PRÉFÈTE
DE L'ISÈRE
Liberté
Égalité
Fraternité

isère
LE DÉPARTEMENT

France Numérique Ensemble



Pour une politique publique d'inclusion numérique à l'échelle du territoire de l'Isère

Feuille de route

PRÉFÈTE
DE L'ISÈRE
Liberté
Égalité
Fraternité

isère
LE DÉPARTEMENT

SOMMAIRE

Introduction

Méthode d'élaboration de la feuille de route.....Page 3

1. Réunion de travail avec les directions territoriales du Département
2. Entretiens individuels avec les acteurs institutionnels
3. Questionnaires en ligne à destination des communes et des EPCI
4. Ateliers avec les acteurs de l'inclusion et de la médiation numériques

Synthèse du diagnostic territorial.....Page 5

1. Un écosystème d'acteurs de l'inclusion et de la médiation numériques ancrés et engagés
2. Une offre de médiation numérique et des modalités d'accompagnement diversifiées
3. Des territoires confrontés au défi de la mobilité
4. Des efforts de structuration et de coordination de l'offre de médiation numérique variables
5. Des données partielles sur les besoins des Isérois en matière de médiation numérique

Priorités d'action.....Page 15

1. Développer l'accès aux équipements et à la connexion
2. Renforcer l'autonomie des publics éloignés du numérique
3. Renouer avec l'exigence de proximité
4. Faciliter l'utilisation des services numériques
5. Promouvoir la diffusion d'une culture numérique
6. Améliorer la connaissance de l'offre et des attentes des usagers
7. Animer la stratégie territoriale d'inclusion numérique

Annexes.....Page 20

1. Carte des 13 territoires départementaux
2. Résultats du questionnaire aux communes
3. Liste des acteurs institutionnels sollicités
4. Les ateliers France Numérique Ensemble
5. Liste des bassins de vie isérois
6. Segmentation de l'offre de médiation numérique par bassin de vie
7. Liste des structures dotées de conseillers numériques

PRÉFÈTE DE L'ISÈRE
Liberté
Égalité
Fraternité

isère
LE DÉPARTEMENT

Introduction

Les outils et services numériques font partie intégrante de notre vie quotidienne. Ils sont devenus incontournables tant sur le plan personnel que professionnel. Prendre un rendez-vous médical, réserver un billet de train, déclarer ses impôts, participer à une réunion à distance, sont autant d'actes de la vie courante qui reposent sur les technologies numériques.

Si 80% des français utilisent internet quotidiennement et près de 90 % de la population est actuellement équipée d'un smartphone, on estime aujourd'hui qu'environ un tiers de la population française âgée de 18 ans et plus éprouve des difficultés à réaliser des démarches en ligne et qu'une personne sur 6 est en situation d'« illectronisme » (source : baromètre du numérique 2023). Dans un contexte de numérisation croissante de la société, ces difficultés d'appropriation des outils et services numériques peuvent accentuer les situations de vulnérabilités et affecter la cohésion sociale.

Aussi, la préfecture de l'Isère et le département de l'Isère ont décidé de piloter conjointement l'élaboration d'une stratégie locale pour agir en faveur de l'inclusion numérique de tous les Isérois. Le premier comité de pilotage France Numérique Ensemble s'est tenu le 20 février 2024. Il a réuni des établissements publics de coopération intercommunale (EPCI), des communes, des opérateurs de services publics, des associations, des responsables d'Espaces France Services et des entreprises. Les parties prenantes ont été conviées à participer au processus d'élaboration de la stratégie territoriale d'inclusion numérique dont la feuille de route se veut la synthèse, l'ossature et le point de départ.

Méthode d'élaboration de la feuille de route

L'élaboration de la feuille de route s'est appuyée sur un diagnostic combinant des analyses cartographiques, quantitatives et qualitatives.

L'analyse cartographique a mobilisé les jeux de données ouvertes mises à disposition par le département de l'Isère et de la plateforme nationale de l'inclusion.

L'analyse quantitative s'est fondée sur les dernières éditions du baromètre du numérique, les productions statistiques de la Direction de la recherche, des

études, de l'évaluation et des statistiques (DREES) et de l'Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE).

L'approche qualitative, quant à elle, est le fruit d'une recherche et d'une veille documentaire extensive, de réunions de travail avec les directions territoriales du département, d'entretiens avec des acteurs institutionnels, d'ateliers avec les acteurs de l'inclusion et de la médiation numériques et de questionnaires envoyés aux communes et établissements de coopération intercommunale (EPCI).

A. Réunion de travail avec les directions territoriales du département

Des réunions de travail avec les directions territoriales ont permis d'identifier les acteurs locaux de l'inclusion et de la médiation numériques, les dispositifs d'accompagnement déployés par ces derniers et les pratiques de coopération formelles et informelles instaurées pour répondre aux besoins des habitants en difficulté avec les outils et services numériques (carte des territoires départementaux en annexe 1).

B. Entretiens individuels avec les acteurs institutionnels

Des acteurs associatifs et de l'économie sociale et solidaire, des représentants des opérateurs de l'État, d'entreprises, et de collectivités locales ont été interrogés dans le cadre d'entretiens qui ont eu pour objet de revenir sur leurs initiatives, de déterminer leur positionnement et leur rôle dans l'écosystème de l'inclusion numérique en Isère et de recueillir les engagements définis par leur organisation dans ce domaine (liste des acteurs institutionnels sollicités en annexe 3).

C. Questionnaires en ligne à destination des communes et des EPCI

Un questionnaire visant à évaluer la nature de l'offre de médiation numérique sur leur territoire et son adéquation avec les besoins identifiés a été adressé aux 512 communes, ainsi qu'aux 18 ECPI que compte le département de l'Isère. La consultation s'est étendue du 10 juin au 8 juillet 2024. Le taux de participation a été de 28 % (144 répondants sur 530 destinataires) et 57,5 % des réponses ont été apportées par des élus (principaux résultats du questionnaire en annexe 2).

D. Ateliers avec les acteurs de l'inclusion et de la médiation numériques

4 ateliers, ouverts à tous les acteurs de l'inclusion et de la médiation numériques du territoire, ont réuni 87 participants entre le 2 et le 11 juillet 2024. Les structures auxquelles appartenaient les participants ainsi que leurs fonctions étaient représentatives de la diversité des acteurs mobilisés dans la mise en œuvre et l'animation d'actions d'inclusion et de médiation numériques (typologie des participants des ateliers en annexe 4).

Synthèse du diagnostic

Cinq enseignements ressortent du diagnostic sur lequel reposent les orientations stratégiques de la feuille de route.

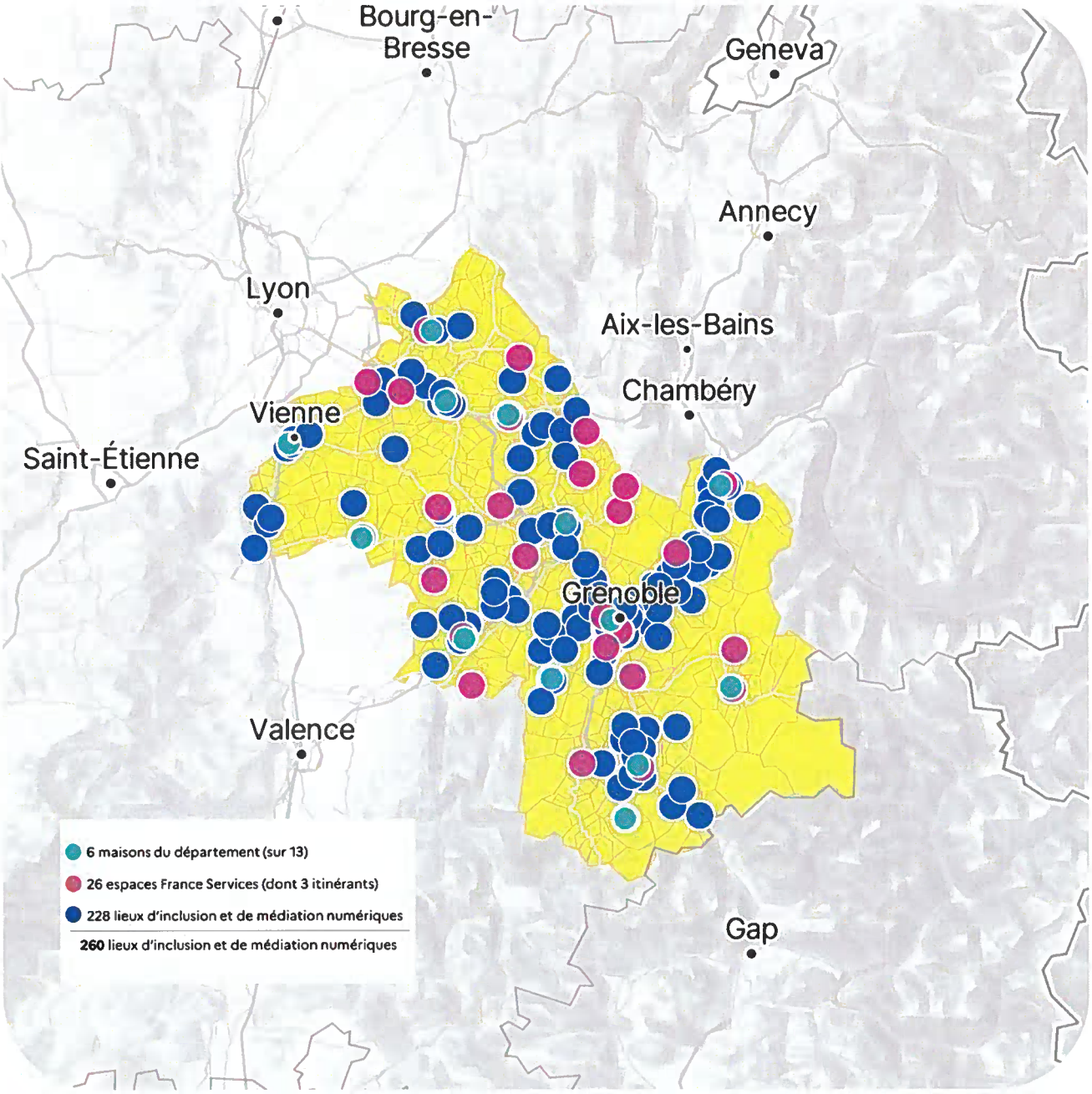
1. Un écosystème d'acteurs de l'inclusion et de la médiation numériques ancrés et engagés

L'Isère dispose d'un écosystème d'acteurs de l'inclusion et de la médiation numériques particulièrement actifs, ancrés et engagés.

Élus ; agents des mairies, des espaces France Services, des CCAS, des centres sociaux, des missions locales, des bibliothèques et des médiathèques ; écrivains publics, conseillers et médiateurs numériques ; professionnels départementaux et communaux de l'action sociale ; bénévoles du monde associatif ; opérateurs de l'État ; entreprises et acteurs de l'économie sociale et solidaire se mobilisent au quotidien pour aider les Isérois et Iséroises à surmonter leurs difficultés à naviguer dans les environnements numériques et pour les soutenir dans leur quête d'autonomie.

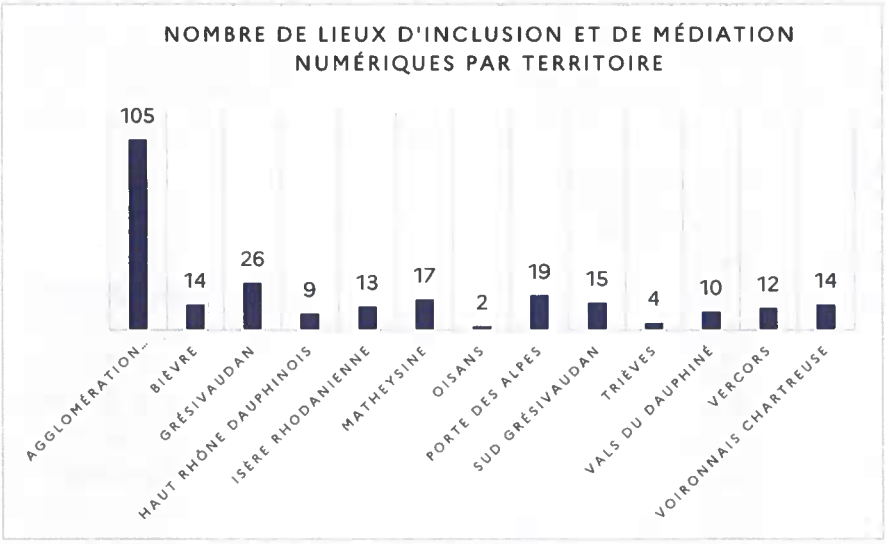
Ces acteurs opèrent dans près de 260 lieux d'inclusion et de médiation numériques. Ces lieux sont des espaces où les Isérois, quels que soient leurs compétences et leur degré d'appropriation des outils numériques, peuvent bénéficier d'une ou de plusieurs modalités d'accompagnement :

- un accès aux équipements (connexion et périphériques)
- un accompagnement à la réalisation d'une démarche en ligne (administrative ou commerciale)
- une assistance à la mise en œuvre effective de leurs droits
- une initiation/formation aux compétences numériques (élémentaires ou complexes)



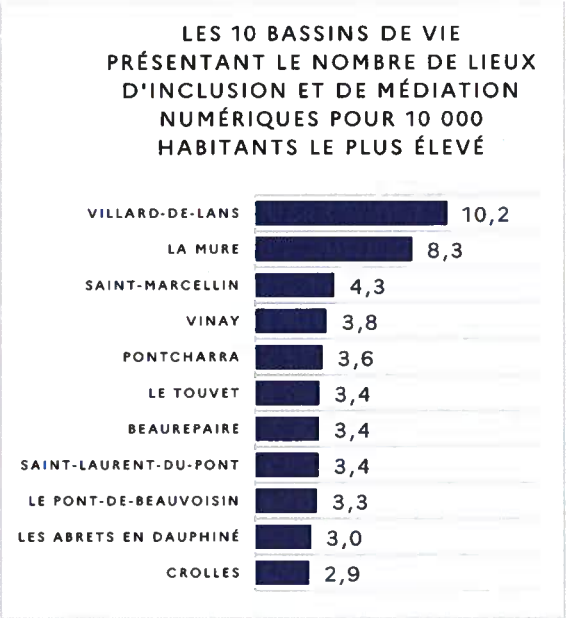
Sources : Opendata Isère ; Dora ; Hinaura

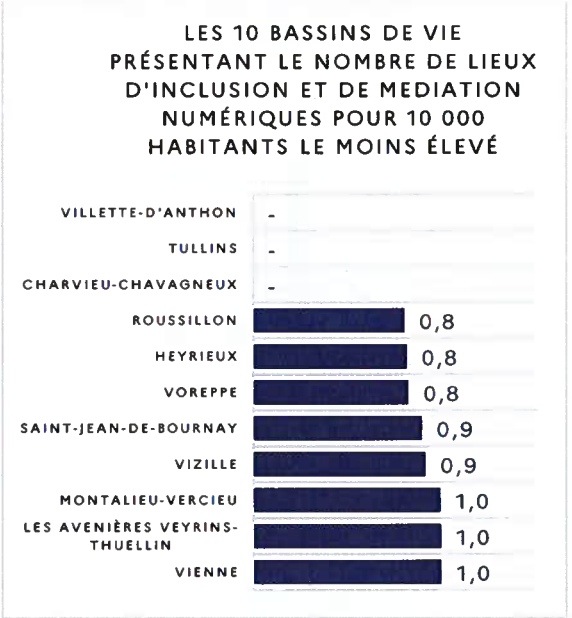
Le territoire de l'agglomération grenobloise abrite 40% (n=105) des lieux d'inclusion et de médiation numériques du département. Cette concentration de l'offre de médiation numérique sur le territoire de la métropole est à mettre en perspective avec son poids démographique puisqu'il représente un tiers de la population du département. La commune de Grenoble, qui représente elle-même un tiers de la population de ce territoire concentre à elle seule 40% de l'offre d'inclusion et de médiation numériques.



L'offre disponible dans l'agglomération grenobloise, essentiellement portée par des structures associatives (n=52), ne se caractérise pas *a priori* par une segmentation par typologie de publics. Les offres principalement orientées vers des publics jeunes, des personnes âgées ou des personnes en situation de handicap ne représentent que 10% de la totalité de l'offre de médiation numérique. On peut toutefois noter la présence de lieux de médiation au sein ou à proximité immédiate de 9 quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV) sur les 10 que compte l'agglomération.

Une observation de l'offre rapportée au nombre d'habitants par bassin de vie révèle que certains bassins de vie ruraux du département présentent, dans l'absolu, un nombre de lieux par habitant plus important que certains bassins de vie urbains de densité intermédiaire. Ces écarts sont toutefois à pondérer : ils signalent la présence de lieux mieux recensés sur certains territoires mais ne permettent pas d'induire un degré de fréquentation supérieur ou une meilleure connaissance de ces lieux par les habitants. Par ailleurs, il n'est pas certain que le nombre plus élevé de lieux d'inclusion et de médiation numériques dans les bassins de vie peu denses parviennent à compenser l'éloignement géographique et les temps d'accès plus longs pour accéder à ces services essentiellement concentrés dans les communes qui constituent les « pôles de services » de ces bassins de vie (carte des bassins de vie isérois en annexe 5).





L'examen de l'offre d'inclusion et de médiation numériques par bassin de vie permet de mettre en lumière le rôle déterminant que jouent les espaces France Services dans certaines parties du territoire. En effet, des espaces France Services sont implantés dans près de 2 bassins de vie sur 3. Ils constituent, à notre connaissance, la seule offre d'inclusion et de médiation numériques dans 4 bassins de vie (Le Bourg-d'Oisans, Vif, Saint-Laurent-du-Pont et la partie iséroise du bassin de vie de Saint-Jean-en-Royans).

Pour les 17 bassins de vie isérois qui ne disposent pas, au 1er aout 2024, d'espaces France Services, le maillage actuel répond à l'un des objectifs du dispositif puisqu'un trajet d'une demi-heure maximum, par voie routière, permet d'accéder à un espace situé dans les bassins de vie environnants. Notons toutefois que deux de ces 17 bassins de vie, Vienne et le Roussillon situés au nord-ouest du département, sont respectivement les troisièmes et sixièmes bassins de vie isérois les plus peuplés et qu'ils abritent à eux deux 8 QPV.

Ces deux bassins de vie urbanisés, qui affichent les rapports entre le nombre de lieux d'inclusion et de médiation numériques et le nombre d'habitants parmi les plus faibles du département, ne disposent pas de points d'accueil France Services fixes et permanents. Pour pallier cette absence, un bus France Services, géré par l'association Pimms Médiation, assurent des permanences régulières dans le bassin de vie Roussillonnais, notamment dans les QPV des communes de Péage-de-Roussillon et de Roussillon.

2. Une offre de médiation numérique et des modalités d'accompagnement diversifiées

La diversité des acteurs impliqués et des lieux au sein desquels s'opère l'offre de service de médiation numérique permet à cette dernière de couvrir une large palette des besoins en matière d'inclusion et de médiation numériques à l'échelle départementale : de la mise à disposition d'équipements (connexion et périphériques) à la formation dans le cadre d'ateliers collectifs, en passant par l'accompagnement ponctuel à la réalisation des démarches administratives en ligne et à la sensibilisation aux enjeux culturels de la transformation numérique.

Afin de schématiser la nature de l'offre proposée aux Isérois nous avons opéré une segmentation des lieux d'inclusion et de médiation numériques que nous avons classés dans les 3 catégories de services suivantes :

1. **[Équipements]**
   Mise à disposition d'équipements
2. **[Accompagnement]**
   Accompagnement à la réalisation des démarches en ligne
3. **[Formation]**
   Initiation et formation aux compétences numériques

Il apparaît que l'offre d'inclusion et de médiation numériques de l'Isère concerne pour 11% la mise à disposition d'équipements (connexion internet en accès libre, mise à disposition d'ordinateurs et de périphériques) ; pour 62% l'accompagnement à la réalisation des démarches administratives en ligne ; et pour 27% l'initiation ou la formation des Isérois aux compétences numériques (graphique de la segmentation par bassin de vie en annexe 6).

Nature de l'offre	Nombre de lieux	Répartition
Mise à disposition d'equipements	29	11%
Accompagnement à la réalisation des demarches en ligne	161	62%
Initiation/Formation aux compétences numériques	70	27%
Ensemble	**260**	**100%**

La part relativement faible des lieux mettant à disposition des équipements et de la connexion doit être mis en regard de la persistance de cette problématique comme facteur d'éloignement du numérique. Les résultats des enquêtes nationales montrent en effet que la vétusté, l'absence d'équipements et d'accès à internet constituent pour 32% des français le principal frein à l'utilisation des outils numériques.

La prépondérance de l'offre orientée vers l'aide à la réalisation de démarches en ligne atteste quant à elle l'augmentation des difficultés que les français rencontrent pour les effectuer dans un contexte d'accélération de la dématérialisation des services publics. À cet égard, le baromètre du numérique 2022 souligne que la « *multiplication des démarches dématérialisées et la progression du nombre de personnes utilisant la voie digitale pour leurs démarches administratives accroît mécaniquement la part des personnes en prise avec des difficultés* ». L'étude constate également que « *les difficultés à réaliser les démarches ne concernent pas que les groupes les plus éloignés du numérique.* » En effet, 76% des 18-24 ans affirment ne pas toujours arriver à effectuer leurs démarches en ligne, contre 53% des 70 ans et plus. Les causes de ces difficultés ont notamment été mises en exergue par le Défenseur des droits (Dématérialisation des services publics, rapport 2022). Elles sont à mettre au compte de la complexité inhérente de certaines démarches administratives, de l'inadaptation de services en ligne à certains cas particuliers, de la crainte liée aux conséquences d'une erreur et de l'absence d'alternatives aux procédures dématérialisées.

Aussi, un processus d'amélioration continue de la qualité des démarches en ligne proposées aux Isérois, alliant simplification et maintien de canaux de contact alternatifs, apparaît indispensable.

3. Des territoires confrontés au défi de la mobilité

399 des 512 communes du département sont des communes rurales, c'est-à-dire des communes peu denses au sens de la grille communale de densité. Elles abritent 34% de la population du département.

Les diagnostics opérés dans le cadre des schémas départementaux d'amélioration de l'accessibilité des services au public (SDAASP) ont révélé une corrélation entre la densité de population des territoires, les niveaux

d'équipements et le temps d'accès aux services de la vie quotidienne. Les territoires peu denses présentent des niveaux d'équipements plus faibles et des temps d'accès à ces derniers plus élevés.

Dans les espaces ruraux, mais aussi périurbains, la question de la mobilité se pose avec une acuité accrue. Ces espaces se caractérisent par une utilisation prépondérante de la voiture individuelle comme moyen de locomotion et une desserte relativement peu développée de réseaux de transports collectifs.

Ainsi toute personne qui ne peut conduire ou disposer d'un véhicule est susceptible d'être confrontée à des difficultés pour se déplacer et accéder à l'offre d'inclusion et de médiation numériques. En effet, 70% de l'offre se situent dans l'une des 64 communes du département qui constituent des « pôles d'équipements et de services » des bassins de vie (bourgs ruraux et petites villes, centres urbains intermédiaires et grands centres urbains).

Les personnes en situation de précarité économique sont plus particulièrement affectées par les contraintes liées aux difficultés de déplacement, notamment en raison des coûts que ces derniers impliquent et engendrent (tels les frais d'obtention du permis de conduire, l'achat et les frais de maintenance d'un véhicule, le coût du carburant, l'abonnement ou l'achat de titres de transport).

Les difficultés en matière d'accès à la mobilité peuvent donc constituer un obstacle à l'appropriation des outils et services numériques, notamment lorsqu'elle requiert un accompagnement, et aggraver les situations d'isolement, de renoncement ou d'exclusion.

Les approches qui tendent à aller au-devant des habitants (aller-vers) apparaissent de ce fait particulièrement adaptées au contexte isérois.

4. Des efforts de structuration et de coordination de l'offre de médiation numérique variables

Les acteurs rencontrés ont manifesté le besoin d'actualiser régulièrement la connaissance de leur écosystème local. Ils considèrent que les efforts de structuration et de coordination de l'offre sont nécessaires afin de permettre aux habitants de bénéficier d'un accompagnement adapté à leurs besoins et aux professionnels qui les orientent d'être assurés de l'efficacité des réponses qu'ils leur proposent. La structuration passe par l'identification des rôles et des

missions de chaque acteur, ainsi que des lieux où ils exercent. La coordination s'appuie quant à elle sur des rencontres régulières qui visent à améliorer la complémentarité de l'offre locale et son adaptation aux attentes.

Nous avons constaté que les efforts de structuration et de coordination sont souvent impulsés par les EPCI. Nous pouvons à cet égard faire mention du programme « Réussite numérique » piloté par la communauté de communes du Grésivaudan ; du « projet social de territoire » de la communauté de communes de la Matheysine dont la mise à disposition et l'aide à la maîtrise des outils informatiques constituent des priorités ; du réseau d'aidants numériques bénévoles coordonné par la communauté de communes Bièvre Isère Communauté ; ou encore du dispositif « Écran total » orchestré par la communauté de communes Entre Bièvre et Rhône et qui vise à favoriser « *la prévention, l'éducation et l'accompagnement à la citoyenneté numérique pour l'ensemble des habitants d'Entre Bièvre et Rhône.* »

Les opérateurs de l'État participent à cet effort de structuration et de coordination. C'est notamment le cas de la Caisse d'allocations familiales (CAF) dans le cadre des conventions territoriales globales (CTG) qu'elle signe avec des collectivités territoriales et dont l'objet est de « *renforcer l'efficacité, la cohérence et la coordination des actions en direction des habitants d'un territoire* ». L'inclusion numérique fait partie des champs d'intervention qui peuvent être inscrits dans ces conventions-cadres.

Le principe de mutualisation au fondement des Maisons de Services au Public (MSAP), puis des espaces France Services, favorise les dynamiques de structuration et de coordination. La charte nationale d'engagement des espaces France Services prévoit que les structures qui les gèrent réunissent au minimum une fois par an un « *Comité de pilotage* » rassemblant les représentants locaux des partenaires nationaux (France Travail, CNAM, CNAF, CNAV, La Poste, CCMSA, etc.), le représentant de la préfecture de département et les élus locaux du territoire. La charte précise que « *le comité de pilotage met en place des processus de travail collectif régulier* » et qu'« *il se fixe des axes de progrès à moyen terme pour renforcer l'action de France Services* ».

Notons que le département contribue également au travail de structuration dans le cadre des schémas organisationnels territoriaux d'accès aux droits et d'accueil social inconditionnel.

5. Des données partielles sur les besoins des Isérois en matière de médiation numérique

À ce jour, nous ne disposons que de données partielles sur les besoins des Isérois en matière d'inclusion et de médiation numériques. Un certain nombre de données qualitatives spécifiques au département de l'Isère proviennent du « terrain », c'est-à-dire qu'elles sont exprimées par les acteurs de l'inclusion et de la médiation numériques qui s'en font l'échos lors de comités techniques, de comités de pilotage, d'ateliers ou de réunions de travail sur les thèmes de l'inclusion et de l'action sociale.

Une source de données quantitatives spécifiques et structurées est celle des comptes rendus d'activités réalisés par les conseillers numériques. En effet, après chaque accompagnement, les conseillers numériques sont tenus de compléter un compte rendu d'activité. Ce dernier est organisé en 4 rubriques qui renseignent :

- La date, le lieu et le nombre de personnes accompagnées
- Le type de personnes accompagnées
- La nature des accompagnements réalisés
- La durée des accompagnements réalisés

Ces données, pour certaines mises à jour le 22 février 2024 et dont il semble que la compilation ait débutée en Isère au second semestre 2021, font état de 17 509 « usagers accompagnés » (source : Espace France Numérique Ensemble). Près de la moitié des usagers accompagnés par les conseillers numériques isérois a plus de 60 ans. 30% ont entre 35 et 60 ans. S'agissant du nombre d'accompagnements, il s'élève à 35 521 au 1er juillet 2024. Les accompagnements consistent dans 28 % des cas à fournir de l'aide pour réaliser des démarches administratives en ligne et dans 21% des cas à donner accès à du matériel informatique.

Ces données ne tiennent compte que des accompagnements réalisés par les 33 conseillers numériques recrutés par l'une des 30 structures iséroises qui se

sont vues attribuer un financement par le Comité national de sélection (COSELEC) que préside l'Agence nationale de cohésion des territoires (Liste des structures dotées de conseillers numériques en annexe 7). Elles ne sont donc pas représentatives des besoins couverts par l'écosystème d'acteurs que nous avons évoqué plus haut et qui réalise à des titres et à des degrés divers des actions d'inclusion et de médiation numériques.

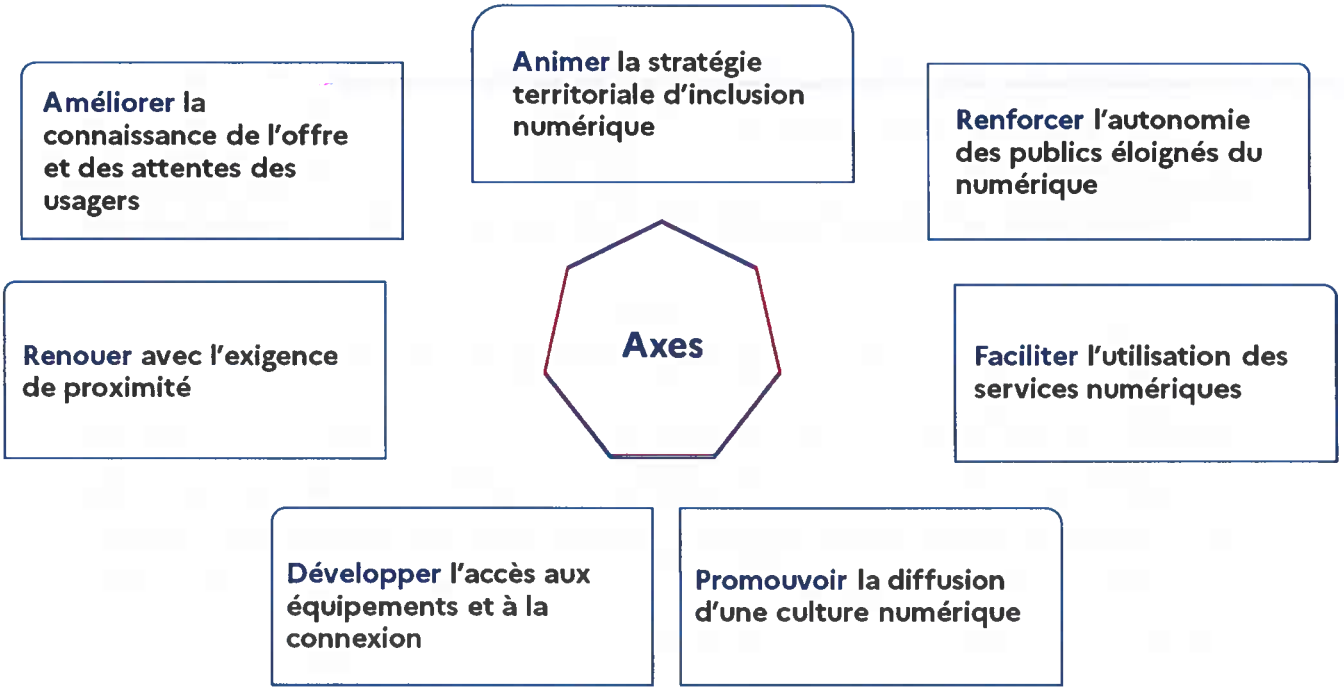
Nous noterons que certaines antennes locales d'opérateurs de l'État (La CAF 38, France Travail, MSA Alpes du Nord, la CARSAT Rhône-Alpes, etc.) ont mené des études sur leurs usagers qui manifestent des difficultés à s'approprier les outils et services numériques. Si ces études ont le mérite d'identifier des obstacles et de cerner des profils, elles se limitent, légitimement, à des observations concernant les bénéficiaires de ces opérateurs et les enjeux spécifiques d'accès aux droits qui découlent de leurs difficultés.

PRÉFÈTE DE L'ISÈRE
Liberté
Égalité
Fraternité

isère LE DÉPARTEMENT

Les priorités d'action

Fruit d'un travail collaboratif mobilisant largement les parties prenantes, la feuille de route France Numérique Ensemble du département de l'Isère entend tracer les orientations d'une stratégie d'inclusion numérique pérenne et cohérente. Fondée sur les enjeux qui ressortent du diagnostic territorial, cette stratégie s'organise autour de 7 axes qui constituent les bases des plans d'actions qui concrétiseront le déploiement de la feuille de route.



➔ Développer l'accès aux équipements et à la connexion

Pour satisfaire aux conditions premières d'une stratégie d'inclusion numérique, il convient de mobiliser les ressources et les leviers disponibles pour équiper en matériel informatique ceux qui en éprouvent le besoin, sans que leur niveau de revenu le permette. Outre une réponse aux obstacles matériels, il s'agit aussi de lever les freins techniques, afin de favoriser l'appropriation des outils et usages du numérique.

➔ Leviers opérationnels

- ↘ Contribuer à la constitution de filières de reconditionnement et de réemploi d'ordinateurs portables et de smartphones

- ↘ Améliorer l'identification des lieux proposant du matériel et de la connexion en accès libre

- ↘ Poursuivre le déploiement du très haut débit (THD) sur le territoire de l'Isère

➔ Renforcer l'autonomie des publics éloignés du numérique

Favoriser l'autonomie des publics doit rester la valeur cardinale des actions d'inclusion et de médiation numériques. Améliorer l'identification de difficultés et la bonne orientation des personnes concernées est déterminant pour proposer le niveau d'assistance adapté aux publics qui en ont le plus besoin.

➔ Leviers opérationnels

- ↘ Consolider le travail en réseau et les partenariats pour développer des dispositifs de formation qui répondent à la diversité et la spécificité des besoins

- ↘ Sensibiliser les professionnels chargés de missions d'accueil, d'information et d'orientation à l'identification des difficultés d'appropriation du numérique

- ↘ Promouvoir l'usage d'outils de diagnostic des compétences numériques

➔ Renouer avec l'exigence de proximité

La topographie du territoire isérois, les dynamiques démographiques et les enjeux de cohésion territoriale exigent de maintenir et d'amplifier les efforts pour aller au contact des personnes isolées par l'enclavement géographique, les difficultés de mobilité ou parce qu'elles ne disposent pas d'opportunités régulières de sociabilisation.

➔ Leviers opérationnels

↘ Améliorer l'orientation des publics vers l'offre de médiation numérique

↘ Étoffer l'offre et renforcer son maillage en mobilisant les acteurs publics et associatifs de proximité (médiathèques, tiers-lieux, centres sociaux)

↘ Soutenir le déploiement des dispositifs d'itinérance (« aller-vers ») et de permanences (« hors les murs »)

➔ Faciliter l'utilisation des services numériques

Les services numériques proposés aux Isérois doivent être conçus et améliorés en « revêtant les lunettes » de l'usager. La proposition d'une expérience utilisateur optimale, qui relève de l'analyse du parcours usager et intègre les principes d'amélioration continue, doit constituer une priorité partagée par tous les acteurs

➔ Leviers opérationnels

↘ Intégrer les usagers dans la conception et l'évolution des services numériques

↘ Proposer des guides de prise en main et d'utilisation des services en ligne (tutoriels) clairs et concis à destination des usagers et des professionnels qui les accompagnent

↘ Proposer une offre complémentaire aux services numériques permettant de couvrir l'ensemble des besoins des usagers (ligne téléphonique, accueil physique)

➔ Promouvoir la diffusion d'une culture numérique

L'inclusion numérique ne se limite pas à la maîtrise des outils et des services. La compréhension des enjeux culturels de la transformation numérique de la société, du langage, des opportunités et des risques liés à l'utilisation des technologies numériques s'avère d'une importance capitale pour favoriser des usages apaisés et responsables.

➔ Leviers opérationnels

↘ Favoriser des actions de sensibilisation aux opportunités et aux risques qui accompagnent l'utilisation des outils et des services numériques

↘ Soutenir et mettre en œuvre des initiatives de réduction de l'impact environnemental du numérique

➔ Améliorer la connaissance de l'offre et des attentes des usagers

Le recueil de données sur l'offre et les besoins des isérois en matière d'accompagnement doit permettre des analyses en mesure de soutenir la conception d'une vision partagée des enjeux d'inclusion numérique, de renforcer la coopération, l'efficacité des réponses apportées et des accompagnements proposés.

➔ Leviers opérationnels

↘ Décrire l'offre de médiation numérique de manière harmonisée (nomenclature, liste et organisation des champs de données, liste des valeurs possibles)

↘ Caractériser les besoins des usagers par des enquêtes, des entretiens et des sondages

↘ Mobiliser les données pour orienter et ajuster la stratégie d'inclusion numérique

➔ Animer la stratégie territoriale d'inclusion numérique

La feuille de route ambitionne de devenir le document de référence des partenaires et des acteurs de l'inclusion numérique isérois. Pour que sa mise en œuvre réponde aux besoins des publics, il convient de favoriser l'émergence

de déclinaisons locales adaptées aux spécificités et aux dynamiques des territoires.

➔ Leviers opérationnels

↘ Maintenir à l'échelon départemental une gouvernance et des instances actives de pilotage et de suivi

↘ Participer à l'élaboration (information, consultation, contribution) des stratégies locales d'inclusion numérique

↘ Renforcer les dynamiques de mutualisation et veiller à leur cohérence

PRÉFÈTE
DE L'ISÈRE
Liberté
Égalité
Fraternité

isère
LE DÉPARTEMENT

France Numérique Ensemble



Pour une politique publique d'inclusion numérique à l'échelle du territoire de l'Isère

Annexes

PRÉFÈTE
DE L'ISÈRE
Liberté
Égalité
Fraternité

isère
LE DÉPARTEMENT

1. Carte des 13 territoires départementaux

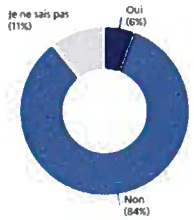


PRÉFÈTE DE L'ISÈRE
Liberté
Égalité
Fraternité

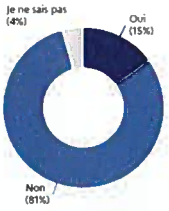
isère LE DÉPARTEMENT

2. Résultats du questionnaire aux communes

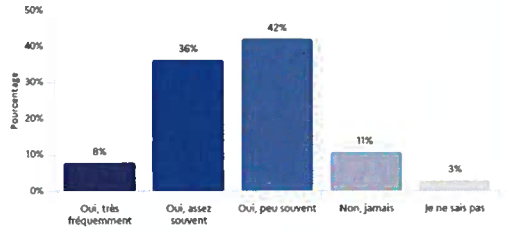
Votre commune a-t-elle déjà réalisé une étude ou un diagnostic sur l'offre de médiation numérique ?



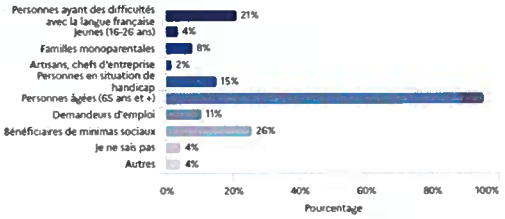
Votre commune a-t-elle désigné un référent en charge des questions d'inclusion et/ou de médiation numériques ?



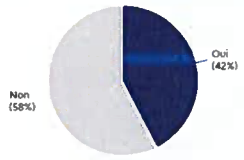
Au sein de votre commune, certains habitants font-ils part de difficultés à utiliser des outils et des services numériques ?



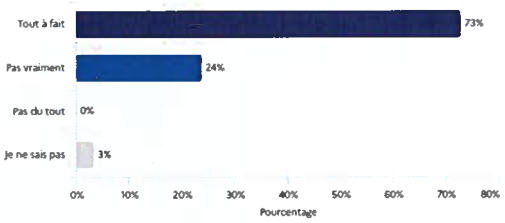
Selon vous, dans votre commune, quels sont les publics les plus fréquemment confrontés à des difficultés liées à l'usage du numérique ?



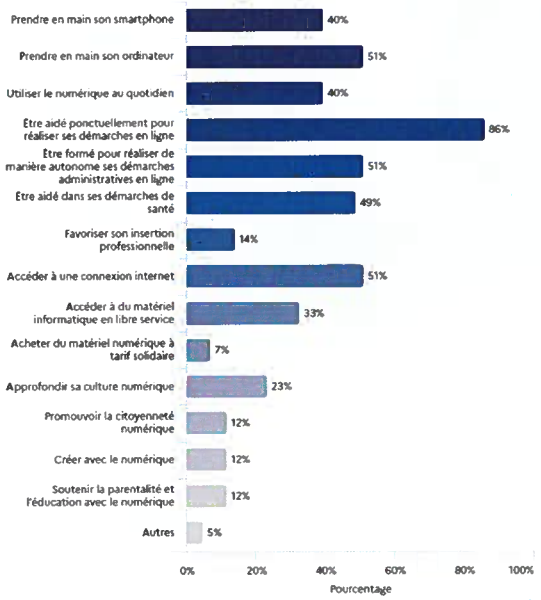
Sur votre commune, disposez-vous d'une offre de médiation numérique (accès aux équipements, accompagnement à la réalisation de démarches en ligne, assistance, formation) ?



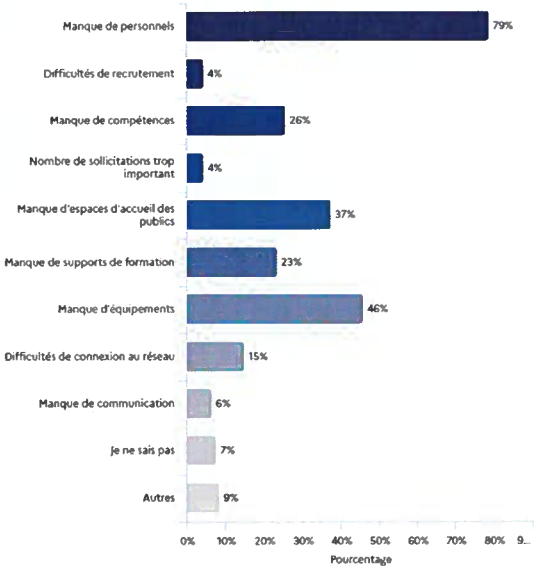
Si oui, diriez-vous que cette offre de médiation numérique est accessible et de bonne qualité ?



Si tout à fait, à quels besoins l'offre de médiation numérique répond-elle actuellement ?



Si votre commune ne dispose pas d'offre de médiation numérique ou que vous estimez que celle dont votre commune dispose n'est pas vraiment accessible et de bonne qualité, quelles sont les raisons qui font obstacles à la proposition d'une offre de médiation numérique accessible et de bonne qualité ?



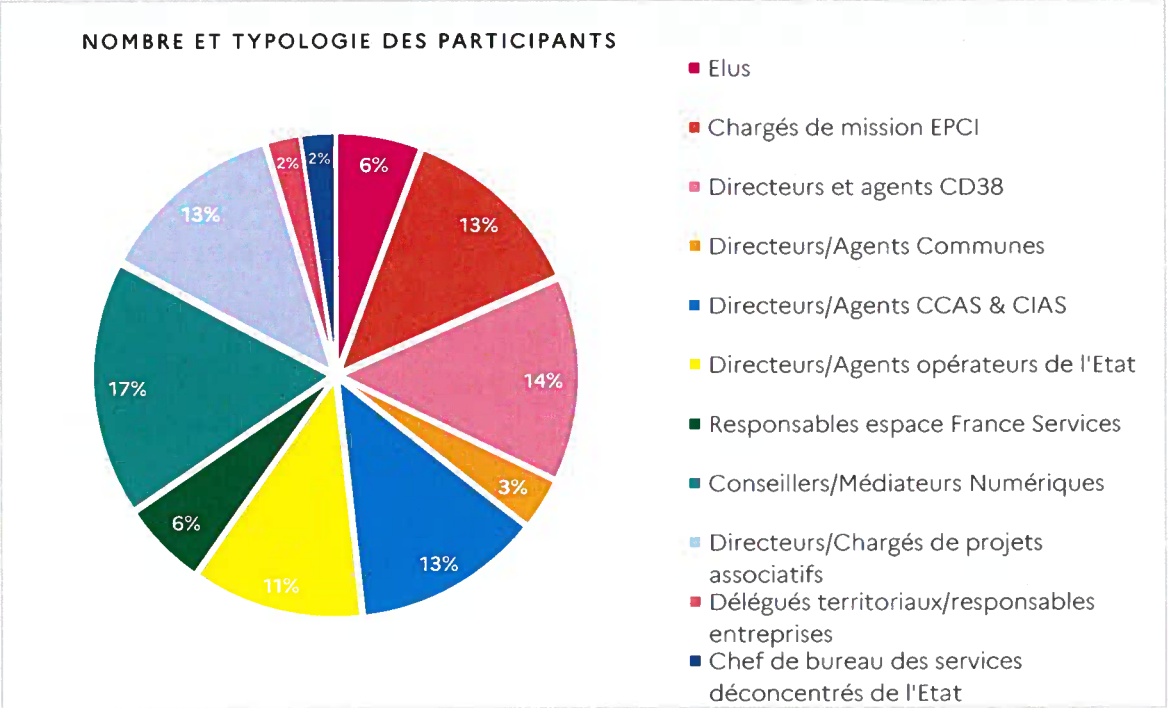
PRÉFÈTE
DE L'ISÈRE
Liberté
Égalité
Fraternité

isère
LE DÉPARTEMENT

3. Liste des acteurs institutionnels sollicités

Organisation	Prénom	NOM	Fonction
	Sylvie	SALAVERT	Directrice de l'action sociale
CARSAT	Nathalie	VOGE	Responsable Projet et partenariats
	Benoit	L'OFFICIAL	Chargé de mission
	Pauline	BRENIER	Directrice adjointe
MSA	Marc	MASDURAUD	Directeur adjoint
PIMMS	Brice	BREDJI	Directeur
	Delphine	SALVI	Coordinatrice régionale inclusion numérique
Croix-Rouge française	Anne	THIELEN	Conseillère numérique
Ligue de l'enseignement Isère	Emilie	GAGNERE	Chargée de projet
	Rémi	COMPARATO	Délégué territorial Isère
La Poste	Véronique	ASNAR	Responsable France Services & Inclusion Sociale et Numérique AURA
Ville de Grenoble	Yolande	PARDO	Directrice de projet accès aux droits et développement social
	Xavier	PICART	Directeur des Relations Collectivités Locales Isère
Orange	Cécile	DESMURGER	Directrice adjointe développement commercial
	Nicolas	FAILLET	Directeur territorial
France Travail	Corinne	VUILLAUME	Chargée des partenariats
	Julie	DOLZ	Responsable du pôle relation de service
CAF	Cindy	DROGUE	Responsable du service accès aux droits
	Carole	BARNIER	Chargée de mission
	Eve-Marie	BEZACIER	Directrice adjointe
CPAM	France	LOUBET-MORIN	Responsable accueil physique et courriel
Hinaura	Mathilde	DUPRE	Chargée de mission
Emmaüs Connect	Victor	BAYSANG	Responsable régional
Grenoble-Alpes Métropole	Laurent	DESLATTES	Chargé de mission
CC Massif du Vercors	Katherine	FOSSAT	Chargée de mission

4. Les ateliers France Numérique Ensemble



Les ateliers, d'une durée de trois heures, qui se sont tenus en 4 quatre lieux du département (Saint-Étienne-de-Saint-Geoirs, Voiron, La Mure et Bourgoin-Jallieu) lors de la première quinzaine du mois de juillet 2024, ont été organisés autour de trois séquences. Dans un premier temps, les participants ont été invités, individuellement puis collectivement, à identifier les publics prioritaires d'une politique publique d'inclusion et de médiation numériques en Isère. Dans un deuxième temps, ils ont eu à déterminer les modalités d'accompagnement les plus adaptées aux catégories de publics identifiés. Enfin, il leur a été demandé de formuler des actions opérationnelles et innovantes à même de répondre aux enjeux d'inclusion numérique.

En ce qui concerne les publics prioritaires, les personnes âgées, les personnes ayant des difficultés avec la langue française et les bénéficiaires de minima sociaux sont les catégories qui ont été le plus souvent mentionnées comme devant faire l'objet d'un soutien particulier en matière d'inclusion et de médiation numériques en Isère. Si la dernière édition du baromètre du numérique révèle que 64% des personnes âgées de 70 ans et plus sont des internautes réguliers, cette proportion reste toutefois significativement plus

faible que celle observée dans les autres classes d'âge. Aussi, les acteurs isérois interrogés ont confirmé le besoin d'accompagnement et de réassurance qu'expriment certains de leurs publics les plus âgés.

La difficulté à appréhender la langue française, qu'elle soit le fait de personnes étrangères ou de personnes de nationalité française, a également été mentionnée par les acteurs comme un frein majeur à l'appropriation des outils et des services numériques.

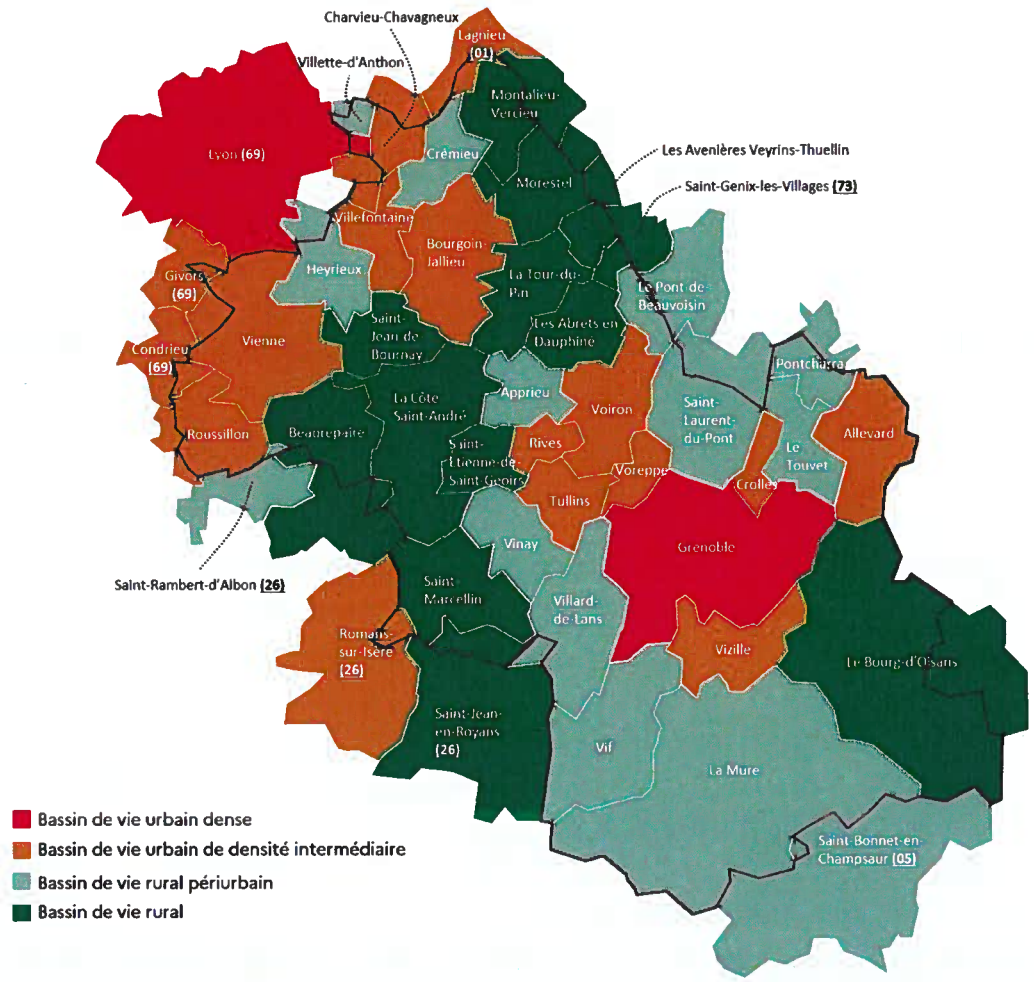
D'autre part, l'isolement social et géographique, quel que soit l'âge, a été considéré comme un facteur déterminant de l'éloignement du numérique, de difficultés à en maîtriser les outils et du non-recours aux droits.

S'agissant des offres de médiation numérique adaptées aux besoins exprimés par les publics auxquels ils ont affaire, les acteurs ont fréquemment cité l'aide à la réalisation de démarches administratives en ligne. À cet égard, les catégories d'âge ne sont pas opérantes : jeunes et moins jeunes sont concernés.

Nous avons également noté que la question de l'accès au matériel et à la connexion, notamment pour des raisons de coût, reste d'actualité.

Enfin, parce que les acteurs de l'inclusion et de la médiation numériques ont témoigné de leur souci de guider leurs publics vers l'autonomie, le développement des actions de formation aux compétences numériques élémentaires (prendre en main un smartphone, un ordinateur, créer une boîte mail, naviguer sur internet, etc.) est apparu indispensable.

5. Carte des bassins de vie isérois

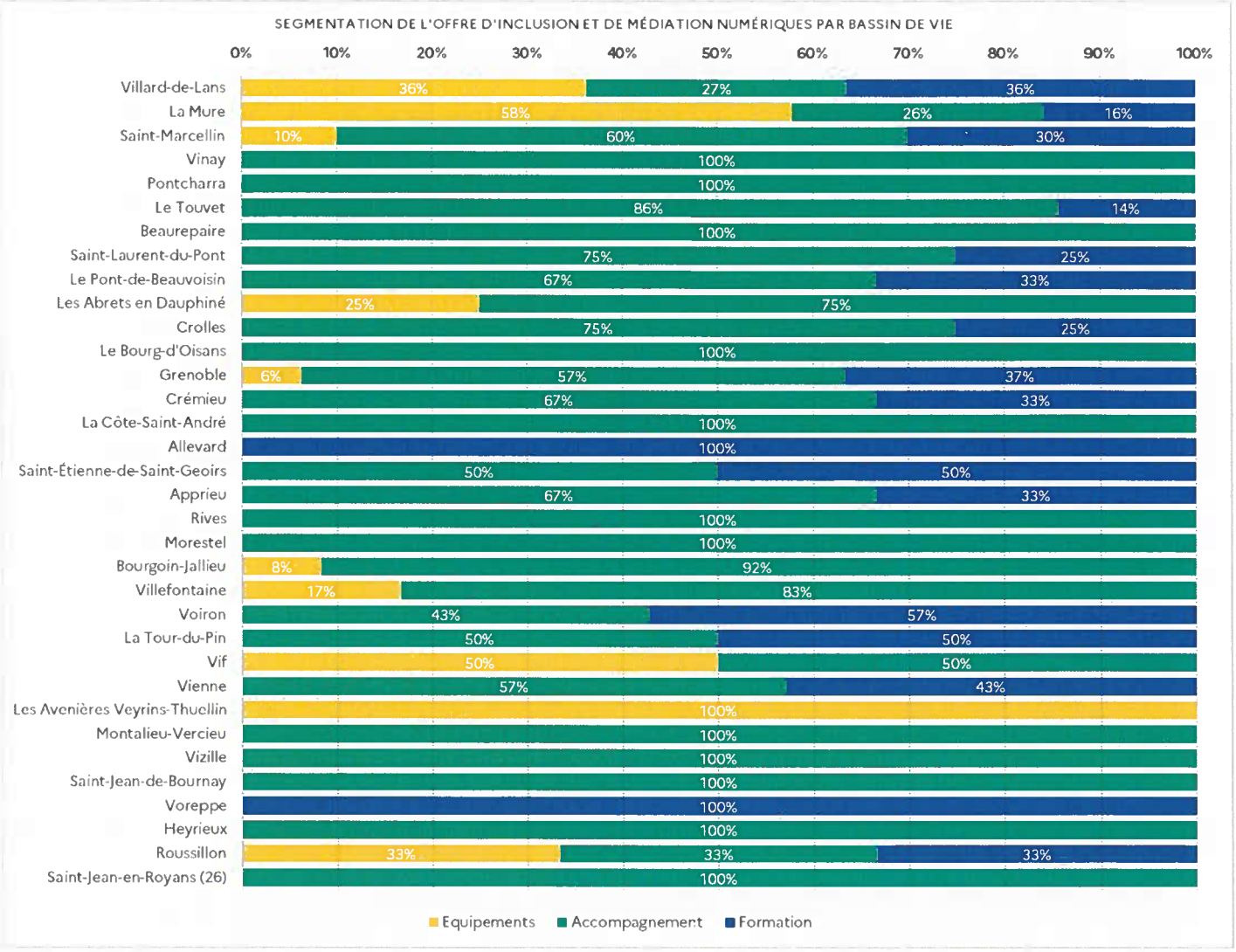


Types de bassin de vie	Nombre de bassins de vie	Part parmi les bassins de vie	Répartition de la population
Urbain dense	2	4%	36%
Bassin de vie urbain de densité intermédiaire	16	36%	35%
Bassin de vie rural périurbain	14	31%	14%
Bassin de vie rural	13	29%	15%
Ensemble	**45**	**100%**	**100%**

Le bassin de vie constitue le plus petit territoire sur lequel les habitants ont accès aux équipements et services les plus courants. Il s'agit d'un découpage territorial élaboré par l'Insee qui s'articule autour de communes considérées comme des pôles de services auxquels sont rattachées un certain nombre de communes contigües ne présentant pas le même niveau d'équipements. Les bassins de vie représentent une « géographie du vécu, du quotidien » qui se

distingue de la géographie purement administrative. Selon l'Insee, le département de l'Isère comprend 45 bassins de vie, dont 9 « débordent » sur 5 départements frontaliers (01, 05, 26, 69, 73).

6. Segmentation de l'offre de médiation numérique par bassin de vie



Nous avons qualifié chacun des 260 lieux sur la base des informations que nous avons pu recueillir concernant leurs activités et vocations telles qu'elles sont présentées sur leur site web, dans des articles de presse ou des plaquettes de communication. À titre d'illustration, une médiathèque qui indique mettre à disposition des usagers un ordinateur connecté à internet est placée dans la catégorie **[Équipement]** (exemple : La médiathèque Matacena, à la Mure), tandis qu'une autre proposant un créneau hebdomadaire pour être aidé par

un médiateur numérique à la réalisation de démarches administratives en ligne est rangée dans la catégorie **[Accompagnement]** (exemple : La médiathèque Christian Rival, à Morestel), et celle qui organise tout au long de l'année des ateliers d'initiation à la bureautique, à la retouche photographique ou à l'infographie est classée dans la catégorie **[Formation]** (exemple : La bibliothèque Pablo Neruda, à Echirolles).

Nous avons appliqué la même logique de classement pour l'offre proposée par des communes, en propre ou à travers leurs centres sociaux et CCAS, par des associations ou encore par des tiers-lieux. Cette classification, réalisée à des fins d'analyse, ne reflète pas la polyvalence de l'offre et des activités proposées par chaque acteur et au sein de chacun des lieux. En effet, dans la pratique, les activités se cumulent, s'entrecroisent, varient et fluctuent au gré des situations, des années et parfois même des mois. Ainsi, une Maison du département pourra proposer épisodiquement des actions de formation, mais l'essentiel des activités régulières de médiation numérique consistera dans l'accompagnement à la réalisation des démarches en ligne. De même, le Point Info Jeunesse (PIJ) de la commune d'Allevard met à disposition 10 postes informatiques connectés à internet, mais propose aussi « des cours d'initiation à l'informatique [...] aux adultes ».

PRÉFÈTE
DE L'ISÈRE
Liberté
Égalité
Fraternité

isère
LE DÉPARTEMENT

7. Liste des structures dotées de conseillers numériques

Structures dotées de conseillers numériques	Communes	Nombre de conseillers validés par le COSELEC	Date de validation
CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE SEYSSINS	SEYSSINS	1	24/03/2021
CC LES VALS DU DAUPHINE	LA TOUR-DU-PIN	2	24/03/2021
COMMUNE DE VIZILLE	VIZILLE	1	24/03/2021
CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE SAINT-VERAND	SAINT-VERAND	1	24/03/2021
CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DU PONT-DE-CLAIX	LE PONT-DE-CLAIX	1	24/03/2021
CC LES BALCONS DU DAUPHINE	SAINT-CHEF	1	24/03/2021
CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE VOREPPE	VOREPPE	1	24/03/2021
COMMUNE DE VAL-DE-VIRIEU	VAL-DE-VIRIEU	1	24/03/2021
PIMMS MEDIATION ISERE	GRENOBLE	1	05/05/2021
COMMUNE DE SABLONS	SABLONS	1	05/05/2021
CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE LA TRONCHE	LA TRONCHE	1	05/05/2021
CENTRE SOCIAL DU ROUSSILLONNAIS	ROUSSILLON	1	05/05/2021
ALFA 3A	VIENNE	3	05/05/2021
AGOPOP - MAISON DES HABITANTS	VILLARD-DE-LANS	1	05/05/2021
COMMUNE DE BOURGOIN JALLIEU	BOURGOIN-JALLIEU	1	15/07/2021
CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE D'ECHIROLLES	ECHIROLLES	1	15/07/2021
COMMUNE DE LES ABRETS EN DAUPHINE	LES ABRETS-EN-DAUPHINE	1	15/07/2021
CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE SEYSSINET-PARISET	SEYSSINET-PARISET	1	15/07/2021
MAISON DE L'EMPLOI ET DE L'ENTREPRISE - MIFE ISERE	SAINT-EGREVE	1	15/07/2021
COMMUNE DE L ALBENC	L'ALBENC	1	15/07/2021
CENTRE SOCIAL DES PAYS DU GUIERS	SAINT-LAURENT-DU-PONT	1	29/10/2021
CAFES	LA MURE	1	29/10/2021
COMMUNE DE PONT EVEQUE	PONT-EVEQUE	1	19/01/2022
CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE SAINT MARCELLIN	SAINT-MARCELLIN	1	19/01/2022
ASSOCIATION CYPIEE	PIERRE-CHATEL	1	06/04/2022
COMMUNE DE GRENOBLE	GRENOBLE	5	22/12/2022
ASSOCIATION INTERMEDIAIRE ADEQUATION	VOIRON	1	30/05/2023
COMMUNE D ECHIROLLES	ECHIROLLES	2	29/06/2023
EMMAUS CONNECT FONDATEUR ABBE PIERRE	GRENOBLE	2	26/07/2023
DEPARTEMENT DE L ISERE	GRENOBLE	3	15/02/2024
CROIX-ROUGE FRANÇAISE - DT 38	GRENOBLE	1	23/04/2024

PRÉFÈTE
DE L'ISÈRE
Liberté
Égalité
Fraternité

isère
LE DÉPARTEMENT

France Numérique Ensemble



Pour une politique publique d'inclusion numérique à l'échelle du territoire de l'Isère

Feuille de route

PRÉFÈTE
DE L'ISÈRE
Liberté
Égalité
Fraternité

isère
LE DÉPARTEMENT

Signataires

PRÉFÈTE
DE L'ISÈRE
Liberté
Égalité
Fraternité

isère
LE DÉPARTEMENT

À Grenoble, le 13 MAI 2025

Pour la Préfecture de l'Isère,

Catherine Séguin,

Préfète de l'Isère

Pour le Département de l'Isère,

Jean-Pierre Barbier,

Président du Conseil départemental
de l'Isère