La Réunion Numérique Ensemble
Numerik Ansamb

Introduction

Dans un contexte de transformation numérique accélérée, La Réunion, comme l'ensemble des territoires français, est appelée à relever à la fois les défis de l'inclusion numérique, de l'innovation et du développement économique.

La feuille de route territorialisée de *France Numérique Ensemble* pour La Réunion, « Numerik Ansamb » vise à accompagner cette transition numérique au niveau local, à prévenir ses dérives, en tenant compte des spécificités et des besoins de l'île, pour que « Persone i rès si lo bor somin».

Co-portée par la Région et le Département, cette feuille de route constitue un instrument de **cohérence et de convergence** pour les acteurs publics, privés et associatifs, un cadre de collaboration et de **synergie** afin que chaque réunionnaise, chaque réunionnais puisse pleinement tirer parti des potentialités du numérique.

Ce document a pour objectif de coordonner les acteurs locaux et de définir des priorités d'action adaptées aux enjeux de la Réunion, qu'il s'agisse de :

- Suivre la mise en œuvre de la feuille de route à travers une gouvernance adaptée
- Favoriser l'accès aux infrastructures et aux équipements tout en limitant l'impact environnemental croissant du numérique, à travers la structuration de la filière de reconditionnement des terminaux numériques ;
- Favoriser l'autonomie des personnes à travers l'acquisition de compétences numériques de base
- Développer des services numériques accessibles, à travers la simplification des démarches administratives en ligne et l'adaptation des services aux spécificités locales, et la co-construction avec les citoyens.

En 2025, cette feuille de route débouchera sur un plan d'actions précis, qui pourra être nourri chemin faisant, et permettra de mieux désigner les pilotes de chaque mission identifiée.

Elle s'inscrit ainsi dans un projet ambitieux et continu de résilience, d'accès aux droits et aux savoirs, pour l'île, en faisant de l'humain et du numérique des leviers majeurs et conciliables pour son développement.

Table des matières

Introduction....1

I La gouvernance de la feuille de route La Réunion Numérik Ansamb....5

1 Les membres de la gouvernance :....5

1. 1 Collectivités et EPCI :....5

1.2 Autres membres de la gouvernance....5

2 Des instances à pérenniser : le comité de pilotage et le comité technique Réunion Numerik Ansamb....5

2.1 le comité de pilotage....6

2.2 le comité technique....6

3. Des instances existantes support....6

3.1 le comité de filière numérique....6

3.2 le réseau Animation Territoriale Numérique....6

4. des instances à activer : la commission régionale de Stratégie numérique (CRSN) et le comité de concertation des réseaux fixes....7

4.1 La Commission régionale de Stratégie numérique (CRSN)....7

4.2 Le Comité de concertation départemental des réseaux fixes....7

4.3 le RRI (Réseau Recherche Innovation) Numérique de la S5....7

5. Des instances à créer : le comité de financeurs, le comité usager et le comité éthique…7

5.1 Le comité de financeurs....8

5.2 Le comité usagers....8

5.3 Le comité éthique....8

5.4 L’Observatoire de l’inclusion numérique....9

II Infrastructures et équipements numériques....10

Introduction : en matière d’infrastructures numériques, une situation favorable mais une vigilance avec l’extinction des réseaux cuivre et 2G, et une connexion internationale fragile....10

1. favoriser l’accès des particuliers à des réseaux performants et résilients.....11

1.1 un suivi de l’extinction associant les opérateurs et les communes.....11

1.2 une communication ciblée vers la population.....11

1.3 des bases adresses locales à jour.....11

1.4 un juste prix des services de l’Internet et de la téléphonie mobile.....12

2. la structuration de la filière de reconditionnement des terminaux numériques.....12

2.1 Au niveau de la collecte.....13

2.2 Au niveau du recyclage.....13

2.3 Au niveau de la distribution :.....13

III La médiation numérique.....15

1. la mise en œuvre du nouveau Pass Numérique.....15

2. l’Observatoire de l’Inclusion Numérique à la Réunion et la valorisation de l’offre et des lieux de médiation numérique.....16

3 le développement de la formation.....17

3.1 Accompagner la population :.....17

3.2 La fonction publique :.....17

3.2.1 Former les agents des 3 fonctions publiques.....17

3.2.2 Sensibiliser les élus et les dirigeants des collectivités territoriales.....18

3.2.3 Sensibiliser et former les DSI à l’accessibilité.....18

3.3 Former et outiller les professionnels de la médiation.....19

3.3.1 Former les médiateurs numériques.....19

3.3.2 Mutualiser les moyens et outils entre conseillers France Services et Conseillers numériques, médiateurs numériques.....19

3.3.3 Former les travailleurs sociaux.....20

IV la facilitation du parcours usager.....21

1. Interfaces inclusives.....22

2. Authentifications et reconnaissances facilitantes.....22

3. Outils pour l’accessibilité.....22

4. Cluster d’innovation numérique.....22

Conclusion.....23

I La gouvernance de la feuille de route La Réunion Numérik Ansamb

La rédaction de la feuille de route Réunion Numérik Ansam s'est appuyée sur la mise en place de deux nouvelles instances et sur les instances existantes, pour favoriser la lisibilité de la démarche, la cohérence avec les démarches existantes, et limiter la mobilisation outre-mesure des partenaires.

1 Les membres de la gouvernance :

Les organismes suivants ont rejoint la gouvernance de La Réunion Numérique Ensemble et ont accès à un espace partagé sur Resana :

1. 1 Collectivités et EPCI :

Un EPCI, sur les cinq que compte la Réunion et 12 communes ont rejoint la gouvernance de Réunion Numérik Ansamb, aux côtés d'une vingtaine d'autres partenaires

- EPCI : la CIREST
- Communes : Bras-Panon, Cilaos, La Possession, Le Port, Le Tampon, Saint-André, Saint-Benoît, Saint-Leu, Saint-Paul, Saint-Pierre, Sainte-Marie, Salazie

1.2 Autres membres de la gouvernance

- Acteurs publics : CGSS REUNION, DRFIP 974, Direction Régionale POLE EMPLOI, Caisse d'Allocations Familiales, TESIS,
- Associations : ROULÉ MON Z'AVIRONS, AGIR POU NOUT TOUT, Association Centre Culturel d'Actions Socio-Éducatives "ACCASE", MJC de Saint Benoît, APEPS TAMPON, AD2S, AREP, ORIAPA, AMAFAR-EPE, CASEC CRESSONNIERE, IRSAM La Ressource, COLLECTIF MOUFIA BOIS DE NEFLES, AFIE - Pacte de Transition Citoyenne Régional,
- Formation : Simplon.co, APPRENTISSAGE - REUNION - FORMATION. AP-RUN-FORMATION,
- Recyclage : ARDIE, ADRIE,
- Tiers lieux : La Raffinerie , la Réunion des Tiers Lieux, Emergence oi, SCIC Kolectif, FABLAB H3O, Solidarnum,
- Acteurs du numérique : Association WEBCUP, Digital, Observatoire de la cybersécurité, TELCO OI, Orange, Communecter

La gouvernance restera toutefois ouverte à l'accueil de nouveaux membres.

2 Des instances à pérenniser : le comité de pilotage et le comité technique Réunion Numerik Ansamb

Dans le cadre de la démarche France Numérique Ensemble, deux instances nouvelles ont été mises en place : un comité de pilotage et un comité technique réunissant la Préfecture, la Région et le Département, et associant le Hub Ultra-Numérique porté par Solidarnum.
Ce fonctionnement souple a fait ses preuves pour la définition de la feuille de route et démontré tout l'intérêt d'un espace d'échanges et de coordination des politiques publiques en matière de numérique. Il sera donc pérennisé pour le suivi et l'évaluation de la mise en œuvre de la feuille de route, nonobstant la mise en place de groupes de travail ad hoc dédiés à chaque action définie.

2.1 le comité de pilotage

- Rôle : arbitrer sur les priorités d'actions de la feuille de route et assurer la coordination entre les différents acteurs de l'inclusion numérique.
- composition :
  - la Secrétaire Générale aux Affaires Régionales, pour la Préfecture
  - un élu départemental
  - un élu régional
  - assistance du COTECH
- rythme de réunions : semestriel

2.2 le comité technique

- Rôle : préparer les réunions du comité de pilotage et suivre techniquement la mise en œuvre de la feuille de route.
- composition :
  - le secrétariat général des affaires régionales
  - la Direction de la Recherche, de l'Innovation et des Technologies de la Région
  - la Direction de l'Assistance au Pilotage et à la Performance (DAPI) du Département
  - assistance du Hub Ultra-Numérique
- rythme de réunion : trimestriel, avec un partage des ressources sur l'outil collaboratif resana.

3. Des instances existantes support

3.1 le comité de filière numérique

Dans le cadre de la gouvernance du Schéma Régional de Développement Économique d'Internationalisation et d'Innovation (SRDEII), la Région organise et anime le Comité de Filière du Numérique.

Ce comité a plusieurs rôles :

- Fédérer dans une même instance tous les acteurs de la filière (ou leurs représentants) pour développer la coopération ;
- Suivre et actualiser le contrat de filière
- Bâtir collectivement les axes stratégiques de développement numérique ;

Aussi, ce comité de filière, qui a été mobilisé en 2024 pour décliner la stratégie régionale du numérique et définir les actions partagées avec la stratégie La Réunion Numérique Ensemble, continuera à animer et suivre la mise en œuvre des actions relatives à :

- la structuration de la filière de reconditionnement des terminaux
- l'autonomisation des personnes à travers le pass numérique, la formation et la valorisation de l'offre de médiation numérique

3.2 le réseau Animation Territoriale Numérique

Ce réseau, constitué de référents numériques dans les collectivités, au départ mis en place pour le suivi des CPSD (convention de programmation et de suivi de déploiement de la fibre) des communes embrasse aujourd'hui des thématiques plus larges.

Il constitue un support privilégié pour valoriser, notamment, les outils mis à disposition des communes par l'ANCT (accompagnement numérique sur mesure, Base adresse locale, annuaire des collectivités…), notamment pour le déploiement de nouveaux services dématérialisés.
Il se réunit de manière trimestrielle.

4. des instances à activer : la commission régionale de Stratégie numérique (CRSN) et le comité de concertation des réseaux fixes

4.1 La Commission régionale de Stratégie numérique (CRSN)

Créées par la circulaire du 17 février 2017, les commissions régionales de stratégie numérique *(CRSN)* ont remplacé les CCRANT (Commissions consultatives régionales pour l'aménagement numérique des territoires), consacrées aux infrastructures, afin de s'ouvrir aux usages du numérique.

Elles sont co-présidées par le Préfet de région et par le président de la Région. Les CRSN ont pour objet, sous l'autorité du Préfet de région, de favoriser la qualité du dialogue entre les opérateurs privés et les collectivités territoriales.

4.2 Le Comité de concertation départemental des réseaux fixes

Les comités de concertation départementaux instaurés par la circulaire du Premier ministre du 5 juin 2021, convoqués et présidés par les préfets de département, avec la participation des élus locaux, permettent d'échanger et d'assurer un suivi de la mise en œuvre opérationnelle du plan de fermeture du réseau cuivre sur chaque territoire. Ce comité a en charge également la résilience des réseaux de fibre optique.

Le suivi de l'extinction du réseau cuivre en vue de limiter l'accentuation de la fracture numérique, inscrit dans la feuille de route, s'effectuera par conséquent à travers ce comité de concertation des réseaux fixes, qui se réunira pour al première fois en 2025.

Compte-tenu du caractère mono-départemental du territoire, les deux instances seraient fusionnées.

- Pilote : Préfecture, région, Département
- Cible : Communes
- dates : à partir de 2025
- indicateurs :
  - nombre de réunions/an : 2
  - nombre de participants : 20

4.3 le RRI (Réseau Recherche Innovation) Numérique de la S5

Ce réseau, qui sera animé par La Réunion Innovation, associera, selon le concept de quadruple, hélice tous les acteurs (acteurs de la recherche, entreprises, institutions, société civile) du numérique autour de la feuille de route numérique de la stratégie de spécialisation intelligente sociale et soutenable. Il pourra être mobilisé sur le projet de cluster d'innovation de l'axe « facilitation du parcours usager » et le comité éthique.

5. Des instances à créer : le comité de financeurs, le comité usager et le comité éthique

5.1 Le comité de financeurs

Le comité de financeurs se réunira en marge du comité technique de Réunion Numerik Ansamb, soit pour coordonner les financements, éviter les doublons, assurer les contreparties, s'entendre sur les assiettes de dépenses éligibles et les modalités d'intervention, établir un bilan des actions financées. Il rendra compte au comité de pilotage.

- Composition :
  - COTECH
  - autres collectivités impliquées
  - acteurs privés (fondations…)

- rythme de réunions : semestriel

  - Pilote : Préfecture
  - Cible : Région, Département, Préfecture
  - dates : à partir de 2025
  - indicateurs :
    - nombre de réunions/an : 2

5.2 Le comité usagers

Il sera mis en place, par le Département, dans le cadre de la mise en œuvre de la feuille de route.
Animé par le Département, il pourra être mobilisé par les partenaires, notamment les laboratoires d'innovation du Département et de la Préfecture orientés sur la participation citoyenne, pour concevoir, à l'aide de méthodes de design de politiques publiques, des services publics numériques accessibles.

- composition : représentants de la population et mediateurs numériques
- rythme : trimestriel

  - Pilote : Département
  - Cible : Région, Département, Préfecture (lab)
  - dates : à partir de 2025
  - indicateurs :
    - nombre de réunions/an : 4
    - nombre de participants : 10 a minima
    - nombre de projets soumis/an : 2 a minima

5.3 Le comité éthique

L'usage des données personnelles et de l'intelligence artificielle, en particulier auprès d'un public vulnérable, nécessite une vigilance et une prise de recul.
Le comité éthique sera mis en place et animé par le Département. Il réunira des représentants de la société civile, des associations, des élus. Il sera mobilisable par les partenaires sur des projets de développement de services publics numériques innovants, s'appuyant sur des données personnelles et /ou de l'intelligence artificielle. Il s'assurera également du caractère durable des projets développés dans le cadre de l'actuelle feuille de route et adressera les enjeux de souveraineté. Il pourra éventuellement s'appuyer sur le réseau RRI mobilisé autour de la feuille de route numérique de la S5 (Stratégie de spécialisation intelligente sociale et soutenable).

- Pilote : Département
- Cible : Région, Département, Préfecture (lab)
- dates : à partir de 2025
- indicateurs :
  - nombre de réunions/an : 1 a minima
  - nombre de participants : 10 a minima
  - nombre de projets soumis/an : 1 a minima

5.4 L’Observatoire de l’inclusion numérique

Intégré dans l’observatoire régional du numérique porté par la Région Réunion, et s’appuyant sur les travaux du Hub Ultra-Numérique, il mutualise les études, agrège et partage les données. Ses travaux alimentent les groupes de travail et aident à la décision du comité de pilotage. Sa mise en place fait partie des projets figurant dans l’axe « médiation numérique » de l’actuelle feuille de route.

II Infrastructures et équipements numériques

Introduction : en matière d'infrastructures numériques, une situation favorable mais une vigilance avec l'extinction des réseaux cuivre et 2G, et une connexion internationale fragile

La Réunion se distingue pour la performance de ses infrastructures numériques, malgré un relief accidenté, un marché réduit avec ses 870 000 habitants, l'éloignement qui nécessite l'usage de câbles sous-marins occasionnant surcoûts, dépendances et fragilités.

Avec 93 % des locaux éligibles à la fibre optique, en juin 2024, la Réunion figure parmi les départements les mieux raccordés, en France.
Les zones blanches de couverture en matière de téléphonie cellulaire restent également limitées. Seul le cirque de Mafate demeure exclu des projets de déploiement de la fibre optique.

La connexion par trois câbles sous-marins (SAFE, LION, METISS), avec les réseaux mondiaux, lui permet aujourd'hui de bénéficier d'un débit suffisant et d'offres dites triple play (internet, téléphonie, télévision) à des prix supérieurs à l'hexagone, mais qui demeurent raisonnables, comparés à d'autres territoires ultra-marins. Néanmoins, cette situation est fragile compte-tenu de l'obsolescence du câble SAFE et de sa capacité limitée au regard de la croissance du trafic.

La stratégie régionale du numérique adresse avec acuité ces problématiques dans son axe 3 « Le numérique pour un territoire résilient ». Elle partage ainsi avec le contrat de filière numérique 2025-2027 deux actions visant à :

- Structurer l'écosystème local de cybersécurité autour d'un centre de ressources dédié
- Assurer la sécurisation des infrastructures numériques et favoriser la mise en œuvre d'un nouveau câble sous-marin

Réunion Numérik Ansamb y ajoute le défi de l'extinction du réseau cuivre et de la 2G, impactant les ménages les plus vulnérables.

Il s'agit donc, plus spécifiquement dans le cadre de la feuille de route, d'accompagner les particuliers dans leur migration vers la fibre et la 4 ou 5G dans le cadre de l'arrêt du réseau cuivre et de la 2G, tout en s'assurant de prix raisonnables et d'un impact environnemental limité.

Cet axe de la feuille de route porte donc les actions suivantes :

- favoriser l'accès des particuliers à des réseaux performants et résilients
- proposer un juste prix des services de l'Internet et de la téléphonie mobile
- structurer la filière de reconditionnement des terminaux numériques

1. favoriser l’accès des particuliers à des réseaux performants et résilients

A l’initiative d’Orange et sous le contrôle de l’ARCEP, le réseau cuivre s’éteint progressivement. La Réunion est alignée sur le programme national. Ainsi, la plus grande commune du lot 1, qui expérimentera la fermeture technique du réseau cuivre le 31 janvier 2025 est la ville de saint Leu.

La migration de la population vers des services très haut débit nécessite :

1.1 un suivi de l’extinction associant les opérateurs et les communes

Ce suivi est basé à la fois sur des réunions bilatérales entre la Préfecture et Orange et entre Orange et les communes et l’installation du Comité départemental de suivi des réseaux fixes.

Cette instance se réunira, pour la première fois, en mars 2025, permettant d’effectuer un premier retour d’expérience sur la fermeture technique à Saint Leu.

- Pilote : Préfecture, Région Département
- Cible : communes
- dates : 2025-2030
- indicateurs :
  - nombre de réunions : 6-12
  - nombre de participants : 24 communes

1.2 une communication ciblée vers la population

Cette communication alertant sur la fin du service téléphonique classique et de l’ADSL est réalisée par Orange et les opérateurs commerciaux. Néanmoins, une communication officielle est nécessaire pour crédibiliser davantage le message.
Dans ce cadre, la Préfecture travaillera avec l’association des Maires, les communes et les Maisons France services pour s’assurer que les populations les plus fragiles sont bien informées de l’échéance de la fermeture technique du réseau téléphonique.
Cette démarche s’articule avec l’émergence d’une offre Internet attractive, l’équipement en terminaux reconditionnés et le pass numérique.

- Pilote : Préfecture, association des maires, communes
- Cible : population
- dates : 2025-2030
- indicateurs :
  - nombre de publications
  - migration à 100 % de la population vers une offre fibre ou 4G

1.3 des bases adresses locales à jour

Les communes sont mobilisées pour s’assurer que les adresses de leur territoire sont bien desservies par un réseau de fibre optique, avant la coupure du réseau cuivre. Elles doivent donc être en mesure de vérifier la complétude des fichiers d’adresses (dits « IPE-informations préalables enrichies) des opérateurs. Cette mission est d’autant plus complexe à la Réunion que :

- certaines communes ont deux, voire trois opérateurs d’infrastructure qui ont déployé leur réseau de fibre optique sur le territoire, soit en complet doublon, soit par un partage géographique.

- seules trois communes (Cilaos, Entre-deux, Saint benoît) sur 24 ont, en 2024, une base adresse certifiée à 100 %, leur permettant de contrôler de manière fiable le fichier IPE des opérateurs.

La base adresse locale est, par ailleurs, un outil utile aux communes, au premier chef, mais aussi aux entreprises, pour développer des services numériques fiables auprès de la population. Le chantier de l'extinction cuivre peut donc être le catalyseur permettant d'accélérer la mise à jour des BAL et, ce faisant, de la Base adresse Nationale

Un groupe de travail avec les SIGistes des communes, sera donc mis en place pour favoriser la réalisation des bases adresses locales.

- Pilote : Préfecture et Région
- Cible : services techniques des communes
- dates : 2025-2027
- indicateurs :
  - nombre de BAL certifiées à 100 %: 24
  - nombre de réunions de travail : 4

1.4 un juste prix des services de l'Internet et de la téléphonie mobile

A la Réunion, comme dans les autres territoires ultra-marins, les tarifs de l'Internet et de la téléphonie mobile ne sont pas alignés sur ceux pratiqués dans l'hexagone. Les raisons sont diverses et font état de surcoûts, en partie objectifs.

Plusieurs pistes seront explorées, en partenariat avec les opérateurs de communication électroniques et les bailleurs sociaux, pour favoriser l'accès aux plus modestes :

- le tarif social, qui n'est actuellement pas pratiqué à la Réunion : exemple de l'offre « coup de pouce » d'Orange, qui s'adresse, dans l'hexagone, à toutes les personnes qui ont un quotient familial CAF (Caisse d'Allocation Familiale) ou MSA (Mutualité Sociale Agricole) inférieur ou égal à 700€ et aux seniors bénéficiaires de l'ASPA (Allocation de Solidarité aux Personnes Agées).
- Une offre groupée, négociée avec les bailleurs sociaux
- des offres intégrées au bouclier qualité prix, liées éventuellement à des équipements reconditionnés

- Pilote : Préfecture et Région
- Cible : opérateurs de communications électroniques, bailleurs sociaux
- dates : 2025-2026
- indicateurs :
  - nombre de réunions de travail : 4
  - nombre d'offres intégrées au bouclier qualité prix : 3

2. la structuration de la filière de reconditionnement des terminaux numériques

Le caractère insulaire de la Réunion exacerbe la problématique des déchets et des transports. La limitation des déchets à la source et le recyclage local visent à limiter les effets délétères de l'accroissement des usages du numérique.

200 000 smartphones sont vendus chaque année à la Réunion et finissent par abonder les 24,1 tonnes de déchets de terminaux numériques.

Toutefois, lorsque ces déchets sont collectés, le taux de réemploi peut atteindre 80 %. Une filière d'insertion professionnelle, plusieurs structures de mécénat (Crédit Agricole, Fondation Orange, Oceinde, Fond Ker..) et plusieurs organismes opèrent dans le domaine du réemploi. Ces derniers font cependant état d'un manque de locaux pour réceptionner des dons nombreux, d'un manque de pièces détachées, d'un manque de gisements.

Le groupe de travail « politiques publiques en matière de ESS », animé par la Région dans le cadre du SRDEII, sera notamment mobilisé pour la mise en œuvre d'une partie des actions envisagées.

Plusieurs projets sont envisagés aux différents niveaux de la chaîne de valeur :

2.1 Au niveau de la collecte

- Inventorier les gisements (notamment le stock entrant), les besoins des publics, et cartographier les acteurs, à travers une étude coordonnée par l'Observatoire de l'inclusion numérique, à réaliser en 2025
- Mieux répartir la ressource (centraliser, informer..) tant des terminaux numériques en fin de vie, que des pièces détachées, à travers des locaux mutualisés et le(s) hub(s) de l'ESS, prévus aux contrat de convergence territoriaux
- favoriser le prélèvement à la source à travers :
    - la sensibilisation des institutionnels et des entreprises sur l'existence d'une filière de réemploi, pratiquant l'effacement des données
    - le placement de collecteurs dans les administrations et les entreprises, en s'inspirant d'initiatives existantes
    - une campagne de communication sur le don, auprès de ceux qui achètent un nouveau téléphone ou ordinateur
    - les dons des invendus par les opérateurs

2.2 Au niveau du recyclage

- structuration d'une sous-filière de gestion des pièces détachées (« bourse de pièces détachées »), reposant notamment sur le partage d'une base de données inventoriant les pièces détachées, pour approvisionner équitablement les acteurs du réemploi.

2.3 Au niveau de la distribution :

- incitation à la vente de terminaux avec un haut indice de réparabilité ou reconditionnés par les opérateurs de communications électroniques
- incitation au réemploi dans la commande publique (HCCP…), en rappelant les obligations de la loi REEN (20% de matériel reconditionné)
- planification rationnelle de la distribution, en homogénéisant les critères d'attribution des matériels reconditionnés aux particuliers et en identifiant des prescripteurs (CCAS…)

- promotion du label quali-repar et, le cas échéant, adoption de la marque dédiée à l'ESS, portée par la CRESS.

- Pilote : Région
- Cible : organismes du réemploi, collectivités, entreprises
- indicateurs :
  - 1 étude financée
  - 1 entrepôt mutualisé mis en place
  - 1 base de données des pièces détachées
  - une part plus forte des terminaux reconditionnés dans le parc local

III La médiation numérique

La Réunion est l'un des territoires les mieux connectés en France avec un taux de couverture en très haut débit atteignant 93% en 2024 (source ARCEP). Cependant, l'illettrisme numérique, également connu sous le nom d'illectronisme, reste prévalent. Une étude portant sur la « digitalisation des particuliers et des ménages » effectuée en 2023 à l'initiative de la Région révèle que plus de **16% des Réunionnais demeurent en situation d'illectronisme.**

Face à cette problématique, la Région Réunion a inscrit comme Axe 1 de sa Stratégie Régionale du Numérique : « le numérique pour une société solidaire et inclusive » et comme objectifs de « doubler le nombre de réunionnais qualifiés dans le numérique » et « d'accompagner 10 000 usagers dans l'appropriation de l'outil numérique ».

Il comporte ainsi trois grandes orientations :

1. la mise en œuvre du nouveau Pass Numérique

La collectivité a mis en place en 2020 le "Pass Numérique". Ce dispositif vise à permettre aux personnes les plus éloignées du numérique de bénéficier de services d'accompagnement aux outils numériques dans des lieux préalablement qualifiés.

Il s'adresse à tout public en situation d'illectronisme et souhaitant se faire accompagner. On y retrouve notamment les jeunes de moins de 26 ans sans diplôme, les personnes au chômage de longue durée (>1 an), les personnes en situation d'illettrisme, les familles monoparentales et les femmes en particulier, les personnes âgées de plus de 65 ans et les personnes souhaitant se faire accompagner dans leur demande de continuité territoriale

L'initiative s'inscrit dans les orientations portées par la Région Réunion dans le cadre de son contrat de filière numérique et dans la feuille de route territorialisée, La Réunion Numérique Ensemble.

Le dispositif a fait l'objet d'une évaluation en 2023. A partir de ce diagnostic partagé et des besoins exprimés par les parties prenantes, il est proposé de mettre en place, à partir du 1er semestre 2025, un nouveau dispositif succédant au Pass Numérique actuel et reposant sur les recommandations et enjeux suivants :

- Un dispositif spécifique et adapté au territoire,
- La dématérialisation des carnets,
- Un circuit simplifié (suppression des bons de prescription…),
- Un suivi rigoureux des bénéficiaires (traçabilité),
- Une sécurité renforcée (protection des données personnelles),
- Un référentiel commun pour l'évaluation et l'acquisition des compétences (PIX),
- Un élargissement du catalogue de services
- Une évaluation en continu du dispositif,
- Une communication amplifiée et relayée par les réseaux sociaux

  - Pilote : Région
  - Cible : Population, structures de médiation, prescripteurs
  - dates : 2025
  - indicateurs :
    - 1 plateforme dématérialisée mise en ligne

- Nombre d’heures d’accompagnement par structure
- Nombre de bénéficiaires accompagnés par structure
- Nombre de bénéficiaires déclarées au total, par structure de médiation
- Campagnes de publicité physique et multimédia

2. l’Observatoire de l’Inclusion Numérique à la Réunion et la valorisation de l’offre et des lieux de médiation numérique

Les travaux menés en 2024 par le comité de filière numérique ont fait apparaître un fort besoin d’objectiver la fracture numérique à la Réunion. L’observatoire du numérique, s’appuyant sur les travaux du Hub Ultra-Numérique, intégrerait donc un volet dédié à l’inclusion en vue de :

- Mutualiser et partager les données relatives à l’inclusion, notamment via le portail open data de la Région Réunion,
- Partager un annuaire des acteurs et une cartographie des services,
- Partager les bonnes pratiques (ex : suivi du projet territoire 0 illectronisme),
- Effectuer des études (ex : identification des gisements de terminaux numériques pour la filière du réemploi) et des travaux de prospective (usages et impact de l’IA…),
- Appuyer des travaux de recherche portés par l’Université,
- Valoriser l’offre et les lieux de médiation numérique,

- Pilote : Région
- Cible : Acteurs de la filière de l’inclusion numériques, filière numérique
- Dates : 2025-2026
- Indicateurs :
  - 1 Observatoire de l’inclusion numérique
  - 1 cartographie des acteurs de l’inclusion numérique
  - 1 étude de la filière numérique

3 le développement de la formation

Il s'agit principalement d'accompagner la population dans son appropriation des outils et des usages du numérique, de former les médiateurs numériques, les agents et les salariés à la médiation numérique, et enfin de sensibiliser les élus et décideurs des collectivités territoriales à l'inclusion numérique pour en faire une priorité de politique publique.

Cette orientation n'a pas vocation à embrasser tous les dispositifs mais à faire émerger quelques initiatives nouvelles dans l'écosystème existant.

3.1 Accompagner la population :

L'accompagnement du public en difficulté pour l'appropriation des outils et des usages numériques s'effectue principalement via le dispositif « Pass Numérique ».

L'accompagnement pour effectuer les procédures administratives dématérialisées, peut s'effectuer également au travers du Pass Numérique, mais aussi via les Maisons France Service, ou encore en relation avec les Aidants Connect.

La première démarche se concentre sur l'identification et la sensibilisation du public concerné. La Région Réunion a inscrit comme action annuelle des campagnes de publicité physiques et multimédia pour atteindre le public invisible.

- Pilote : Région
- Cible : les jeunes de moins de 26 ans sans diplôme, les personnes au chômage de longue durée (>1 an), personnes en situation d'illettrisme, les familles monoparentales et les femmes en particulier, les personnes âgées de plus de 65 ans et les personnes souhaitant se faire accompagner dans leur démarche administrative dématérialisée.
- dates : 2025
- indicateurs :
  - supports de communication physique
  - supports de communication multimédia

La Région Réunion via le dispositif « Pass Numérique » permet un financement de l'accompagnement du public ciblé. Cette démarche est décrite en amont (1. la mise en oeuvre du nouveau Pass Numérique)

3.2 La fonction publique :

3.2.1 Former les agents des 3 fonctions publiques

Les agents des trois versants de la fonction publique peuvent être ciblés pour des actions de formation au numérique à plusieurs titres :

- en tant que citoyens souffrant d'exclusion numérique
- en tant qu'aidants numériques de leur entourage
- en tant que fonctionnaires nécessitant un socle de compétences transversales
- en tant qu'exerçant un métier fortement impacté par l'IA ou l'automatisation robotisée des processus (RPA)

Un groupe de travail avec les trois fonctions publiques a été constitué pour partager la réflexion sur les besoins en matière de formation au numérique, dans le cadre de l'évolution des métiers avec l'IA et l'automatisation robotisée des processus (RPA).

Il s'agira de favoriser la mutualisation d'actions, de formateurs, d'outils (PIX), de séminaires.

- Pilote : Etat
- Cible : Agents de la fonction publique
- dates : 2025-2027
- indicateurs :
  - Nombre d'agents formés
  - Nombre de sessions organisées

3.2.2 Sensibiliser les élus et les dirigeants des collectivités territoriales

Les collectivités proposent de plus en plus de services publics dématérialisés. Cette transition numérique questionne l'adaptation des outils et des méthodes d'accompagnement aux publics. Les enjeux sont multiples, de l'accessibilité numérique à la sécurité des données personnelles.

Pourtant, l'inclusion numérique reste un sujet qui n'est pas suffisamment intégré dans les stratégies publiques de certains territoires. Il est nécessaire d'encourager l'implication des élus et décideurs.

L'objectif principal de cette action est donc de sensibiliser les politiques locales à la valorisation de l'accompagnement des publics éloignés des nouvelles technologies. Elle vise ainsi à :

- Sensibiliser les élus et DGS des collectivités sur les enjeux du numérique et des difficultés conséquentes rencontrées par les usagers
- Présenter les outils numériques pouvant être utilisés dans les collectivités
- Présenter les acteurs de l'inclusion numérique présents sur le territoire
- Présenter les dispositifs d'inclusion numérique
- Présenter des retours d'expériences d'autres collectivités territoriales.

- Pilote : Région / Hub Ultra Numérique
- Cible : Elus et DGS des collectivités territoriales
- dates : 2025-2027
- indicateurs :
  - Nombre d'élus sensibilisés
  - Nombre de DGS sensibilisés
  - Nombre de sessions organisées

3.2.3 Sensibiliser et former les DSI à l'accessibilité

Le développement et le maintien de services publics numériques accessibles, tel que recherché dans l'axe « facilitation du parcours usager », suppose que les services en charge du développement et du maintien des sites Internet et des services dématérialisés (Directions des Systèmes d'Information, services de communication…) soient sensibilisés aux provlématiques d'accessibilité.

L’existence d’un DU « Référent Accessibilité Numérique » à l’Université de la Réunion, unique sur le territoire national, pouvant être suivi entièrement en distanciel, doit favoriser la mise en place de modules pour les agents, et une éventuelle certification.

A moyen terme, ce sont également les agences web réunionnaises, qui devront être formées afin d’améliorer le niveau des prestations qu’elles réalisent à travers le dispositif d’aide Kap Numérik. En effet, cette aide, co-financée par l’Union européenne et la Région Réunion, soutient les projets digitaux des petites entreprises et associations,

3.3 Former et outiller les professionnels de la médiation

3.3.1 Former les médiateurs numériques

Le public en situation de fracture numérique exprime de nouveaux besoins aux professionnels de la médiation numérique (conseillers numériques, aidants connects…). Ces derniers doivent intégrer de nouveaux outils, de nouveaux dispositifs, et les mises à jour des démarches dématérialisées.

Pour proposer des accompagnements de qualité et répondre au maximum aux besoins du public éloigné des nouvelles technologies, les professionnels de la médiation numérique doivent être continuellement au fait des évolutions et ont un besoin régulier de formation.

Ce besoin pourra être évalué à travers le passage et l’analyse des certifications PIX de tous les conseillers numériques. La progression entre le niveau au moment de l’embauche et la réactualisation de la certification permettra également de mesurer le chemin accompli.

Depuis 2023, des formations via des modules thématiques complémentaires ont été proposés aux médiateurs numériques. D’autres thématiques devraient être ajoutées en prenant en compte les évolutions liées aux technologies telles que l’intelligence artificielle, le numérique responsable.

- Pilote : Hub Ultra Numérique
- Cible : professionnels de la médiation numérique, structures de médiation
- dates : 2025
- indicateurs :
  - Nombre de professionnels formés
  - Nombre de modules proposés
  - Nombre de webinaires organisés

3.3.2 Mutualiser les moyens et outils entre conseillers France Services et Conseillers numériques, médiateurs numériques

Il s’agit de proposer un portail unique permettant de mieux partager les ressources et se retrouver parmi la multitude d’outils existants, de favoriser les rencontres, et les formations communes.
Ce projet suppose de commencer à inventorier tous les services et outils accessibles et utilisés par les médiateurs, et d’utiliser les méthodes de design de politiques publiques telles que préconisées dans l’axe « facilitation du parcours usagers ».
Par ailleurs, une rencontre commune, associant les acteurs de l’inclusion numérique, les collectivités locales et les élus, pourrait être organisée chaque trimestre dans un micro-territoire (nord, sud, est, ouest) différent, afin de favoriser l’interconnaissance de proximité et valoriser auprès des communes l’offre des Maisons France Service et espaces numériques proches.

- Pilote : Hub ultra-numérique
- Cible : conseillers numériques et FS

- indicateurs :
  - nombre de réunions d'interconnaissances : 4/an (1 par micro-territoire/an)
  - nombre de réunions sur le projet de portail
  - taux d'utilisation des services

3.3.3 Former les travailleurs sociaux

Les crédits de formation délivrés par l'ANCT dans le cadre de France Numérique Ensemble permettront de former 60 travailleurs sociaux à aidant connect et, selon les besoins, à d'autres outils numériques.

La pérennisation et l'extension du dispositif devront être étudiés dans le cadre du plan d'actions de La Réunion Numérique Ensemble.

IV la facilitation du parcours usager

Cet axe de la feuille de route est plus particulièrement porté par le Département.

Toutefois, le pilotage de l'axe est collectif avec dans le premier cercle le Conseil Départemental, les CCAS, les Maisons France Service, et les autres institutions publiques engagées dans la gouvernance de la feuille de route.

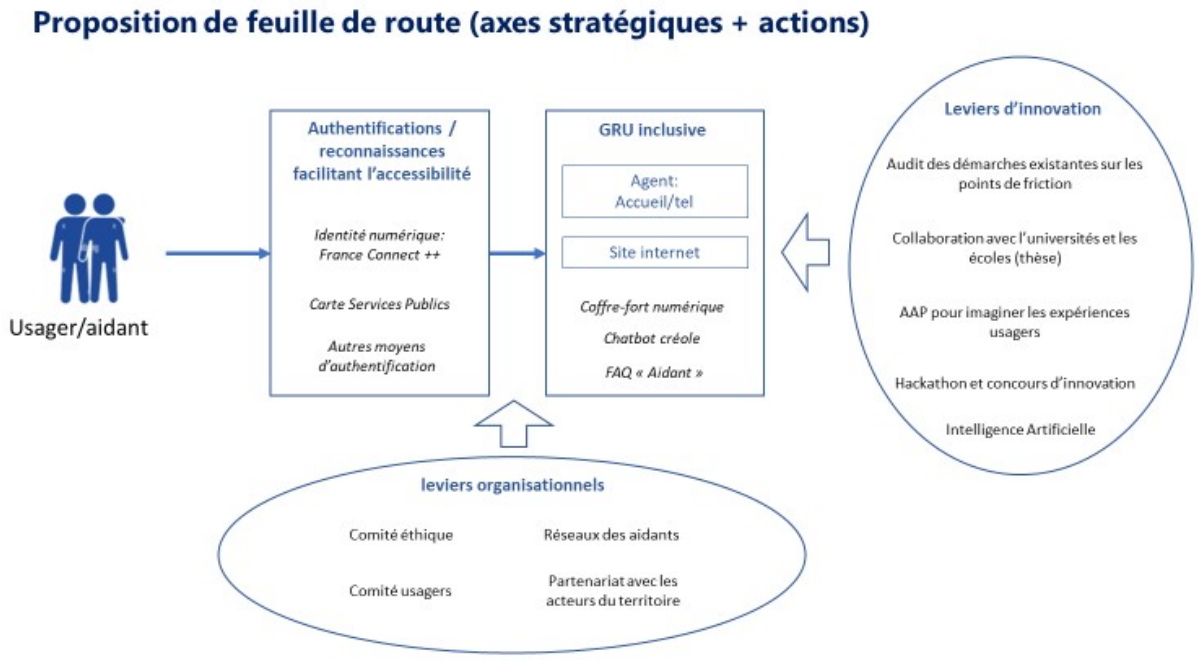
Le déploiement de chaque action sera proposé de façon proactive à l'ensemble des autres institutions intervenants auprès des publics cibles (deuxième cercle) et sera ouvert aux autres acteurs publics qui souhaiteraient bénéficier de la dynamique (troisième cercle).

Le public ciblé en priorité concerne les usagers bénéficiaires de prestations sociales & solidaires selon une approche statistique. Il est certain que d'autres publics bénéficieront des développements – comme les mineurs qui n'ont pas de compte FranceConnect. Il sera en outre attendu une participation active de la MDPH pour prendre en compte les publics en situation de handicap, notamment pour la langue des signes.

Cet axe vise à :

- Intégrer usagers et accompagnants (aidé/aidant) dans la conception des solutions, pour améliorer l'expérience usagers
- **développer une démarche proactive** pour «aller vers » les usagers éloignés du numérique et expérimenter des solutions innovantes.
- faire de La Réunion un laboratoire d'innovation pour les services publics.

Il s'appuie sur un comité usagers et un comité éthique (décrits dans la partie gouvernance de la feuille de route) et l'utilisation de techniques de design de politiques publiques pour associer les usagers et les aidants à la conception des nouveaux services.



1. Interfaces inclusives

Il s'agit de favoriser l'accès aux services publics à travers un portail fédérateur de Gestion de la Relation Usager (GRU), en prévoyant l'articulation avec Servicepublic.com et l'annuaire des collectivités collectivités.fr.Cette démarche suppose d'appliquer les principes de « facile à lire et à comprendre », «l'approche par « moments de vie », l'usage des outils tels que « dites le nous une fois », la déclinaison en applications mobiles, un plan de continuité d'activités.
Ce portail pourrait aussi « sauvegarder » l'accès aux services essentiels, en favorisant l'accessibilité (hébergement local, site en .re…) des services même en cas de coupure des câbles sous-marins.

En complément, une version « back end » connectée avec l'outil des métiers du social Solis, pour les assistants sociaux aidant connect, serait développée afin qu'ils puissent réaliser les démarches à la place des particuliers.

- Pilote : Département
- Cible : Collectivités territoriales, CCAS
- indicateurs :
  - nombre de communes sur l'annuaire collectivite.fr
  - nombre de services sur le portail fédérateur
  - nombre de communes présentes sur le portail féférateur
  - nombre de visiteurs et nombre de visiteurs uniques
  - nombre d'utilisateurs de la version back end

2. Authentifications et reconnaissances facilitantes

- Lancer une **Carte des Services Publics** pour simplifier les interactions avec les administrations, en prenant en compte les expériences passées à la Réunion (carte de vie quotidienne etc...)
- Mettre en place des moyens alternatifs d'identification, adaptés aux publics non inscrits sur FranceConnect.

3. Outils pour l'accessibilité

- Développer des solutions comme des **coffres-forts numériques** (centralisés ou décentralisés via la blockchain) pour conserver les documents officiels.
- Créer un **chatbot en créole** pour favoriser les échanges

4. Cluster d'innovation numérique

- Organiser des concours et hackathons pour stimuler l'innovation sur les démarches administratives.
- Collaborer avec l'université et les écoles pour impliquer les étudiants dans l'amélioration de l'expérience utilisateur et mobiliser le monde de la recherche sur l'inclusion numérique

Conclusion

La feuille de route "La Réunion Numérik Ansamb" s’inscrit dans une ambition forte : faire du numérique un levier inclusif, innovant et durable au service de l’ensemble des réunionnais. Portée par une gouvernance collaborative associant institutions publiques, associations et citoyens, elle repose sur des actions fédératrices et coordonnées pour répondre aux défis spécifiques de l’île.

Cette stratégie met l’accent sur :

- **L’accessibilité universelle** : garantir un accès équitable aux services publics numériques, en réduisant les fractures numériques, sociales et territoriales.
- **L’innovation locale** : transformer La Réunion en laboratoire d’expérimentations numériques pour des services publics adaptés aux besoins réels des usagers.
- **La participation citoyenne** : associer les usagers et les aidants à la conception des services, afin de bâtir une offre numérique centrée sur l’humain.
- **La durabilité** : intégrer des pratiques responsables, telles que le reconditionnement des terminaux numériques, et anticiper les transitions technologiques comme l’extinction du réseau cuivre et de la 2G.
- **L’observation** : mutualiser les données et les analyses pour alimenter les décisions stratégiques. Cet outil permettra d’identifier les besoins, de suivre les progrès réalisés et de guider les initiatives en faveur d’une société numérique plus équitable.

En se déployant progressivement jusqu’en 2027, cette feuille de route propose un modèle de transition numérique qui valorise les spécificités de La Réunion tout en s’inscrivant dans les priorités nationales. Elle réaffirme que le numérique n’est pas fatalement un facteur d’exclusion mais peut être un outil pour construire une société plus juste, inclusive et résiliente.