	2 358	24	15
Le Canton d'Erstein	17	6 749	4	16
La Mossig et du Vignoble	17	3 438	13	17
La Basse-Zorn	17	2 507	22	18
Haguenau	16	13 007	2	19
La Région de Molsheim-Mutzig	16	5 500	8	20
Les Portes de Rosheim	16	2 466	23	21
Le Kochersberg	15	3 166	15	22
L'Alsace Bossue	15	3 148	16	23
Sarreguemines Confluences	14	7 465	3	24
Eurométropole de Strasbourg	13	55 250	1	25

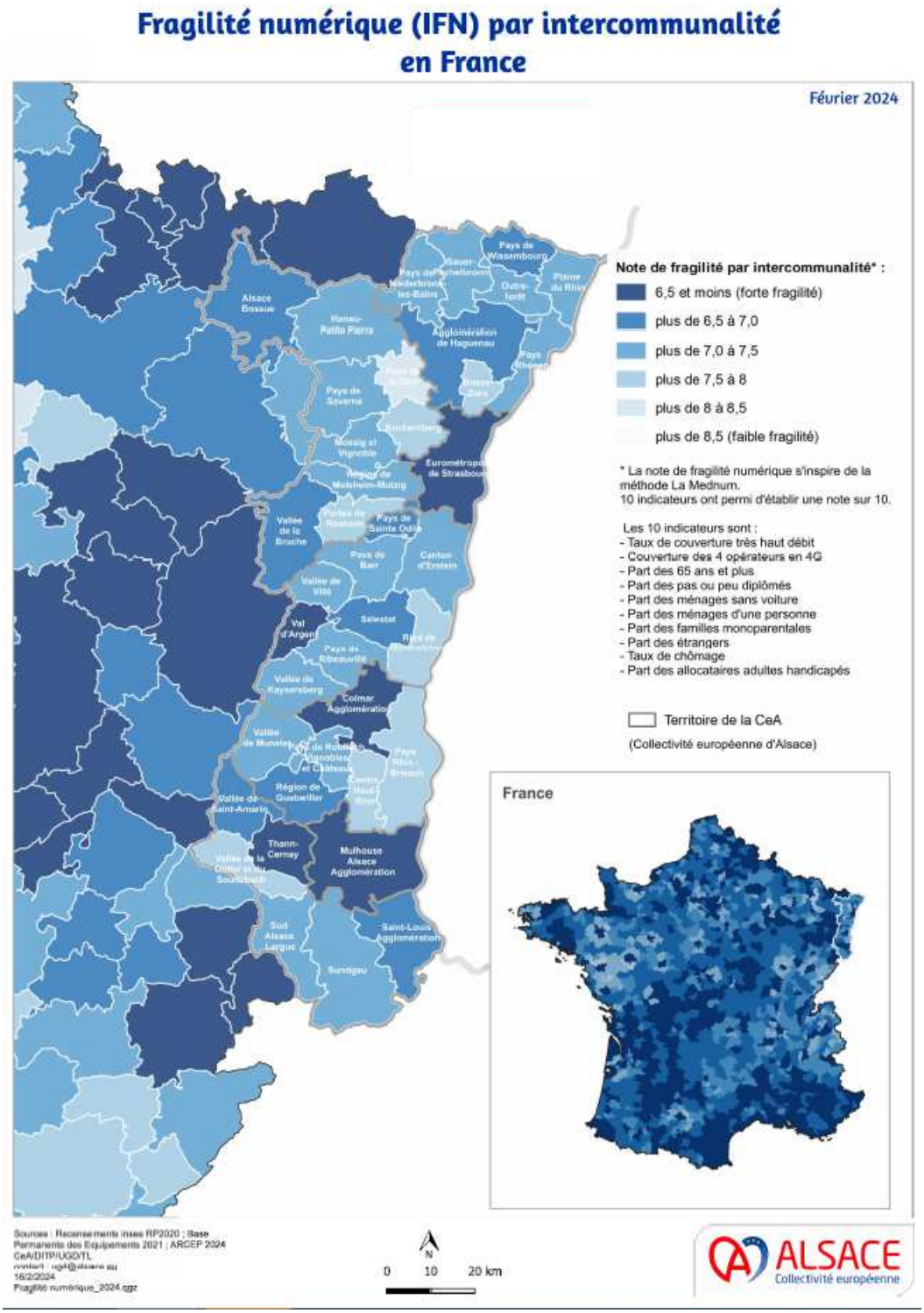


Population en situation d'illectronisme

- On observe que **les EPCI les plus peuplés sont ceux qui concentrent le plus grand nombre de personnes en situation d'illectronisme**. Ce constat est à nuancer, pour exemple l'Eurométropole de Strasbourg a le plus grand nombre de personnes en situation de fracture numérique mais affiche le taux d'illectronisme le plus bas.



B. Indice de fragilité numérique dans le Bas-Rhin



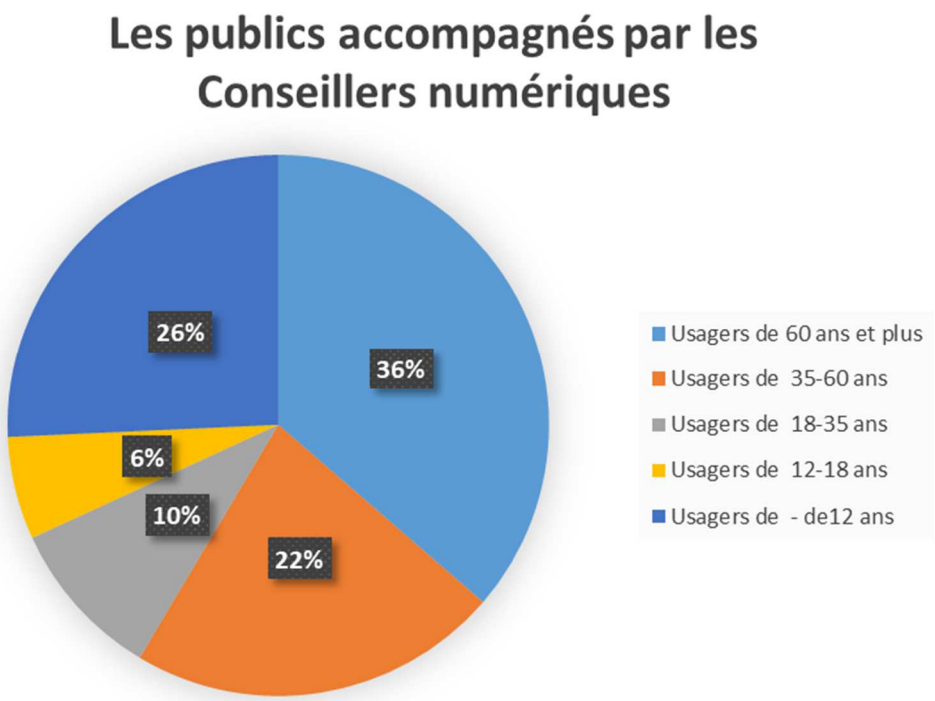
- **L'indice de fragilité numérique** conçu par la MedNum ne repose pas sur les mêmes critères que l'INSEE, il **mesure la fragilité numérique de manière indirecte sur la base de facteurs sociodémographiques, socio-économiques** ou des éléments concourant au confort d'accès au numérique :
    - Couverture des 4 opérateurs en 4G
    - Taux de pauvreté de l'intercommunalité
    - Accès aux bibliothèques
    - Accès à des services publics
    - Part des 65 ans et plus
    - Part des pas ou peu diplômés
    - Part des ménages sans voiture
    - Part des ménages d'une personne
    - Part des familles monoparentales
    - Part des étrangers
    - Taux de chômage

- A l'inverse des statistiques de l'INSEE et eu égard au fait qu'il intègre la fragilité sociale et économique comme prépondérante, la **fragilité numérique semble plus importante dans les centres urbains** (EMS, Haguenau) et légèrement moindre dans les zones plus rurales.



C. Conseillers numériques dans le Bas-Rhin

Les publics accompagnés

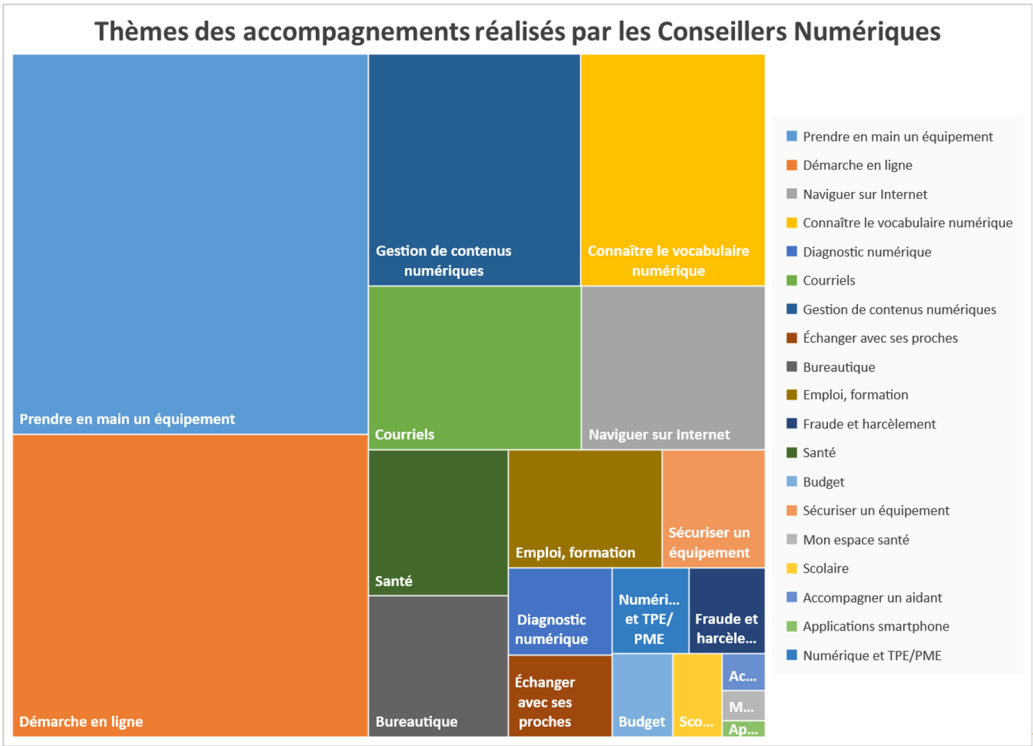


- Si toutes les classes d'âge sont accompagnées par les conseillers numériques (CN), **trois catégories** concentrent la majorité des accompagnements réalisés : les usagers de 60 ans et plus (36%), les usagers de 35 à 60 ans, les usagers de moins de 12 ans (22%). Les personnes âgées sont les personnes les plus suivies par les CN.

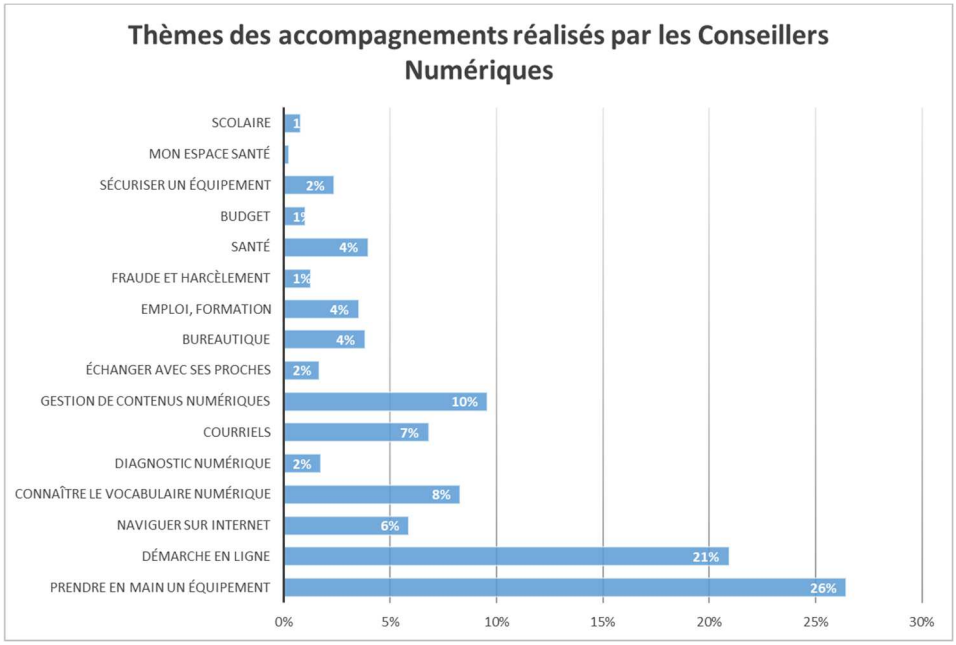
- Le fait de constater une sur prévalence **des personnes de plus de 60 ans** (36 % des personnes accompagnées mais seulement 20,2% de la population[2] en tête est cohérent car il s'agit de la population la plus touchée par l'illectronisme : 22 % des personnes de 60 à 69 ans, 48% des personnes de 70 à 79 ans et 74% des personnes de plus de 80 ans ne maitrisent pas le numérique[3].

[2] Source INSEE 2020
[3] Source INSEE 2019

Les thématiques des accompagnements



[4]



- Ces graphiques présentent les différentes thématiques des accompagnements réalisés par les conseillers numériques. On peut en retenir que :

[4] Source ANCT

1. Les accompagnements les plus courants concernent la prise en main des équipements numériques et les démarches en ligne, ce qui souligne **la nécessité pour beaucoup de personnes d'acquérir les compétences de base pour utiliser les technologies numériques au quotidien**.
2. L'élément qui déclenche la demande d'appui d'un conseiller numérique renvoie à l'accomplissement d'un besoin concret et immédiat, plutôt que d'une volonté de développer ses compétences. **L'action des conseillers se place davantage sous l'angle de l'appui /l'assistance plutôt que du côté de la formation.**

En détail, les thèmes se répartissent comme suit :

- **Prendre en main un équipement (26%)** : c'est le thème le plus courant, représentant plus d'un quart des accompagnements. Cela inclut globalement l'initiation à l'utilisation des appareils numériques tels que les ordinateurs, tablettes et smartphones.
- **Démarches en ligne (21%)** : les démarches administratives en ligne, comme les inscriptions, les déclarations et autres interactions avec des services en ligne.
- **Gestion de contenus numériques (10%)** : ce thème couvre la gestion des fichiers, photos, vidéos et autres types de contenu numérique.
- **Courriels (7%)** : l'utilisation et la gestion des courriels représentent 7% des accompagnements, une aide utile pour ceux qui débutent avec la communication par email.
- **Naviguer sur Internet (6%)** : apprendre à utiliser les navigateurs web et à rechercher des informations en ligne.
- **Santé et Emploi, formation (4% chacun)** : ces deux catégories attestent de l'importance de l'utilisation des outils numériques pour la santé (comme les applications et sites médicaux) et pour l'emploi ou la formation (comme les sites de recherche d'emploi ou les plateformes de formation en ligne).
- **Autres thèmes** : les autres thèmes incluent le budget (3%), la sécurité des équipements (2%), échanger avec ses proches (2%), diagnostique numérique (2%), connaissance du vocabulaire numérique (8%), et d'autres thèmes moins fréquents comme le scolaire, mon espace santé, fraude et harcèlement, et bureautique.

PARTIE 3 - DIAGNOSTIC QUALITATIF

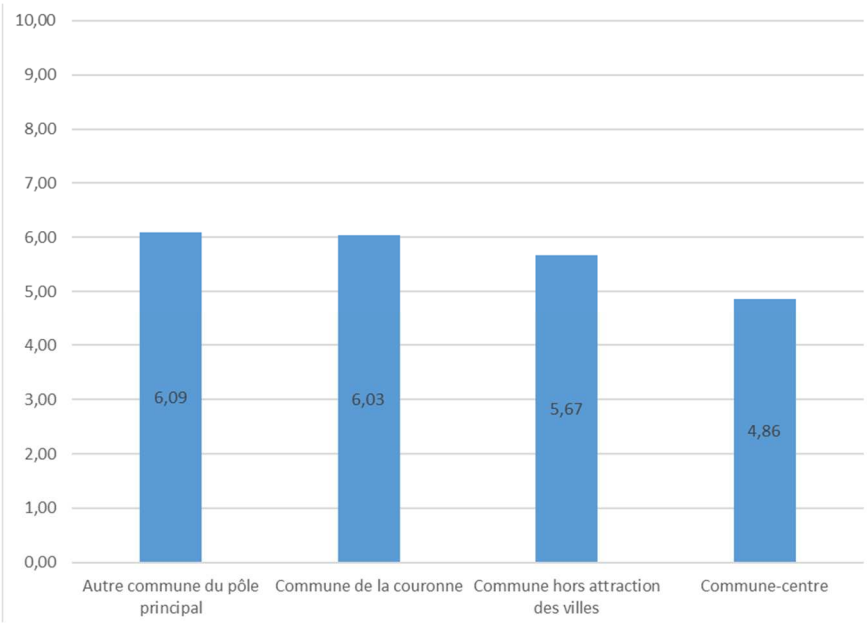
Ces éléments synthétisent les retours de l'enquête qualitative et des entretiens réalisés pour évaluer le niveau d'exclusion numérique ressenti et les actions mises en œuvre au sein des territoires auprès de communes, intercommunalités ou associations du Bas-Rhin :

- **Enquête qualitative** : l'ensemble des communes et des EPCI d'Alsace, ainsi que des associations intervenant dans le domaine de l'inclusion numérique ont été sollicitées afin de répondre à une enquête qualitative pour évaluer le niveau d'exclusion numérique ressenti et les actions mises en œuvre au sein des territoires. Pour le Bas-Rhin, ce sont **318 communes sur 514 (soit 62%), 12 EPCI sur 25 (soit 48%) et 32 structures associatives alsaciennes** ont répondu à cette enquête alimentant ce diagnostic qualitatif qui fait l'objet de la présentation suivante. L'ensemble de la population couverte par les réponses au questionnaire représente ainsi 876 531 habitants soit 76% de la population Bas-Rhinoise.

- **Entretiens** : Sur les 42 structures porteuses de conseillers numériques en Alsace 22 ont répondu à notre sollicitation visant à nous entretenir afin d'approfondir l'analyse autour de 12 questions. Elles sont **11 dans le Bas-Rhin.**

A. Evaluation de la fragilité numérique

Evaluation de la fragilité numérique au sein des communes bas-rhinoises

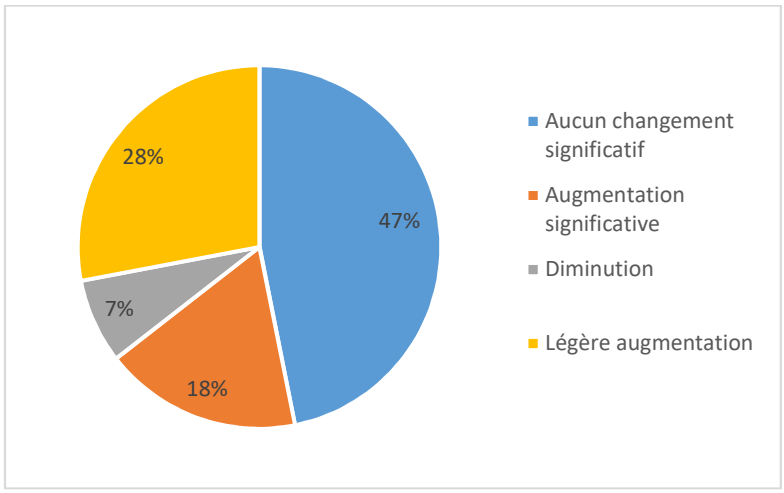


Graphique 1 – Estimation du niveau de fragilité numérique des citoyens des communes interrogées sur une échelle de 1 à 10
(1 très en difficulté /10 parfaitement à l'aise avec le numérique 10)

Sur le territoire Bas-Rhinois, **le niveau de fragilité numérique estimé par les répondants se situe en moyenne à 5,91**. On constate que l'évaluation est inférieure à cette moyenne pour les communes centres des EPCI. A noter également que l'évaluation du niveau de fragilité par les EPCI est quant à elle plus sévère et se situe à 4,75. Elle est de 6.41 pour les associations ayant répondu à l'enquête.



Observation de l'évolution de la fracture numérique au sein des communes



Graphique 2 – Observation de l'augmentation des problèmes d'accès au numérique de la population bas-rhinoise au cours des dernières années

En dépit d'un accroissement de la place du numérique - notamment suite au Covid – on ne constate **pas de réduction de la fracture numérique** (seulement 7%). En revanche sur le territoire bas-rhinois, 46% des répondants estiment observer une légère augmentation, voire une augmentation significative des problèmes d'accès au numérique au sein de leur population.

Ressenti de la fragilité numérique et de son évolution

La fragilité numérique est identifiée à hauteur d'une note de 5.5 par les structures porteuses de conseillers numériques interrogées, mais est fluctuante selon les territoires. Celle-ci est notamment plus forte dans les quartiers prioritaires de la ville où il existe également des difficultés de maîtrise de la langue française. Dans les secteurs plus ruraux l'évolution ressentie est plutôt positive du fait des actions mises en œuvre, mais reste malgré tout problématique surtout auprès des seniors.

Fracture géographique dans les territoires ruraux

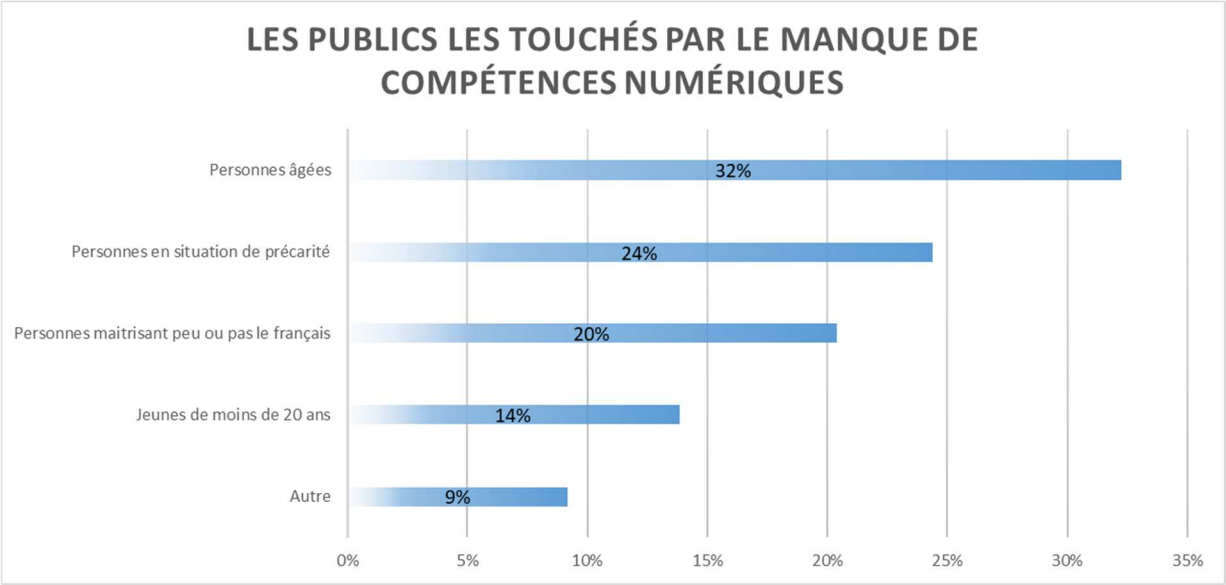
Les zones rurales ou mal desservies sont particulièrement touchées par la fracture numérique. L'Espace France Services basée à Ingwiller et la Commune de Seltz signalent que les usagers de ces zones ont un accès limité aux services numériques en raison des infrastructures insuffisantes. La distance à parcourir pour accéder aux services et le manque de transport adéquat rendent l'accès encore plus difficile. Ces obstacles géographiques nécessitent des solutions adaptées, telles que des initiatives de proximité et des services mobiles pour atteindre les populations isolées.

B. Publics concernés par la fragilité numérique

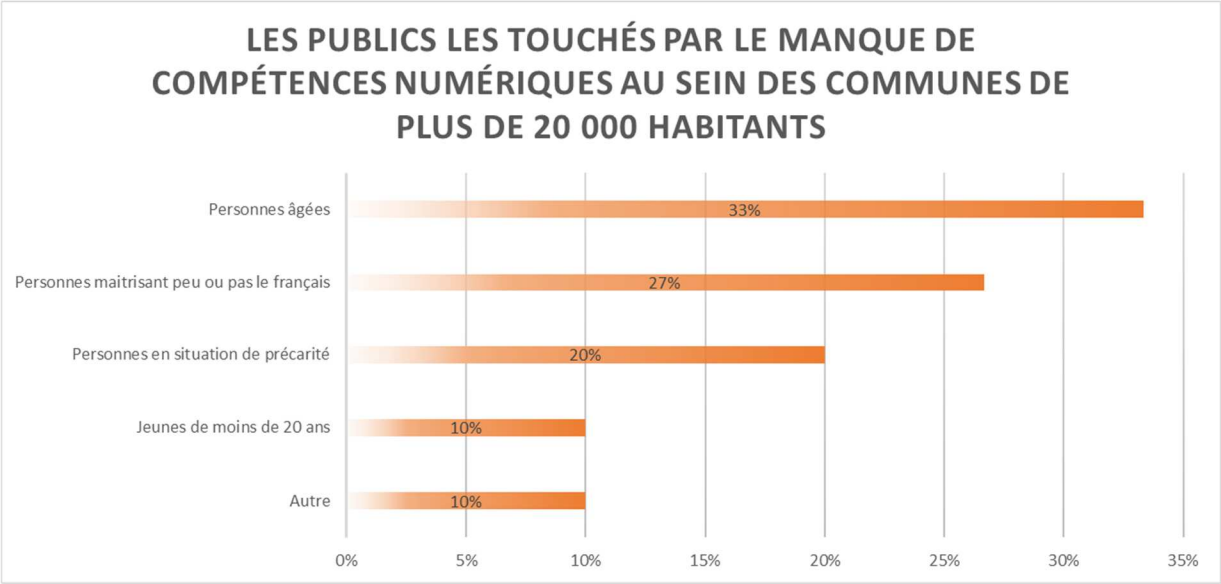
Les publics concernés pour les communes, EPCI et associations

Les seniors émargent largement en tête du classement des publics concernés par le manque de compétences numériques, devant les personnes en situation de précarité et celles ne maitrisant pas ou peu la langue française. Il convient également de prendre en compte que la part concernant les jeunes de moins de 20 ans est également importante.

Il est intéressant de noter que le public des personnes âgées reste systématiquement le plus cité comme étant le plus affecté par un manque de compétences numériques. Lorsque l'on considère les villes de plus de 20 000 habitants, le deuxième public le plus touché est celui des personnes ne maîtrisant pas ou peu la langue française.



Graphique 3 – Classement des publics les plus touchés par le manque de compétences numériques



Graphique 4 – Classement des publics les plus touchés par le manque de compétences numériques au sein des communes de plus de 20 000 habitants

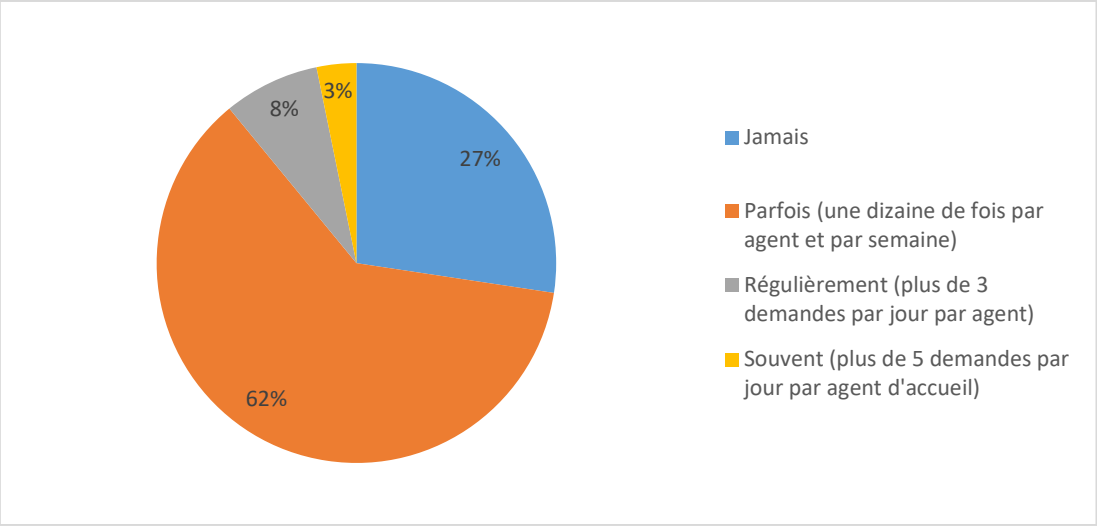
Portrait type d'un usager confronté à des difficultés numériques selon les porteurs de conseillers numériques

Les éléments des entretiens complètent ces données, mais il est à noter qu'un unique portrait type reste difficile à établir. On note néanmoins que les publics les plus touchés identifiés par les porteurs de conseillers numériques sont :

- Les seniors
- Les adultes peu formés et les jeunes démunis face à la dématérialisation grandissante des démarches administratives
- Les primo-arrivants

C. Les principales difficultés numériques

Fréquence de sollicitation au sujet de difficultés numériques

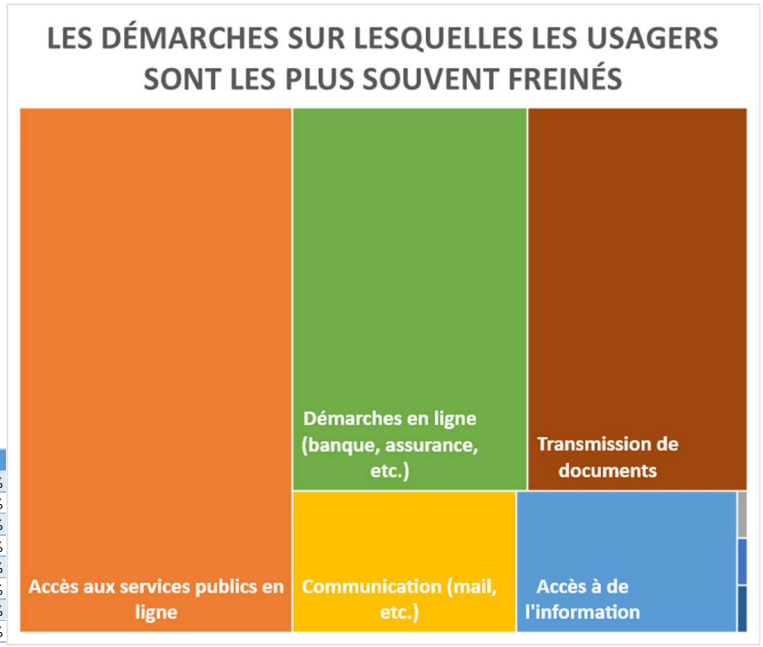


Graphique 4 – Fréquence de sollicitations par les citoyens au sujet des difficultés numériques

Sur le territoire bas-rhinois, près de 70% des répondants (communes, EPCI et associations) estiment que les agents de leur structure sont sollicités pour des actions liées au numérique, notamment pour l'accès aux services publics en ligne.

Principales difficultés ressenties pour les démarches

Graphique 5 – Types de démarches pour lesquelles les usagers sont le plus souvent freinés



Type de démarches	Répartition
Accès à de l'information	8%
Accès aux services publics en ligne	38%
AMELI Compte CPAM	0%
Communication (mail, etc.)	8%
Demande chèque energie ponctuelle	0%
Démarches en ligne (banque, assurar	24%
Prise en main et paramétrage du mat	0%
Transmission de documents	22%

Il convient de mettre en avant que les principales difficultés ressenties par les usagers concernant les démarches en ligne permettant d'accéder notamment aux services publics en ligne ou à la transmission de documents. Ces éléments sont à mettre au regard d'une société de plus en plus dématérialisée, notamment concernant les services publics. Ceci facilite l'accès aux démarches administratives pour une majorité d'usagers, mais peut aussi augmenter la fracture numérique et éloigner des citoyens de leurs services publics.

Les principales difficultés ressenties et leurs causes

Les entretiens réalisés complètent ces éléments en mettant en avant **plusieurs difficultés principales** :

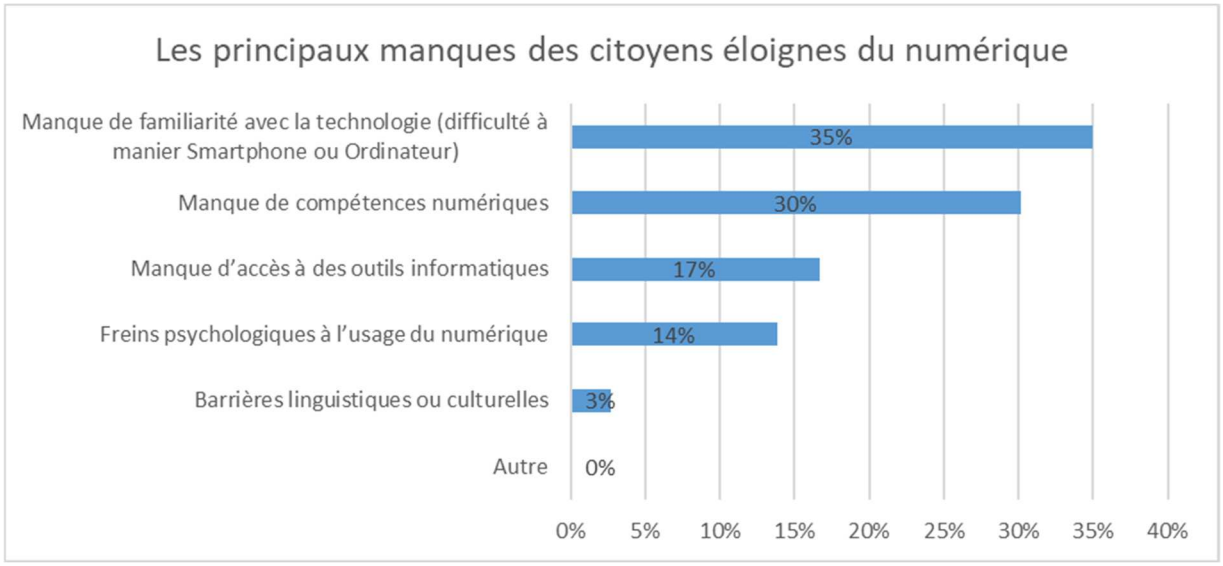
- **Manque de connaissance :** les structures rapportent que beaucoup d'usagers manquent de compétences fondamentales en informatique, telles que l'utilisation de bases des ordinateurs et la navigation sur Internet. Par exemple, la Communauté de communes de Bischwiller note que l'accompagnement des usagers est souvent limité par leur manque de connaissances numériques de base. Cette insuffisance empêche les individus d'effectuer des tâches quotidiennes, telles que l'envoi d'emails ou la recherche d'informations en ligne, ce qui les isole davantage. Emmaüs Connect constate aussi que cette lacune est une barrière significative à l'inclusion numérique et sociale.

- **Accès limité aux équipements et un frein générationnel :** le manque d'accès à des équipements informatiques adéquats est un problème majeur signalé par plusieurs structures. CyberGrange mentionne que l'isolement numérique des usagers est souvent aggravé par le manque d'équipement adéquat et en bon état. L'Espace France Services d'Ingwiller souligne également les difficultés rencontrées par les usagers, notamment les personnes âgées, qui n'ont pas d'équipement à domicile et doivent souvent parcourir de longues distances dans les zones rurales pour accéder à ces ressources. La Commune de Seltz rapporte aussi que les jeunes et les retraités sont particulièrement affectés par le manque d'équipements modernes et fonctionnels.

- **Réalisation de démarches en ligne et complexité** : les usagers rencontrent des difficultés spécifiques liées à la complexité des démarches administratives en ligne. Le Centre Social et Culture de La Meinau rapporte que l'une des principales difficultés est l'accès aux services administratifs numériques, souvent perçus comme complexes et intimidants. La Poste mentionne que la peur de faire des erreurs lors de l'utilisation de ces services est un frein majeur pour de nombreux usagers. Cette complexité décourage l'utilisation régulière des outils numériques pour des tâches administratives essentielles, augmentant la dépendance aux services de médiation numérique.

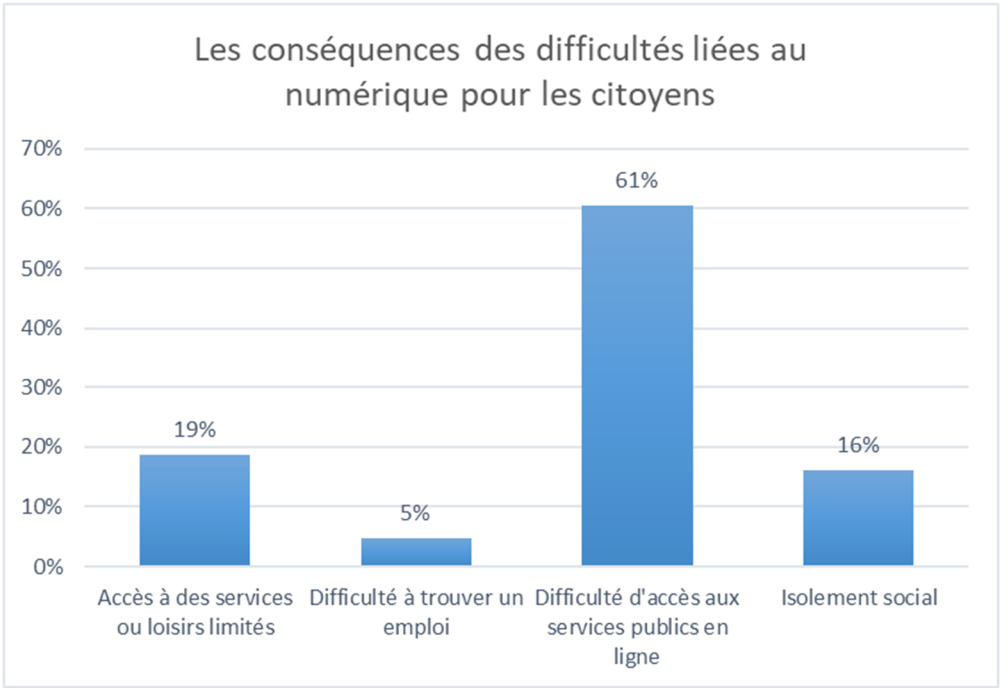
Un sujet complémentaire lié aux problèmes de **sécurité informatique est mis en avant**: peur de se faire arnaquer, peur de perdre des informations, peur de l'hameçonnage

Principaux manques liés au numérique et leurs conséquences

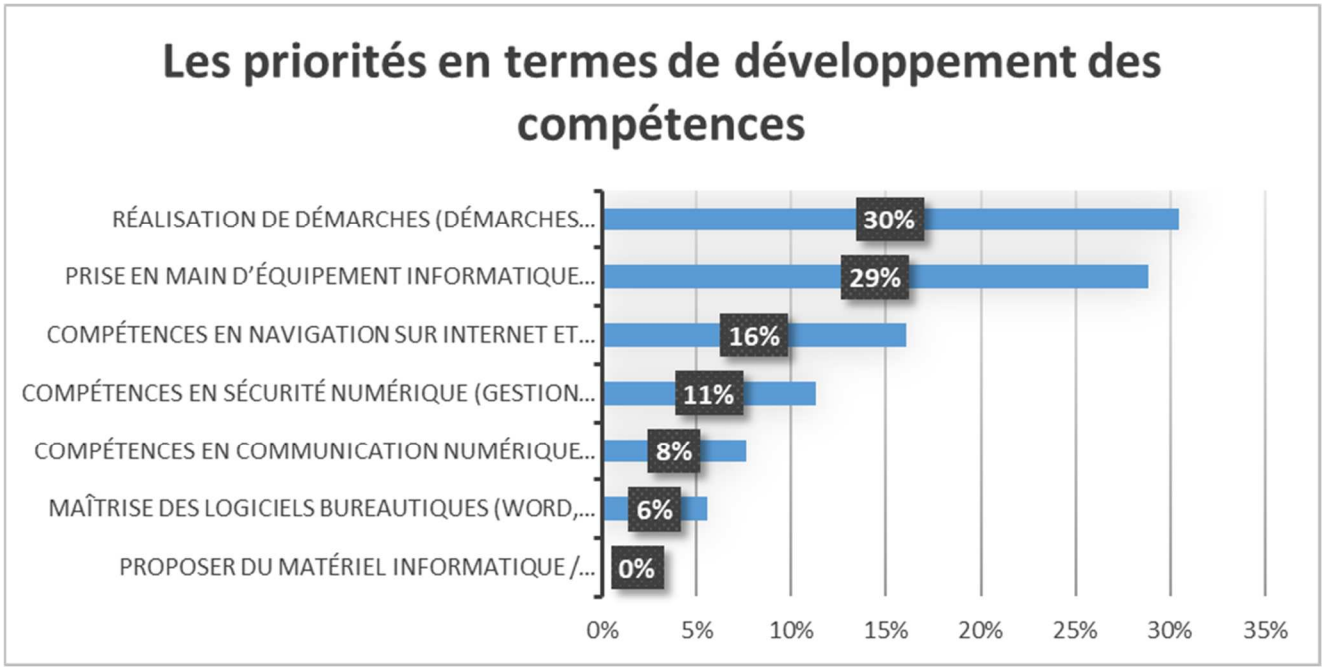


Graphique 6 – Principaux manques des citoyens éloignés du numérique

Les habitants bas-rhinois concernés par les difficultés numériques sont en **manque de compétence et de familiarité avec la technologie**. 17% d'entre eux sont également en manque d'accès aux équipements et outils. Ces éléments entrainent pour principale conséquence une grande difficulté d'accès aux services public en ligne et de l'isolement social.



Graphique 7 – Principales conséquences des difficultés liées au numérique pour les usagers



Graphique 8 – Compétences prioritaires à développer

D. Dispositif des conseillers numériques

Accès à un conseiller numérique

Selon notre étude, **76% des Alsaciens peuvent avoir accès à un conseiller numérique** qui est principalement employé par une Intercommunalité (à 48%) ou un Espace France Services (39%), les autres employeurs étant des communes ou des associations.

51% des structures interrogées se déclarent intéressées par l'accueil d'une permanence d'un conseiller dans leurs locaux.

Connaissance du dispositif

54% des communes déclarent ne pas connaitre le dispositif des conseillers numériques. Ce sont principalement les communes hors attraction ou faisant partie de la grande couronne des communes centres qui ne connaissent pas le dispositif. Les EPCI déclarent quant à eux connaitre le dispositif pour 71% d'entre eux.

Ces données mettent globalement en lumière **le manque de visibilité du dispositif de conseillers numériques alors même que ce dispositif a un maillage plutôt fort sur le territoire bas-rhinois**.

Les entretiens réalisés complètent ces éléments en mettant en avant **des actions à mener prioritairement** :

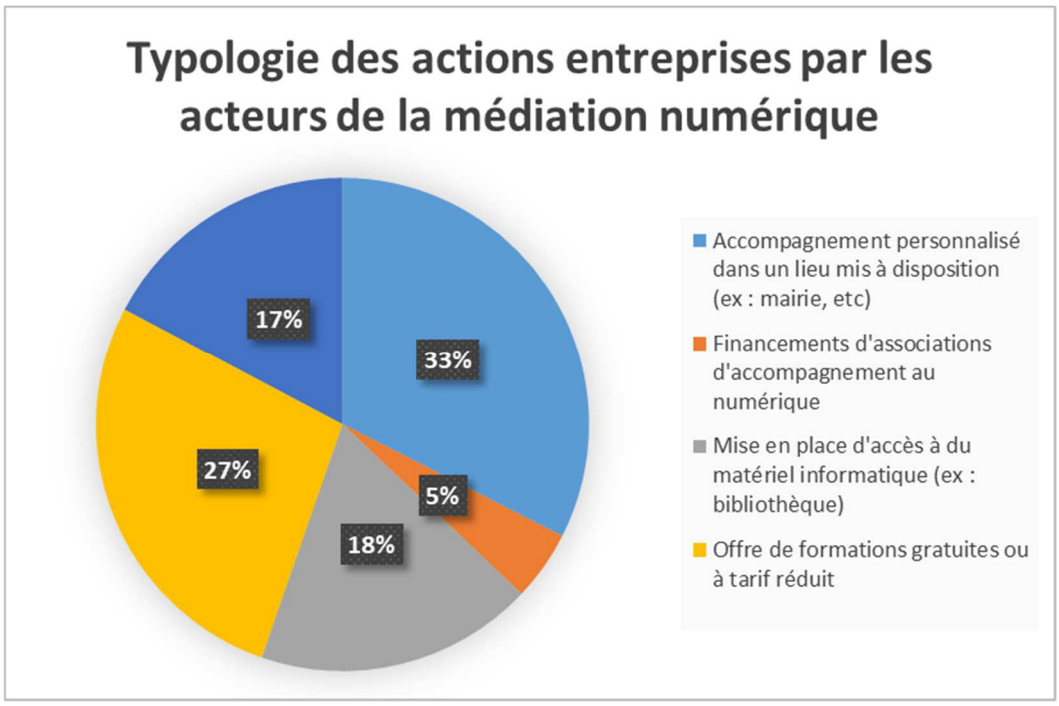
- **Faire connaitre la diversité des acteurs** de la médiation numérique pour les usagers
- **Renforcer le maillage des acteurs** et lieux d'accompagnement par la rencontre des médiateurs et des conseillers numériques

E. Actions menées par les acteurs de la médiation numérique

Actions menées par les collectivités

Près de 70% des structures tentent d'apporter du soutien auprès de leur population en portant des dispositifs ou des initiatives visant à faciliter l'inclusion numérique des citoyens de leur territoire, principalement sous la forme :

- D'accompagnement personnalisé dans des locaux mis à disposition,
- D'offre de formation gratuite ou à tarif réduit
- De la mise à disposition de matériels informatiques (principalement via les médiathèques)



Graphique 9 – Actions mises en place par les communes pour soutenir les citoyens les plus en difficulté dans l'acquisition de compétences numériques

Les actions menées auprès des usagers par les porteurs de conseillers numériques

De nombreuses actions sont menées par les structures sur tout le territoire bas-rhinois, même s'il convient de noter un dynamisme particulier au niveau du territoire de l'Eurométropole de Strasbourg. Les principales actions menées sont les suivantes :

- **Permanences numériques individuelles** : des conseillers numériques offrent un soutien personnalisé pour résoudre les problèmes spécifiques des usagers. Ces permanences permettent de répondre à des questions précises et de fournir des solutions adaptées à chaque situation. Les structures agissent pour faciliter l'accès aux droits et aux services en ligne. Elles aident les usagers à naviguer dans les démarches administratives, comme la demande de prestations sociales, la déclaration d'impôts ou la mise à jour de logiciels ou la protection de leurs données. La médiation numérique permet également de sensibiliser les usagers aux dangers en ligne, comme les arnaques et le vol d'identité. Cette approche individualisée est particulièrement efficace pour les personnes ayant des besoins spécifiques ou des compétences très limitées. Les structures notent une forte demande pour ce type de service. Les rendez-vous individuels sont en général privilégiés par les usagers pour deux raisons : sentiment d'accompagnement plus personnalisé et crainte des usagers d'être identifiés comme étant en fracture numérique.

- **Ateliers collectifs d'initiation et de formation** : les structures proposent des ateliers réguliers pour initier les usagers aux bases de l'informatique et d'Internet. Ces ateliers couvrent des sujets tels que la création et l'utilisation d'une adresse e-mail, la navigation sur Internet, et l'utilisation de logiciels de bureautique. Ces ateliers sont souvent adaptés aux différents niveaux de compétence des usagers. Les retours des participants indiquent une amélioration notable de leurs compétences numériques. Les ateliers collectifs ne semblent pas être l'action d'accompagnement privilégiée par les acteurs de la médiation numérique car il apparait compliqué d'accompagner efficacement des groupes très hétérogènes et où le manque de confidentialité génère des freins dans l'expression des usagers.

- **Education aux médias** : il convient également de noter que des accompagnements sont réalisés à destination des jeunes publics, notamment scolaires afin de faire de l'éducation aux médias, aux réseaux sociaux, au cyberharcèlement et qu'ils sont de plus en plus nombreux.

Concernant les **actions plus ciblées telles que le reconditionnement et la vente de matériel solidaire,** il est mis en lumière la **nécessité de développer et de coordonner les actions** sur l'ensemble du territoire.

Partenariats et coordination avec d'autres partenaires de la médiation numérique

Globalement, les structures collaborent avec des associations, des collectivités locales, et des entreprises pour offrir une gamme étendue de services. Cette coordination facilite l'échange de bonnes pratiques et l'organisation d'événements communs, comme des journées de sensibilisation ou des formations spécifiques. Elle permet aussi de mieux identifier les besoins

locaux et d'y répondre de manière plus efficace et ciblée. Le partenariat renforce la capacité d'action des structures et accroît leur visibilité.

La plupart des partenariats établis localement le sont **entre les structures Conseillers numériques et Espaces France Services**. De nombreux échanges avec les Centres Sociaux-Culturels sont également en place. Des échanges entre structures sur des thématiques ciblées portées par l'une ou l'autre se mettent en place, principalement sur le territoire de l'Eurométropole de Strasbourg.

Selon les territoires, un travail partenarial est actif (Shadok sur l'Eurométropole de Strasbourg, les médiathèques dans les intercommunalités rurales, les Espaces France Services, la Mission Locale, La Poste, les Centres Sociaux Culturels). Sur un plan plus national, un travail est réalisé avec les organismes institutionnels via le réseau Aidant Connect. Enfin le Hub-Est est également un partenaire de travail en réseau.

Les entretiens font également remonter un **réel besoin sur la mise en réseau et un souhait que ces d'échanges thématiques puissent se développer.**

F. Attentes dans le cadre de la feuille de route Numérique Ensemble

Les priorités à traiter dans le cadre de la démarche

3 priorités ressortent des entretiens menés concernant la feuille de route numérique ensemble :

1. **« Professionnaliser » la démarche de l'inclusion numérique**, en développant la formation continue de l'ensemble des acteurs, conseillers et médiateurs numériques.
2. **Renforcer le maillage des acteurs** et lieux d'accompagnement par la rencontre des médiateurs et des conseillers numériques
3. **Mettre en place des mutualisations** et solutions de financement concertées afin de pouvoir stabiliser les postes de conseillers

Les attentes dans cadre de la démarche de la Feuille de route Numérique Ensemble

Principalement quatre axes de travail se détachent des entretiens :

- **Un travail en collaboration** basé sur une stratégie cohérente et mutualisée et une **coordination territoriale** afin de généraliser l'accès de la population aux conseillers numériques : une approche cohérente des politiques de médiation numérique à travers les territoires est nécessaire pour maximiser l'efficacité. La CyberGrange propose d'harmoniser les politiques locales et régionales en matière de médiation numérique pour assurer un maillage uniforme sur tout le territoire alsacien. Il est également suggéré la création de plateformes de partage des bonnes pratiques et des ressources entre les différentes structures. Cette harmonisation permettrait de mutualiser les efforts et de renforcer ainsi l'impact global.

- **Soutien et développement des lieux ressources** : créer et soutenir des lieux ressources locaux est important pour offrir un accès permanent à l'assistance numérique. Emmaüs Connect propose la création de hubs numériques équipés de matériel moderne et animés par des conseillers compétents. La CyberGrange soutient également l'idée de développer des espaces dédiés à la formation et à l'accompagnement numérique dans les communautés locales. Ces centres peuvent devenir des points de convergence pour l'innovation et l'éducation numérique, facilitant l'accès pour les populations les plus vulnérables.

- Une **coordination thématique** afin de mettre en commun les outils et les expériences de chacun

- Un **accompagnement des structures porteuses de conseillers numériques** afin de pérenniser les postes pour assurer une continuité et une qualité de service, : l'association Desclicks insiste sur la nécessité de pérenniser ces postes en les transformant en CDI, garantissant ainsi la disponibilité et l'engagement des conseillers. La sécurité de l'emploi pour les conseillers permettrait de maintenir une expertise constante et de construire des relations de confiance avec les usagers.

Les actions et moyens à mettre en œuvre de manière prioritaire

Les principales actions qui ressortent des entretiens sont les suivantes :

- Faire connaitre la diversité des acteurs de la médiation numérique pour les usagers
- Renforcer et pérenniser les postes de conseillers numériques
- Développement de compétences numériques de manière continue
- Développement des lieux de permanence et mise à disposition de matériels
- Enjeux des moyens humains et financiers, notamment via la mise en place un groupe de travail entre les financeurs.

PARTIE 4 : CONCLUSION ET PERSPECTIVES

En conclusion, le diagnostic réalisé dans le Bas-Rhin permet de mettre en avant plusieurs dynamiques de l'inclusion numérique sur le territoire. Bien que moins touché que d'autres territoire métropolitain, l'inclusion numérique en Alsace est un enjeu crucial pour garantir l'accès équitable aux outils et services numériques.

Des spécificités territoriales entre enjeux urbains et ruraux

Tout d'abord d'un point de vue territorial, il est à noter que les zones les plus rurales et les territoires urbains, sont le plus touchés par la fragilité numérique. Concernant les publics touchés par l'illectronisme, il convient de mettre en avant que les personnes âgées et les personnes en situation de précarité sont les plus touchées.

- **La place singulière du territoire strasbourgeois** : les acteurs de Strasbourg et de sa métropole ont mis en place de nombreuses actions avec un fort travail en réseau piloté par l'Eurométropole de Strasbourg dont le niveau de maturité est aujourd'hui très élevé et qui s'appuie sur un réseau dense et dynamique et de hubs à l'image du Shadok (tiers-lieu des cultures numériques).
- **L'enjeu des territoires ruraux avec des accompagnements spécifiques** qui se développent, en atteste le succès du Digibus déployé sur la Vallée de la Bruche et dont l'intérêt d'autres communes bas-rhinoises a été plusieurs fois soulevé. Un besoin de travail en réseau y est plus fort, et cet enjeu d'inclusion numérique y rencontre les problématiques d'isolement social et de mobilité spécifiques aux territoires ruraux.

Un écosystème de médiation numérique dense et actif

Ce diagnostic a permis de mettre en lumière le dynamisme et le nombre d'acteurs présents dans le Bas-Rhin pour mener des actions de médiation numérique. Collectivités locales et associations sont mobilisées auprès des usagers en facture numérique pour leur apporter un accompagnement personnalisé. En effet, de nombreuses actions sont mises en place sur l'ensemble du territoire bas-rhinois, bien que l'on note une forte concentration au niveau du territoire de l'Eurométropole de Strasbourg expliqué par un réseau constitué de nombreux acteurs.

Un fort besoin de coordination, de travail en réseau et de mutualisation

Il ressort de cette présente analyse, un fort besoin exprimé par les acteurs de capitalisation, mutualisation et de coordination des actrions de la médiation numérique sur le territoire. Ces enjeux rejoignent la problématique du manque de visibilité des acteurs de la médiation dans certains territoires, malgré un maillage dans le Bas-Rhin développé.

Un dispositif des conseillers numériques à soutenir

Bien que l'impact positif des actions des conseillers numériques soit prouvé, de nombreuses structures mettent en avant les difficultés autour de la pérennisation et du financement des postes de conseillers numérique. Le manque de visibilité de ce dispositif est également souvent mis en lumière. Un autre enjeu clair est celui de la montée en compétences et du partage d'expérience des conseillers numériques, premier relai de la médiation numérique.

Perspectives et premiers leviers d'action identifiés

Les éléments recueillis auprès des acteurs de l'inclusion numérique permettent de mettre en avant plusieurs perspectives et des premiers leviers d'action pour la feuille de route Numérique Ensemble. Les grandes thématiques qui ressortent sont les suivantes : **la visibilité de l'offre et des acteurs de la médiation numérique, la structuration de l'écosystème, la montée en compétences et la coordination des conseillers, l'accompagnement et l'autonomisation des publics, ainsi que le développement de filière de reconditionnement local.**

FRANCE NUMÉRIQUE ENSEMBLE

PRÉFET DU BAS-RHIN
Liberté
Égalité
Fraternité

ALSACE
Collectivité européenne

Numérique Ensemble

Feuille de route

DOCUMENT DE TRAVAIL
Compléments à venir pour intégrer les actions de l'EMS

29/10/2024

SOMMAIRE

SOMMAIRE 2
PARTIE 1 - PRESENTATION DE LA DEMARCHE 3
A. Inclusion numérique et illectronisme 3
Inclusion numérique 3
Illectronisme 4
B. Démarche France Numérique Ensemble 5
C. Pilotage de la feuille de route Numérique Ensemble en Alsace 7
La territorialisation de France Numérique Ensemble 7
En Alsace, une démarche copilotée par l'Etat et la Collectivité européenne d'Alsace 7
PARTIE 2 – METHODE DE LA DEMARCHE 8
A. Méthode participative et calendrier de l'écriture de la feuille de route 8
B. Un diagnostic croisé, étape préalable de la définition de la feuille de route 9
- Méthode du diagnostic quantitatif 9
- Méthode du diagnostic qualitatif 10
- Synthèse du diagnostic 10

→ Des spécificités territoriales entre enjeux urbains et ruraux 11
→ Un écosystème de médiation numérique dense et actif 11
→ Un fort besoin de coordination, de travail en réseau et de mutualisation 11
→ Un dispositif des conseillers numériques à soutenir 11
→ Perspectives et premiers leviers d'action identifiés 12

C. Définir une stratégie et des actions dans une démarche concertée 12
- Réunion de concertation 12
- Groupes de travail 14
- Réunion de restitution et comité de pilotage 14

PARTIE 3 – STRATEGIE ET OBJECTIFS 15
A. Objectifs de la feuille de route Numérique Ensemble 15
B. Publics cible de la feuille de route Numérique Ensemble 15
C. Stratégie autour de 5 axes prioritaires 16
PARTIE 4 – ACTIONS 17
A. Axe 1 - Agir pour la pérennisation des actions d'inclusion numérique 17
B. Axe 2 – Structurer et développer le maillage de l'inclusion numérique 19
C. Axe 3 - Proposer une offre de services adaptable et propice à l'autonomie des usagers 21
D. Axe 4 - Proposer une offre « sociale » d'accès au numérique 23
E. Axe 5 - Simplifier les démarches en ligne dans une approche centrée usagers 24
ANNEXES 25

PARTIE 1 - PRESENTATION DE LA DEMARCHE

A. Inclusion numérique et illectronisme

Chiffres clés

- **14 millions de Français ne maîtrisent pas le numérique** et près d'un Français sur deux n'est pas à l'aise selon la mission d'information du Sénat «*Lutte contre l'illectronisme et pour l'inclusion numérique* ».
- **15,4% des 15 ans ou plus** résident en France (hors Mayotte) sont en situation **d'illectronisme** (INSEE).
- **300 000 Alsaciens en situation d'exclusion numérique** : l'illectronisme a des impacts lourds dans la vie quotidienne des citoyens, notamment pour les citoyens vulnérables et âgés.
- **40% de la population** (âgée de 18 ans et plus) n'est pas complètement autonome dans son usage du numérique (Emmaüs Connect).
- **52% des personnes en difficulté numérique aimeraient être accompagnées** et 39% des usagers ont renoncé à une démarche administrative car elle devait être réalisée en ligne.

Inclusion numérique

L'inclusion numérique, ou e-inclusion, est définie comme « ***un processus qui vise à rendre le numérique accessible à chaque individu, principalement la téléphonie etInternet, et à leur transmettre les compétences numériques qui leur permettront de faire de ces outils un levier de leur insertion sociale et économique*** »[1].

L'inclusion numérique lutte contre la fracture numérique, notamment dans un contexte de dématérialisation des services publics. Elle est associée à la question de **l'accès aux droits des personnes les plus fragiles.** La dématérialisation des services et des démarches administratives représente une difficulté supplémentaire pour certains publics, ne disposant pas du matériel ou des compétences pour recourir à ces nouveaux services numériques. Ces derniers peuvent alors représenter un frein supplémentaire pour l'exercice de leurs droits, la réalisation de démarches ou plus simplement l'accès à l'information. Dans une société de plus en plus digitale, l'inclusion numérique concerne tous les thèmes de la vie quotidienne : rechercher un emploi, se déplacer, s'informer, effectuer des démarches administratives et financières, s'instruire, communiquer avec ses proches, se divertir. Elle concerne ainsi de nombreux publics touchés par ces difficultés.

[1] Définition des Cahiers de l'inclusion numérique (We Tech Care/Emmaüs Connect)

Illectronisme

Pour l'Insee, l'illectronisme désigne « ***le fait de ne pas posséder les compétences numériques de base*** *(envoyer des courriers électroniques, consulter ses comptes en ligne, utiliser des logiciels, etc.)* ***ou de ne pas se servir d'Internet*** *(incapacité ou impossibilité matérielle)* ».

Eurostat distingue quatre domaines de compétences numériques :

- Recherche d'information (sur des produits, services marchands ou administratifs, etc.)
- Communication (envoyer ou recevoir des courriels, etc.)
- Résolution de problèmes (accéder à son compte bancaire par Internet, copier des fichiers, etc.)
- Usage de logiciels (traitement de texte, etc.)

Selon l'Insee, plus de 15% des personnes sont en situation d'illectronisme et 38 % des usagers manquent d'au moins une compétence dans les quatre domaines identifiés par Eurostat.

Les personnes en situation d'illectronisme font face à des difficultés, variables et souvent cumulatives :

- Manque de compétences
- Défaut d'équipement et/ou d'accès à internet
- Manque de motivation
- Une situation de handicap, qui peut restreindre les capacités de la personne à utiliser certains services numériques
- Faible maîtrise de la langue française
- Illettrisme

L'illectronisme touche principalement les seniors et les personnes les moins diplômées

L'illectronisme est plus répandu parmi :

- **les seniors :** 61,9% des 75 ans ou plus, 24,2% des 60-74 ans (contre 2,4% des 15-24 ans) ;
- **les plus modestes** : 9% des ouvriers contre 2% des cadres et 36% des retraités
- **les moins diplômés** ;
- **les individus vivant seuls (30%) ou en couple sans enfant (20%)**

Source : INSEE / Vie Publique

B. Démarche France Numérique Ensemble

En 2020, l'Etat a lancé le dispositif des conseillers numériques pour apporter une réponse institutionnelle et concrète à la fracture numérique. Ce dispositif se matérialise par l'implantation de conseillers numériques dans les territoires, avec une mission pour ces professionnels : former et accompagner les personnes en situation d'illectronisme.

Après deux ans d'existence, et considérant le sujet de la fracture numérique toujours plus prégnant et le bilan des conseillers numériques encourageant, l'Etat a décidé de prolonger le dispositif en lançant la **démarche France Numérique Ensemble, feuille de route nationale de la politique publique d'inclusion numérique 2023 – 2027**.

France Numérique Ensemble poursuit l'ambition de construire, collectivement, un numérique d'intérêt général qui soit ouvert, inclusif, accessible, durable, souverain et éthique. Cette démarche doit permettre, par le renforcement de la coordination et le développement de financements pérennes, d'atteindre d'ici 2027 **cinq objectifs déclinés en 16 engagements** :

1. **Territorialiser** la politique d'inclusion numérique et **accompagner les acteurs locaux** par la mobilisation d'un fonds d'ingénierie dédié

2. Déployer une gamme d'**outils numériques** accessibles à tous les médiateurs pour assurer un **développement des compétences** tout au long de la vie

3. **Soutenir les acteurs** du secteur dans leurs travaux de structuration de la filière & renforcer l'adéquation des formations aux réalités opérationnelles

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 publique

5. **Engagement transverse** : intégrer et promouvoir, pour chacun des axes stratégiques de France Numérique Ensemble, les démarches concourant au développement des communs

Focus Les 16 engagements de la feuille de route nationale

Axe 1 : Territorialiser la politique d'inclusion numérique et accompagner les acteurs locaux par la mobilisation d'un fonds d'ingénierie dédiée

Engagement #1 Identifier, dans les territoires, les collectivités ou leurs groupements porteurs des gouvernances et feuilles de route territoriales d'inclusion numérique

Engagement #2 Constituer un fonds national pour financer la pérennisation des dispositifs d'inclusion numérique

Engagement #3 Instituer, à l'échelle nationale, une coordination interministérielle et partenariale

Axe 2 : Déployer une gamme d'outils numériques accessibles à tous les médiateurs pour assurer un développement des compétences tout au long de la vie

Engagement #4 Lever les freins psychosociaux à l'usage du numérique

Engagement #5 Déployer des solutions de diagnostic et d'accompagnement harmonisées et accessibles à tous les acteurs de la médiation numérique

Engagement #6 Promouvoir collectivement le référentiel européen de compétences DigComp

Engagement #7 Donner à chacun la possibilité de se former en ligne et de manière autonome

Engagement #8 Accompagner les acteurs publics et privés dans leurs dons de matériels informatiques

Axe 3 : Soutenir les acteurs du secteur dans leurs travaux de structuration de la filière et renforcer l'adéquation des formations aux réalités opérationnelles

Engagement #9 Structurer un comité de filière associant l'ensemble des acteurs de la médiation numérique

Engagement #10 Labelliser les lieux d'accueil des publics déployant des pratiques et des compétences à destination des publics éloignés du numérique

Engagement #11 Développer la formation continue des Conseillers numériques pour adapter leurs compétences à leurs réalités opérationnelles

Engagement #12 Améliorer la reconnaissance du statut d'aidant professionnel

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 publique

Engagement #13 Déployer une plateforme de données dédiée à l'inclusion numérique

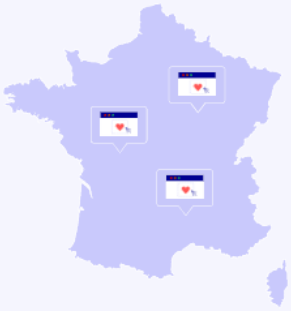
Engagement #14 Accompagner et former les acteurs territoriaux au pilotage de la politique d'inclusion numérique par la donnée

Engagement #15 Lancer « l'Observatoire des compétences numériques » par le GIP PIX

Engagement #16 engagement transverse : intégrer et promouvoir, pour chacun des axes stratégiques de France numérique ensemble, les démarches concourant au développement des communs.

Les chiffres clés de l'inclusion numérique au national

Mis à jour le 22/02/2024



94
Gouvernances France numérique ensemble

1 247
Collectivités ou acteurs territoriaux impliqués

4 000
postes de Conseillers Numériques attribués

16 423
Aidants habilités à Aidants Connect

Source : https://inclusion-numerique.anct.gouv.fr/

C. Pilotage de la feuille de route Numérique Ensemble en Alsace

La territorialisation de France Numérique Ensemble

L'Etat a souhaité **territorialiser la démarche France Numérique Ensemble** par la mise en place de gouvernances locales pour porter des feuilles de routes départementales. Ces gouvernances s'appuient sur un réseau d'acteurs de la médiation numérique dans chaque territoire et sont principalement co-portées par les Conseils départementaux.

Cette territorialisation se manifeste également par la **mise en place de coordinateur de conseillers numériques** dont la mission est la coordination de la politique d'inclusion numérique à l'échelle locale.

En Alsace, une démarche copilotée par l'Etat et la Collectivité européenne d'Alsace

En Alsace, la **feuille de route est copilotée par l'Etat et la Collectivité européenne d'Alsace** en cohérence avec ses compétences de chef de file des solidarités et comme garante des équilibres territoriaux. Cette démarche s'inscrit dans le cadre du Service Public Alsacien de la Collectivité européenne d'Alsace qui vise à offrir aux usagers des services plus proches, plus simples et plus efficaces et en continuité avec les actions qu'elle mène déjà en faveur de l'inclusion numérique et auprès des publics touchés par l'illectronisme.

Deux feuilles de route sont proposées pour couvrir l'Alsace avec une gouvernance à l'échelle alsacienne :

- Une **feuille de route pour le territoire bas-rhinois** avec un pilotage de la Préfecture du Bas-Rhin et de la Collectivité européenne d'Alsace ;
- Une **feuille de route pour le territoire haut-rhinois** avec un pilotage de la Sous-Préfecture d'Altkirch et de la Collectivité européenne d'Alsace

Chaque feuille de route associe les acteurs de la médiation numérique du territoire. Un **comité stratégique permet la coordination** entre les deux démarches pour une complémentarité des actions menées.

La Collectivité européenne d'Alsace porte, au titre de son rôle de cheffe de file, un poste de coordinateur des conseillers numériques à l'échelle alsacienne. Ce coordinateur travaillera en étroite collaboration avec les deux coordinateurs de conseillers numériques de l'Eurométropole de Strasbourg et de la Ville de Mulhouse dans la mise en œuvre de la feuille de route. Cette coordination permet **d'assurer un maillage de l'ensemble du territoire alsacien et de favoriser des actions concrètes** au plus près des besoins des usagers et acteurs locaux.

L'Eurométropole de Strasbourg est à ce titre partie prenante et actrice à part entière de cette démarche et en cohérence avec l'ensemble des actions qu'elle mène en faveur de l'inclusion numérique.

PARTIE 2 – METHODE DE LA DEMARCHE

La feuille de route du Bas-Rhin a été co-construite de manière collaborative avec les acteurs de la médiation numérique du territoire et sous le pilotage de la Collectivité européenne d'Alsace et de la Préfecture du Bas-Rhin. Ce sont ainsi près de 75 acteurs qui sont mobilisés dans le cadre de cette démarche.

A. Méthode participative et calendrier de l'écriture de la feuille de route



La démarche de la Feuille de route Numérique Ensemble a été lancée lors du comité de pilotage du 23 Mai 2024.

La dynamique souhaitée a été celle de la concertation avec les acteurs de la médiation numérique afin d'apporter des réponses concrètes aux besoins des citoyens.

La démarche a été structurée en **4 étapes** :

1/ Réalisation d'un **diagnostic** permettant de faire ressortir et éclairer les besoins du territoire

2/ Concertation auprès des acteurs de la médiation numérique pour mettre en avant les axes stratégiques

3/ Définition des actions dans le cadre de groupes de travail mobilisant plus de 30 acteurs

4/ Finalisation des travaux par une phase de restitution et de validation

Il est à noter une **forte mobilisation des acteurs du territoire tout au long de la dynamique proposée** pour l'écriture de la feuille de route.

La diversité des acteurs (collectivités, Etat, opérateurs publics, associations, conseillers et médiateurs numériques, fondations, entreprises, etc.) a permis de garantir une dynamique transversale à l'écriture de la feuille de route Numérique Ensemble.

B. Un diagnostic croisé, étape préalable de la définition de la feuille de route

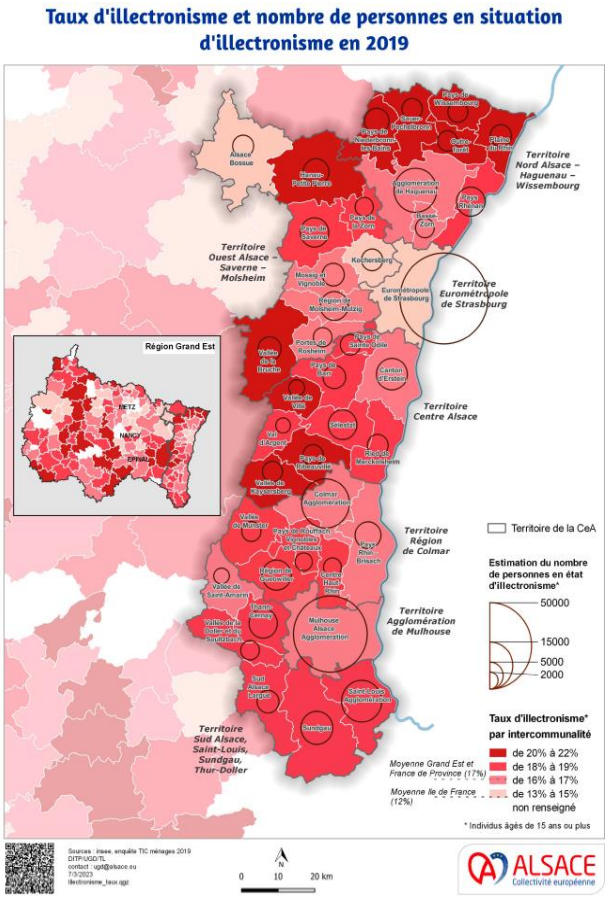
Le **diagnostic constitue la première étape** et vise à mettre en lumière des données factuelles et à identifier les besoins du territoire afin de définir une stratégie d'inclusion numérique autour d'axes prioritaires déclinés en actions en faveur de l'inclusion numérique. Ce diagnostic a été établi autour de deux dynamiques afin d'avoir une large vision de la fracture et de l'inclusion numériques en Alsace : la première quantitative, la seconde qualitative. Ces travaux ont été partagés lors de deux grandes journées de concertation afin de finaliser ce diagnostic et d'en dégager les axes prioritaires pour la feuille de route. Il est joint en annexe 1.

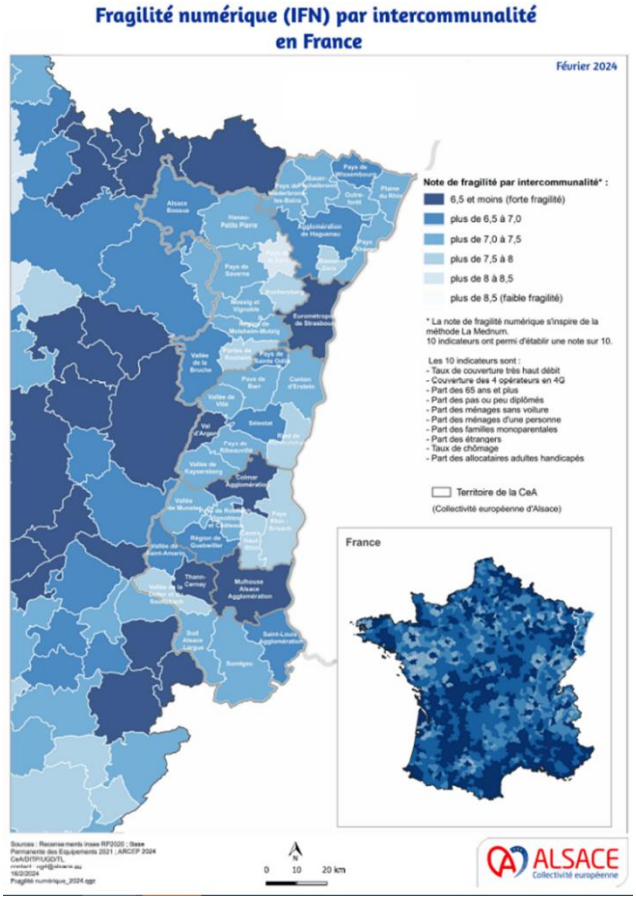
- Méthode du diagnostic quantitatif

→ *Réalisation de cartographies*

Le diagnostic quantitatif présenté dans ce document s'appuie sur deux cartographies : l'une sur l'illectronisme basée sur les données de l'INSEE, l'autre sur l'indice de fragilité numérique conçu par la MedNum.

Ces deux entrées cartographiques permettent une **analyse croisée des territoires** pour un état des lieux complet de l'inclusion numérique en Alsace.





→ *Bilan quantitatif de l'activité des conseillers numériques*

Afin de compléter cette vision quantitative, une **analyse fine des bilans des conseillers numériques** du territoire a été effectuée. Elle permet ainsi de mettre en lumière les activités des conseillers numériques, les personnes accompagnées et les thématiques abordées afin d'identifier les besoins des usagers alsaciens.

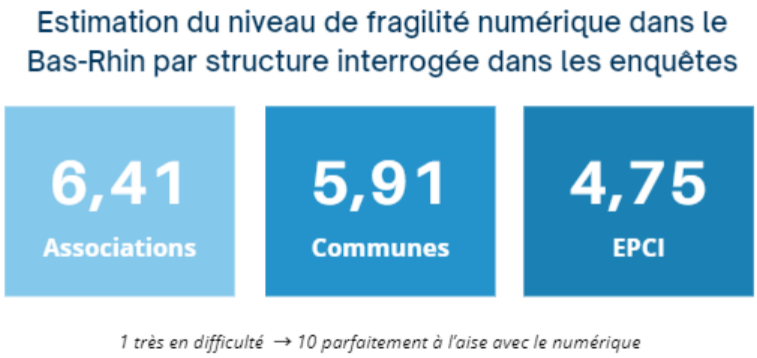
- Méthode du diagnostic qualitatif

→ *Enquêtes par questionnaires des acteurs de l'inclusion numérique*

Afin de compléter le diagnostic quantitatif, plusieurs enquêtes qualitatives ont été réalisées auprès de plusieurs acteurs de l'inclusion numérique en Alsace :

- Les communes
- Les Etablissements Publics de Coopération Intercommunale (EPCI)
- Les associations actrices de la médiation numérique

Au total, ce sont **362 structures bas-rhinoises** (318 communes et 12 EPCI Bas-Rhinois, ainsi que 32 associations à l'échelle alsacienne) qui ont répondu à ces questionnaires, permettant de dresser un diagnostic approfondi des besoins et d'identifier les freins et leviers de la médiation numérique en Alsace.



→ *Entretiens des acteurs porteurs de conseillers numériques*

Pour approfondir les résultats de ces enquêtes, **11 entretiens ont été réalisés auprès des porteurs de conseillers numériques bas-rhinois** (collectivités, associations, etc.). Ces entretiens ont permis d'avoir une vision de la fragilité numérique telle qu'elle est vécue au quotidien, de mettre en lumière les actions menées par ces acteurs et d'identifier les pistes d'actions à développer.

- Synthèse du diagnostic

Le diagnostic réalisé dans le Bas-Rhin permet de mettre en avant plusieurs dynamiques de l'inclusion numérique sur le territoire. Bien que moins touché que d'autres territoire

métropolitain, l'inclusion numérique en Alsace est un enjeu crucial pour garantir l'accès équitable aux outils et services numériques. Il est joint à la feuille de route en Annexe 1.

→ *Des spécificités territoriales entre enjeux urbains et ruraux*

Tout d'abord d'un point de vue territorial, il est à noter que les zones les plus rurales et les territoires urbains, sont le plus touchés par la fragilité numérique. Concernant les publics touchés par l'illectronisme, il convient de mettre en avant que les personnes âgées et les personnes en situation de précarité sont les plus touchées.

- **La place singulière du territoire strasbourgeois** : les acteurs de Strasbourg et de sa métropole ont mis en place de nombreuses actions avec un fort travail en réseau piloté par l'Eurométropole de Strasbourg dont le niveau de maturité est aujourd'hui très élevé et qui s'appuie sur un réseau dense et dynamique et d'acteurs à l'image du Shadok (tiers-lieu des cultures numériques).
- **L'enjeu des territoires ruraux avec des accompagnements spécifiques** qui se développent, en atteste le succès du Digibus déployé sur la Vallée de la Bruche et dont l'intérêt d'autres communes bas-rhinoises a été plusieurs fois soulevé. Un besoin de travail en réseau y est plus fort, et cet enjeu d'inclusion numérique y rencontre les problématiques d'isolement social et de mobilité spécifiques aux territoires ruraux.

→ *Un écosystème de médiation numérique dense et actif*

Ce diagnostic a permis de mettre en lumière le dynamisme et le nombre d'acteurs présents dans le Bas-Rhin pour mener des actions de médiation numérique. Collectivités locales et associations sont mobilisées auprès des usagers en fracture numérique pour leur apporter un accompagnement personnalisé. En effet, de nombreuses actions sont mises en place sur l'ensemble du territoire bas-rhinois, bien que l'on note une forte concentration au niveau du territoire de l'Eurométropole de Strasbourg expliqué par un réseau constitué de nombreux acteurs.

→ *Un fort besoin de coordination, de travail en réseau et de mutualisation*

Il ressort de cette présente analyse, un fort besoin exprimé par les acteurs de capitalisation, mutualisation et de coordination des actions de la médiation numérique sur le territoire. Ces enjeux rejoignent la problématique du manque de visibilité des acteurs de la médiation dans certains territoires, malgré un maillage dans le Bas-Rhin développé.

→ *Un dispositif des conseillers numériques à soutenir*

Bien que l'impact positif des actions des conseillers numériques soit prouvé, de nombreuses structures mettent en avant les difficultés autour de la pérennisation et du financement des postes de conseillers numérique. Le manque de visibilité de ce dispositif est également souvent mis en lumière. Un autre enjeu clair est celui de la montée en compétences et du partage d'expérience des conseillers numériques, premier relai de la médiation numérique.

→ *Perspectives et premiers leviers d'action identifiés*

Les éléments recueillis auprès des acteurs de l'inclusion numérique permettent de mettre en avant plusieurs perspectives et des premiers leviers d'action pour la feuille de route Numérique Ensemble. Les grandes thématiques qui ressortent sont les suivantes : **la visibilité de l'offre et des acteurs de la médiation numérique, la structuration de l'écosystème, la montée en compétences et la coordination des conseillers, l'accompagnement et l'autonomisation des publics, ainsi que le développement de filière de reconditionnement local.**

C. Définir une stratégie et des actions dans une démarche concertée

La volonté de la Préfecture et de la Collectivité européenne d'Alsace, coporteurs de la feuille de route, a été d'associer l'ensemble des acteurs de la médiation numérique. Ainsi, un large réseau d'acteurs a pu être mobilisé : opérateurs publics, associations, conseillers et médiateurs numériques, fondations, entreprises, etc.

Cette concertation s'est déroulée autour de plusieurs temps forts : des comités de pilotage, une réunion de concertation, des groupes de travail et une réunion de restitution.

- Comité de pilotage

Un comité de pilotage est constitué avec les partenaires afin de travailler de manière partenariale à l'élaboration de la Feuille de Route et la suivre tout au long de sa mise en œuvre.

- Réunion de concertation

Une première réunion de concertation le 11 juillet a permis de rassembler plus de 50 acteurs de la médiation numérique afin de partager les résultats du diagnostic et d'échanger dans des ateliers visant à identifier les axes stratégiques et les actions à déployer dans le cadre de la feuille de route.



Légende : Photographies de la séance de concertation du 11 juillet, crédits photos Alexandre SCHLUB/CEA

Ces premiers travaux ont permis de dégager **5 axes prioritaires** :

1. Agir pour la **pérennisation** de l'inclusion numérique
2. Proposer une **offre de services adaptable** et propice à l'autonomie des usagers
3. **Coordonner** : développer plus fortement le maillage, la visibilité et la lisibilité des acteurs et de l'offre du numérique
4. **Simplification** des démarches sur les sites avec une approche usagers
5. Proposer une **offre « sociale »** d'accès au numérique

- Groupes de travail



Légende : groupe de travail, crédits photos CEA

5 groupes de travail ont été organisés la première semaine de septembre pour chacune des priorités stratégiques identifiées lors de la réunion de concertation.

Ils ont permis de réunir sur une semaine plus de **30 acteurs de la médiation numérique** représentant la diversité des acteurs impliqués.

16 actions ont été écrites et ont permis de proposer le plan d'actions de la feuille de route.

- Réunion de restitution et comité de pilotage

Les travaux des groupes de travail ont été présentés en **réunion de restitution** le 1er octobre mobilisant une cinquantaine d'acteurs. Les échanges ont permis d'affiner et de **prioriser la feuille de route** qui a ensuite pu être présentée dans sa version finalisée au comité partenarial réuni le 22 octobre.

PARTIE 3 – STRATEGIE ET OBJECTIFS

A. Objectifs de la feuille de route Numérique Ensemble

La feuille de route Numérique Ensemble vise à agir comme un **facilitateur et un ensemblier de la démarche d'inclusion numérique sur l'ensemble du territoire bas-rhinois** et avec le concours des acteurs de la médiation numérique.

Ainsi, les principaux objectifs visés sont :

- **Lutter contre la fracture sociale et numérique** en accompagnant les usagers par des réponses concrètes et pragmatiques adaptées à leurs besoins
- **Coordonner, fédérer et structurer** les acteurs de l'inclusion numérique sur le territoire
- **Développer les actions de médiation** numérique et le maillage territorial en s'inscrivant dans une démarche participative et tournée vers les usagers
- **Communiquer et valoriser** l'offre proposée sur le territoire auprès des professionnels et usagers
- **Créer une synergie** entre les feuilles de route bas-rhinoise et haut-rhinoise pour favoriser une dynamique vertueuse à l'échelle du territoire alsacien

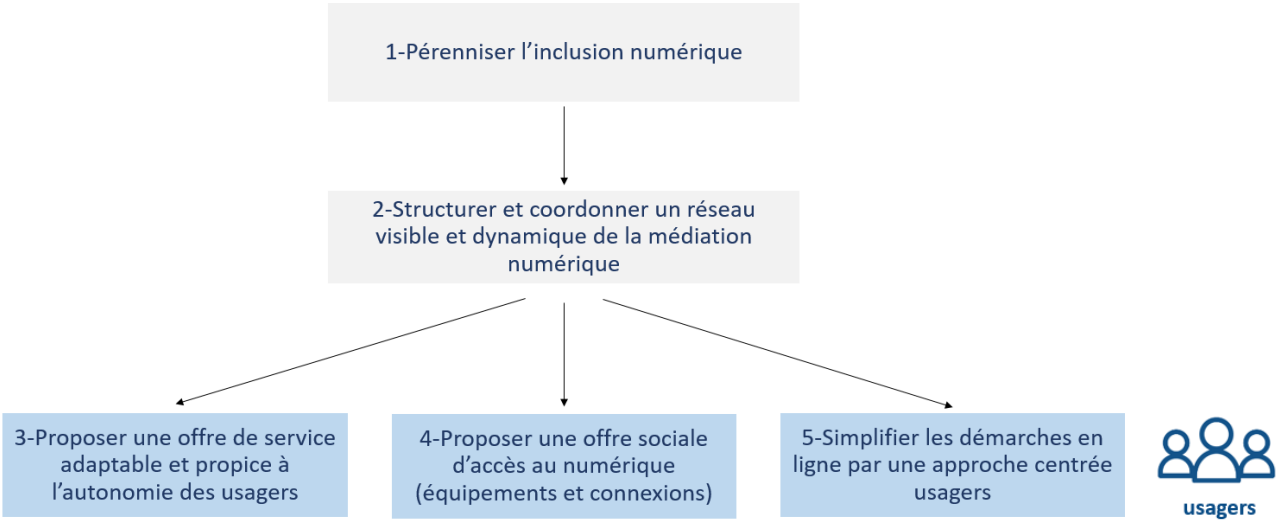
B. Publics cible de la feuille de route Numérique Ensemble

Cette feuille de route visera à apporter des réponses concrètes à plusieurs publics cible identifiés dans le cadre du diagnostic :

- **Les usagers :**
  - Les personnes en situation de précarité sociale
  - Les personnes âgées
  - Les personnes en situation de handicap
  - Les enfants et les jeunes
- **Les professionnels :**
  - de la médiation numérique, dont les conseillers numériques
  - de l'accueil et de l'accompagnement social, dont les agents publics

Elle veillera ainsi à apporter des réponses à l'ensemble des particularités territoriales, que celles-ci soient rurales ou urbaines en veillant à apporter des réponses adaptées à l'ensemble des acteurs.

C. Stratégie autour de 5 axes prioritaires



L'ensemble des travaux menés ont permis de dégager une stratégie en 5 axes:

Axe 1 - Agir pour la pérennisation des actions d'inclusion numérique	
ACTIONS	Accompagner les acteurs et favoriser la mutualisation pour les conseillers numériques (CN)
	Former et valoriser la filière de médiation numérique
	Développer une conférence des financeurs de la médiation numérique
Axe 2 – Structurer et développer le maillage de l'inclusion numérique	
ACTIONS	Coordonner l'inclusion numérique par la mise en place d'un réseau de 3 coordinateurs couvrant toute l'Alsace
	Développer et mettre en place un réseau de l'inclusion numérique favorisant la mise en synergie des acteurs à l'échelle alsacienne
	Accompagner le développement de communautés professionnelles de la médiation par bassin de vie
Axe 3 - Proposer une offre de services adaptable et propice à l'autonomie des usagers	
ACTIONS	Accroître le nombre de personnes accompagnées et développer l'accompagnement et l'accès à Internet
	Formaliser l'offre existante et faire un état des lieux des besoins des usagers
	Faire connaître l'offre auprès des professionnels et des usagers
	Informer et former les professionnels de l'accompagnement et de l'accueil des usagers à l'inclusion numérique
	Créer un référentiel commun d'évaluation, formation et diagnostic
Axe 4 - Proposer une offre « sociale » d'accès au numérique	
ACTIONS	Développer l'accès aux équipements numériques : équipements de réemploi
	Valoriser l'offre sociale d'accès à internet « solidaire »
	Mettre en place un Fonds de solidarité
Axe 5 – Simplifier les démarches en ligne dans une approche centrée usagers	
ACTIONS	Identifier un groupe d'acteurs et un panel de site à analyser
	Analyse des procédures sélectionnées et expérimentations
	Création et diffusion d'un guide des bonnes pratiques

PARTIE 4 – ACTIONS

Axe 1 - Agir pour la pérennisation des actions d'inclusion numérique

Description de l'action, porteur et échéances

ACTION 1	ACTIONS PHARES	ECHEANCES
ACCOMPAGNER LES ACTEURS ET FAVORISER LA MUTUALISATION POUR LES CONSEILLERS NUMERIQUES (CN)  Pilote : CeA  Priorité	Réaliser un état des lieux de la répartition de l'action des CN sur le territoire.	*1er semestre 2025*
	Recenser les structures volontaires pour le portage du maillage.	*1er semestre 2025*
	Accompagner les nouvelles structures dans la mise en œuvre du dispositif	*1er semestre 2025*
	Accompagner une montée en charge de l'activité d'accompagnement	*1er semestre 2025*
	Accompagner les CN dans leur formation initiale et continue	*1er semestre 2025*
	Etude d'opportunité et de faisabilité pour la création d'un groupement d'employeurs.	*1er semestre 2025*
	Accompagner les structures dans l'adhésion au groupement d'employeurs	*2026*

ACTION 2	ACTIONS PHARES	ECHEANCES
FORMER ET VALORISER LA FILIERE DE MEDIATION NUMERIQUE  Pilote :  Priorité	Créer une filière professionnelle de la médiation numérique incluant les formations initiales et continues	*2026*
	Communiquer et valoriser les postes de médiation numérique, notamment en complémentarité avec France Services.	*1er semestre 2025*
	Rendre attractifs les métiers en lien avec la médiation numérique en développant les compétences par des programmes de formation et d'échanges entre pairs	*2nd semestre 2025*

ACTION 3	ACTIONS PHARES	ECHEANCES
DEVELOPPER UNE CONFERENCE DES FINANCEURS DE LA MEDIATION NUMERIQUE  Pilote : CeA  Priorité	Définir une stratégie financière pour le territoire en mobilisant les dispositifs public et privés (fonds nationaux, européens, fondations, etc.)	*2nd semestre 2025*
	Recenser les structures privées et publiques susceptibles de contribuer et de s'inscrire dans le soutien des actions de la feuille de route	*2nd semestre 2025*
	Inventorier les besoins en financements pour les projets structurants de médiation numérique	*2nd semestre 2025*
	Définir des modalités de sollicitation des financements (appels à projets, etc.)	*2026*
	Etude d'opportunité et de faisabilité pour la création d'un groupement d'employeurs.	*2nd semestre 2025*
	Structurer une gouvernance multipartenariale et une cellule d'appui pour piloter la stratégie définie	*1er semestre 2025*

Partenaires mobilisés :

Collectivité européenne d'Alsace, Eurométropole de Strasbourg, HubEst, Emmaüs Connect, Alsace Digital, Communauté de Communes SAUER PECHELBRONN

Axe 2 – Structurer et développer le maillage de l'inclusion numérique

Description de l'action, porteur et échéances

ACTION 1	ACTIONS PHARES	ECHEANCES
COORDONNER L'INCLUSION NUMERIQUE PAR LA MISE EN PLACE D'UN RESEAU DE 3 COORDINATEURS COUVRANT TOUTE L'ALSACE  Pilote : CeA  Priorité	Structurer la coordination entre les 3 coordinateurs et identifier les périmètres d'action territoriaux et thématiques	*1er semestre 2025*
	Etablir le contact entre les coordinateurs et les structures porteuses des CN et recenser les besoins d'accompagnement.	*1er semestre 2025*
	Créer un programme de travail commun en concertation avec les collectivités territoriales et les acteurs locaux	*1er semestre 2025*
	Organiser des réunions de coordination mensuelles avec les conseillers numériques	*1er semestre 2025*
	Organiser des réunions de coordination biannuelles avec les structures porteuses	*1er semestre 2025*

ACTION 2	ACTIONS PHARES	ECHEANCES
DEVELOPPER ET METTRE EN PLACE UN RESEAU DE L'INCLUSION NUMERIQUE FAVORISANT LA MISE EN SYNERGIE DES ACTEURS A L'ECHELLE ALSACIENNE  Pilote : CeA  Priorité	Identifier/cartographier les acteurs de la médiation numériques (1er cercle/second cercle)	*1er semestre 2025*
	Organiser une fois tous les deux mois un retour d'expérience/temps de travail avec les acteurs de la médiation à l'image du Réseau de l'Eurométropole de Strasbourg	*1er semestre 2025*
	Organiser des rencontres physiques, au moins une fois par trimestre , pour partager des retours d'expérience et améliorer la coopération entre les acteurs du réseau.	*1er semestre 2025*
	Organiser une rencontre physique annuelle des structures porteuses pour partager des besoins et améliorer la coopération.	*1er semestre 2025*

ACTION 3	ACTIONS PHARES	ECHEANCES
ACCOMPAGNER LE DEVELOPPEMENT DE COMMUNAUTES PROFESSIONNELLES DE LA MEDIATION PAR BASSIN DE VIE  Pilote : CeA  Priorité	Définir le périmètre pertinent à structurer autour de la notion de bassin de vie	*1er semestre 2025*
	Recenser à partir de la cartographie existante les initiatives locales et leurs acteurs	*1er semestre 2025*
	Continuer le déploiement du réseau des acteurs numériques de l'Eurométropole de Strasbourg et diffuser ses bonnes pratiques	*1er semestre 2025*
	Identifier les acteurs clés et le fédérer autour des priorités de la feuille de route	*1er semestre 2025*
	Mettre en place des référents numériques usagers dans les collectivités, les administrations et les associations	*2nd semestre 2025*
	Recenser les besoins non couverts	*2nd semestre 2025*

Partenaires mobilisés :

Collectivité européenne d'Alsace, Eurométropole de Strasbourg, HubEst, Humanis, CCAS de Sélestat, Communauté d'Agglomération de Haguenau, Communauté de Communes Sauer-Pechelbronn

Axe 3 - Proposer une offre de services adaptable et propice à l'autonomie des usagers

Description de l'action, porteur et échéances

ACTION 1	ACTIONS PHARES	ECHEANCES
DEVELOPPER L'ACCOMPAGNEMENT ET L'ACCES A INTERNET DES USAGERS   Pilote : Priorité	Réaliser une cartographie des lieux d'accès publics à internet (associations, CCAS, bibliothèques, etc.)	*1er semestre 2025*
	Révéler les besoins en terme d'accompagnement	*2nd semestre 2025*
	Mettre en place des points d'accès à Internet médiatisés auprès des relais afin d'autonomiser les usagers et de donner accès aux usagers à des postes sécurisés	*2026*

ACTION 2	ACTIONS PHARES	ECHEANCES
FORMALISER L'OFFRE EXISTANTE ET FAIRE UN ETAT DES LIEUX DES BESOINS DES USAGERS   Pilote : Priorité	Constituer un groupe d'usagers testeurs représentatif des publics cibles	*2nd semestre 2025*
	Définir le parcours usagers selon les profils d'usagers identifies et mettant en avant les irritants rencontres	*2nd semestre 2025*
	Recenser les besoins via des entretiens auprès des professionnels	*2nd semestre 2025*
	Recenser les besoins via des entretiens auprès des usagers	*2nd semestre 2025*
	Recenser les compétences auprès des professionnels afin de capitaliser.	*1er semestre 2025*
	Structurer l'offre de service	*2nd semestre 2025*
	Diffuser l'offre de service auprès des publics et des relais identifies (aidants numériques)	*2nd semestre 2025*
	Proposer des offres orientées vers les nouveaux usages du numérique (cyber sécurité / harcèlement, intelligence artificielle, fake-news, …)	*2nd semestre 2025*

ACTION 3	ACTIONS PHARES	ECHEANCES
FAIRE CONNAITRE L'OFFRE AUPRES DES PROFESSIONNELS ET DES USAGERS  Pilote :  Priorité	Créer une identité visuelle commune, intuitive et évolutive	*2nd semestre 2025*
	Créer des supports de communication diffusables et adaptables par les partenaires (notamment un stand / une mallette mobile pour parler d'inclusion numérique)	*2nd semestre 2025*
	Décliner l'offre via les différents canaux et supports de communication	*2nd semestre 2025*
	Créer et/ou intégrer des évènements en lien avec l'inclusion numérique	*2nd semestre 2025*
	Cibler la communication auprès de structures relais (associations, MFS …)	*2nd semestre 2025*
	Organiser des réunions d'information auprès des relais identifiés	*2nd semestre 2025*
	Participer à des évènements destines a nos publics cibles (salons étudiants, seniors, …)	*2nd semestre 2025*

ACTION 4	ACTIONS PHARES	ECHEANCES
INFORMER ET FORMER LES PROFESSIONNELS DE L'ACCOMPAGNEMENT ET DE L'ACCUEIL DES USAGERS A L'INCLUSION NUMERIQUE  Pilote : CeA  Priorité	Réaliser une évaluation du niveau réel des professionnels afin de définir un programme de formation 'aidant numérique' adapté.	*2nd semestre 2025*
	Former les agents et professionnels aux enjeux de base et à diagnostiquer le besoin des publics en s'appuyant sur le dispositif de formation aidant numérique	*2nd semestre 2025*
	Développer des formations auprès des agents publics de la CeA, EMS et de l'Etat qui accueillent du public	*2nd semestre 2025*
	Instaurer un cycle de formation au numérique pour les professionnels de l'éducation	*2nd semestre 2025*

ACTION 5	ACTIONS PHARES	ECHEANCES
CREER UN REFERENTIEL COMMUN D'EVALUATION, FORMATION ET DIAGNOSTIC  Pilote :  Priorité	Constituer une base de données de ressources communes pour accompagner le public	*2nd semestre 2025*
	Recenser les outils utilisés par l'ensemble des acteurs de la médiation numérique	*1er semestre 2025*
	Proposer un parcours commun unifié au sein du territoire pour les usagers	2026
	Mettre en œuvre un outil commun d'évaluation pour toutes les structures	2026

Partenaires mobilisés :

Association des maires ruraux, Collectivité européenne d'Alsace, Eurométropole de Strasbourg, HubEst, Humanis, Communauté de Communes Sauer-Pechelbronn, Alsace Digital

Axe 4 - Proposer une offre « sociale » d'accès au numérique

Description de l'action, porteur et échéances :

ACTION 1	ACTIONS PHARES	ECHEANCES
DEVELOPPER L'ACCES AUX EQUIPEMENTS NUMERIQUES  Pilote :  Priorité	Identifier les structures capables de collecter, réparer, et redistribuer des équipements numériques usages en bon état (en partant du travail de l'EMS)	*1er semestre 2025*
	Sensibiliser les entreprises et institutions locales à l'importance du don de matériel informatique pour réduire la fracture numérique / créer une campagne de communication autour des bénéfices environnementaux et sociaux du réemploi.	*2nd semestre 2025*
	Développer les partenariats avec les entreprises locales/entités publiques pour assurer l'approvisionnement régulier en équipements usagés avec Emmaüs Connect (ADIRA/CCI)	2026
	Mettre en place un service de location solidaire de matériel informatique pour les familles et individus à faibles revenus	2026

ACTION 2	ACTIONS PHARES	ECHEANCES
VALORISER L'OFFRE SOCIALE D'ACCES A INTERNET « SOLIDAIRE »  Pilote :  Priorité	Réaliser une cartographie des lieux d'accès publics à internet (associations, CCAS, bibliothèques, etc.) intégrée à la cartographie de la médiation numérique en Alsace et nationale	*1er semestre 2025*
	Créer un flyer recensant les offres à des tarifs préférentiels pour des abonnements internet à destination des ménages à bas revenus utilisables par les prescripteurs (TS / médiathèques / MFS/ CAF / MSA / CARSAT / CROUS…)	*1er semestre 2025*
	Diffuser ces informations via les canaux locaux (presse, radio, affiches en mairie, etc.)	*2nd semestre 2025*
	Développer un réseau de points relais (bureaux de tabac, bureaux de poste, etc.) pour atteindre les publics éloignés du numérique..	2026

ACTION 3	ACTION PHARES	ECHEANCES
METTRE EN PLACE UN FONDS DE SOLIDARITE  Pilote :  Priorité	Réaliser une étude pour voir si l'activation des aides du fonds de solidarité pour le logement (FSL) pour la connexion internet des foyers en difficulté économique est possible.	*2nd semestre 2025*
	Effectuer un travail avec les bailleurs sociaux pour étudier la possibilité d'actions solidaires pour l'accès aux abonnements	*2nd semestre 2025*

Partenaires mobilisés :

Association des maires ruraux, Emmaüs Connect, Collectivité européenne d'Alsace, Eurométropole de Strasbourg, HubEst, Humanis, Communauté de Communes Sauer-Pechelbronn, CAF, Germes d'Espoirs, CDAFAL67.

Axe 5 - Simplifier les démarches en ligne dans une approche centrée usagers

Description de l'action, porteur et échéances :

ACTION 1	ACTIONS PHARES	ECHEANCES
IDENTIFIER UN GROUPE D'ACTEURS POUR L'ANALYSE DES SITES Pilote : Priorité	Constituer un groupe d'usagers testeurs représentatif des publics cibles	*2nd semestre 2025*
	Constituer un groupe de médiateurs et/ou d'aidants numérique.	*2nd semestre 2025*
	Identifier les sites et/ou procédures (et leurs porteurs) à tester	*2nd semestre 2025*

ACTION 2	ACTIONS PHARES	ECHEANCES
ANALYSE DES PROCEDURES SELECTIONNEES Pilote : Priorité	Etablir des critères de tests (compréhension des procédures et processus, enchainement des écrans, …)	*2nd semestre 2025*
	Réaliser des campagnes de tests sur la bases des critères établis.	*2nd semestre 2025*
	Créer un comité technique avec les structures concernées pour établir des recommandation d'amélioration	*2nd semestre 2025*
	Rédiger les recommandations d'évolution de procédures suite aux tests	*2nd semestre 2025*
	Faire tester les procédures améliorées au groupe testeur	*2nd semestre 2025*

ACTION 3	ACTIONS PHARES	ECHEANCES
CREER UN GUIDE DES BONNES PRATIQUES Pilote : Priorité	Rédiger un guide didactique en capitalisant sur les ressources existantes et les propositions du groupe testeurs	*2026*
	Proposer un accompagnement aux porteurs de projets	2026
	Diffuser largement le guide créé auprès des porteurs de projets et des partenaires à l'échelle nationale	2026

Partenaires mobilisés :

Collectivité européenne d'Alsace, Eurométropole de Strasbourg, HubEst, Communauté de Communes Sauer-Pechelbronn, CAF, CDAFAL67, Communauté d'Agglomération de Haguenau, Mairie de Sélestat (Maison France Service)

ANNEXES

Liste des partenaires mobilisés pour l'élaboration de la feuille de route

Associations	APF Territoire Alsace
	Centre socio culturel d'Obernai
	Association des maires ruraux
	CASF
	Centre Socio Culturel de la Meinau
	CyberGrange
	Emmaüs Connect
	Conseil Départemental des Associations Familiales Laïques
	Germes d'espoir
	HubEst
	HUMANIS
	L'Informatique Solidaire DESCLICKS
	Ligue de l'enseignement 67
	CC de l'Alsace Bossue
Collectivités publiques	CC de la Plaine du Rhin
	CC de la Vallée de la Bruche
	CC du Pays de Niederbronn-les-Bains
	Collectivité européenne d'Alsace
	Communauté d'Agglomération de Haguenau
	Communauté de communes Hanau La Petite Pierre
	Communauté de communes Sauer Pechelbronn
	Commune de Lingolsheim
	Eurométropole de Strasbourg
	Médiathèque de Sélestat
	Préfecture du Bas-Rhin
	Région Grand Est
	Ville de Sélestat CCAS
	Agence du climat Strasbourg
Entreprises et OSS	Alsace Digitale
	CAF DU BAS-RHIN
	Groupe La Poste
	ORANGE
	Agence du climat Strasbourg