FRANCE NUMÉRIQUE ENSEMBLE

PRÉFET DU HAUT-RHIN
Liberté
Égalité
Fraternité

ALSACE
Collectivité européenne

Numérique Ensemble

Feuille de route

Version finale

30/10/2024

SOMMAIRE

SOMMAIRE 2
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 1 – 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
  → Réalisation de cartographies 9
  → Bilan quantitatif de l'activité des conseillers numériques 10
- Méthode du diagnostic qualitatif 10
  → Enquêtes par questionnaires des acteurs de l'inclusion numérique 10
  → Entretiens des acteurs porteurs de conseillers numériques 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 12
  → Perspectives et premiers leviers d'action identifiés 12

C. Définir une stratégie et des actions dans une démarche concertée 12
- Comité de pilotage 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 20
D. Axe 4 - Proposer une offre « sociale » d'accès au numérique 22
E. Axe 5 - Simplifier les démarches en ligne dans une approche centrée usagers 23
ANNEXES 25

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

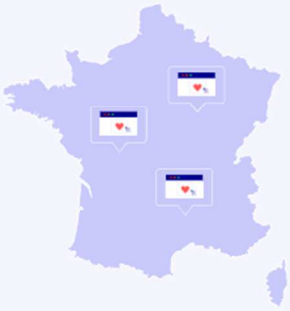
Engagement #14 Accompagner et former les acteurs territoriaux au pilotage de la politique d'inclusion numérique par la donnée

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 coportées 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.

La Ville de Mulhouse 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, notamment dans le cadre de son Réseau de Solidarité Numérique.

PARTIE 1 – METHODE DE LA DEMARCHE

La feuille de route du Haut-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 Haut-Rhin (sous-préfecture d'Altkirch). 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 11 juin 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

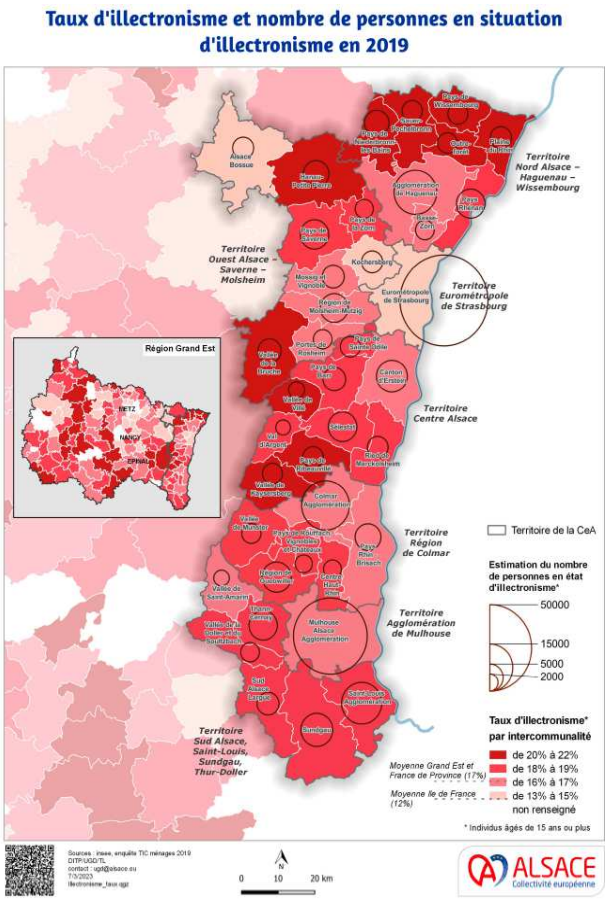
Le **diagnostic constitue la première étape** et vise à mettre en lumière des données factuelles et à identifier les besoins du territoire afin de définir une stratégie d'inclusion numérique autour d'axes prioritaires déclinés en actions en faveur de l'inclusion numérique. Ce diagnostic a été établi 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 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.

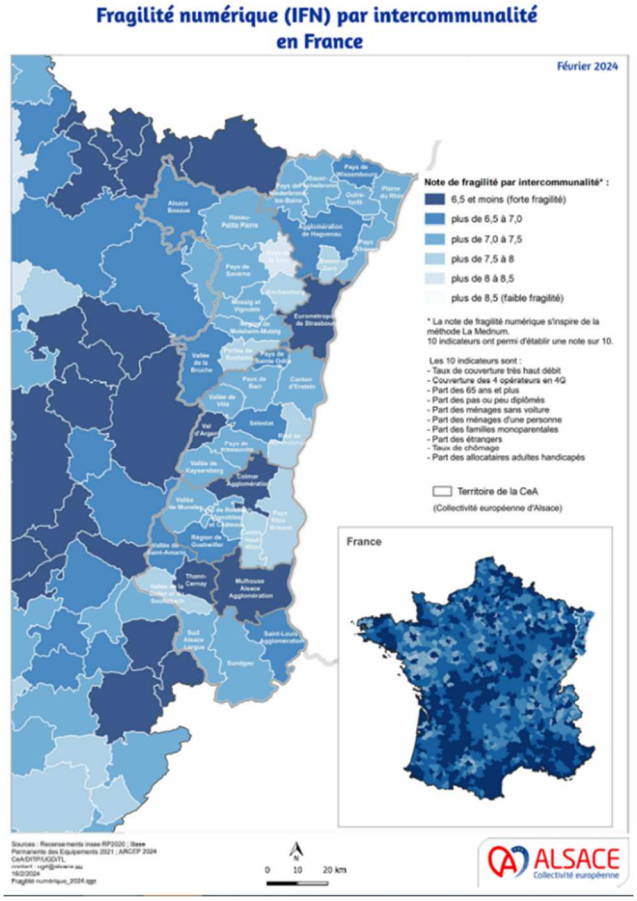
- Méthode du diagnostic quantitatif

→ *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.

- 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 **260 structures haut-rhinoises** (219 communes et 9 EPCI haut-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, **10 entretiens ont été réalisés auprès des porteurs de conseillers numériques haut-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 Haut-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.

- **Le dynamisme du réseau d'inclusion numérique du territoire mulhousien** : les acteurs de Mulhouse et son agglomération ont mis en place de nombreuses actions avec un travail en réseau piloté par la Ville de Mulhouse qui s'appuie sur un réseau dense et dynamique d'acteurs de la médiation numérique

- **L'enjeu des territoires ruraux avec des accompagnements spécifiques** nécessaires pour ces communes et intercommunalités où des usagers sont souvent confrontés à plusieurs difficultés exacerbant la fracture numérique (manque d'équipement, mobilité plus contrainte, etc.). Un besoin de travail en réseau et de mutualisation y est plus fort, et cet enjeu d'inclusion numérique y rencontre les problématiques d'isolement social et de mobilité propres aux territoires ruraux. Il est à noter que la Commune de Ferrette qui compte 830 habitants, a fait le choix de porter un conseiller numérique pour accompagner ses habitants.

→ *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 Haut-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 haut-rhinois, bien que l'on note une plus forte concentration et coordination au niveau du territoire mulhousien 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 acteurs 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 Haut-Rhin développé.

→ *Un dispositif des conseillers numériques à soutenir*

Bien que l'impact positifs 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 a permis de rassembler plus de 60 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 12 juillet, crédits photos Sébastien SUTTER/CEA

Ces premiers travaux ont permis de dégager **4 axes prioritaires** :

1. **Pérenniser l'inclusion numérique**
2. Proposer une **offre d'accompagnement adaptable** et propice à l'autonomie des usagers
3. **Se coordonner** pour la visibilité de l'offre d'inclusion numérique
4. Proposer une **offre sociale** d'accès au numérique

Groupes de travail



Légende : groupe de travail, crédits photos Emilie DISSARD/CEA

4 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.

Les groupes de travail ont permis de faire émerger un 5ème axe prioritaire concernant la simplification des démarches en ligne

13 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 30 septembre 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 de pilotage réuni le 15 octobre 2024.

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
- **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

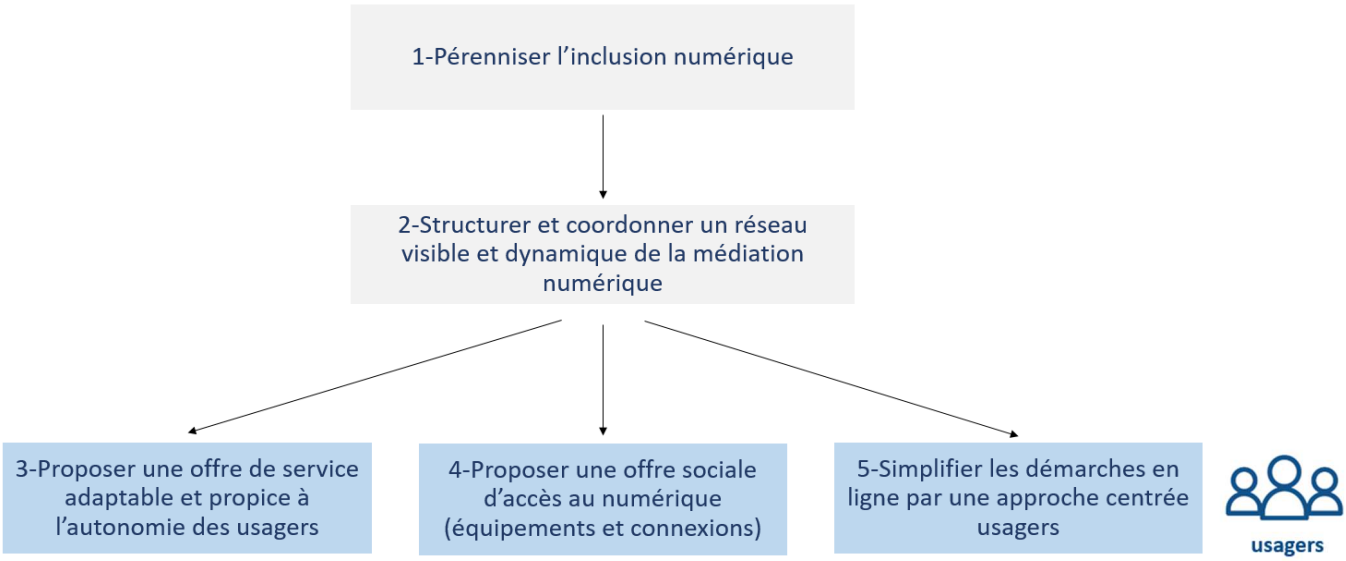
B. Publics cible de la feuille de route Numérique Ensemble

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.

C. Stratégie autour de 5 axes prioritaires



L'ensemble des travaux menés dans le cadre de la feuille de route Numérique Ensemble ont permis de dégager une stratégie articulée autour de 5 axes :

Axe 1 - Agir pour la pérennisation des actions d'inclusion numérique	
ACTIONS	Accompagner les acteurs et l'activité des conseillers numériques (CN)
	Construire et diffuser une offre de services à destination des médiateurs numériques
	Créer une cellule d'appui au financement 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
	Structurer un réseau d'acteurs locaux du numérique
Axe 3 - Proposer une offre de services adaptable et propice à l'autonomie des usagers	
ACTIONS	Etablir une cartographie de l'offre existante et faire un état des lieux
	Construire et diffuser une offre de services à destination des usagers et répondant à leurs besoins
	Construire une stratégie de communication omnicanale et évènementielle auprès des professionnels et des usagers
Axe 4 - Proposer une offre « sociale » d'accès au numérique	
ACTIONS	Développer la filière du réemploi sur le Haut-Rhin sociale et solidaire
	Construire et valoriser une offre sociale du numérique
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

A. 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 L'ACTIVITE DES 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*
	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'employeur	*2026*
	Accompagner une montée en charge de l'activité d'accompagnement	*2nd semestre 2025*
	Accompagner les CN dans leur formation initiale et continue	*1er semestre 2025*

ACTION 2	ACTIONS PHARES	ECHEANCES
CONSTRUIRE ET DIFFUSER UNE OFFRE DE SERVICES A DESTINATION DES MEDIATEURS NUMERIQUES Pilote : Ville de Mulhouse Priorité	Définir un socle commun de compétences en lien avec le référentiel	*1er semestre 2025*
	Recenser les outils pertinents, validés par les conseillers numériques	*1er semestre 2025*
	Développer des outils ciblant les usagers, les professionnels et aidants numériques bénévoles à l'échelle d'un territoire	*2nd semestre 2025*
	Etudier la mise en place d'une formation aidant numérique ou aidant connect.	*1er semestre 2025*
	Ouvrir l'offre à tous les médiateurs numériques selon des conditions à définir	*2nd semestre 2025*
	Promouvoir l'offre de service auprès des structures d'orientation (TS, Secrétariats mairies, aidants numériques, …)	*2nd semestre 2025*

ACTION 3	ACTIONS PHARES	ECHEANCES
CREER UNE CELLULE D'APPUI AU FINANCEMENT DE LA MEDIATION NUMERIQUE  Pilote : CeA  Priorité	Définir une stratégie financière pour le territoire en mobilisation les dispositifs publics et privés (Fonds nationaux et européens, fondations, etc.)	*2nd semestre 2025*
	Recenser les structures privées et publiques susceptibles de contribuer et les solliciter	*2nd semestre 2025*
	Inventorier les besoins en financements pour les projets structurants de médiation numérique	*2nd semestre 2025*
	Engager les actions (Groupement d'employeur, appels à projet, …)	*2nd semestre 2025*
	Etude d'opportunité et de faisabilité pour la création d'un groupement d'employeurs.	*1er 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, Banque des territoires, CAF, HubEst, Orange, CSC Wagner, Les Petits Débrouillards, Ville de Mulhouse, La Passerelle des Talents, Les Gouttes d'Eau, Sémaphore, Commune de Lapoutroie

B. 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 - Ville de Mulhouse Priorité	Structurer la coordination et identifier les périmètres d'action territoriaux et thématiques de chaque coordinateur.	*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
STRUCTURER UN RESEAU D'ACTEURS LOCAUX DU NUMERIQUE Pilote : CeA - Ville de Mulhouse 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 Solidarité Numérique de Mulhouse	*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.	*2nd semestre 2025*
	Intégrer le groupe de médiation numérique en lien avec la Bibliothèque d'Alsace et les médiathèques du territoire	*1er semestre 2025*
	Intervenir régulièrement auprès des agents en charge de l'action sociale et de l'accueil	*2nd semestre 2025*

Partenaires mobilisés :

Collectivité européenne d'Alsace, Ville de Mulhouse, HubEst, CSC Wagner, Les Petits Débrouillards, CAF68, CC Vallée de Munster, La Nef des Sciences, La Passerelle des Talents, Les Gouttes d'Eau, Sémaphore, APPONA68, CC PAROVIC, CDAFAL68, Fondation Orange, France Travail

C. 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
ETABLIR UNE CARTOGRAPHIE DE L'OFFRE EXISTANTE ET FAIRE UN ETAT DES LIEUX Pilote : CeA Priorité	Recenser les offres existantes à faire figurer sur la cartographie.	*1er semestre 2025*
	Recenser les besoins et rapprocher la cartographie de la construction de l'offre de service.	*2n semestre 2025*
	Uniformiser les différentes cartographies et les actualiser en cohérence avec la cartographie nationale	*2nd semestre 2025*
	Communiquer et promouvoir l'outil	*2nd semestre 2025*

ACTION 2	ACTIONS PHARES	ECHEANCES
CONSTRUIRE ET DIFFUSER UNE OFFRE DE SERVICES A DESTINATION DES USAGERS ET REPONDANT A LEURS BESOINS Pilote : CeA - Ville de Mulhouse Priorité	Constituer un groupe d'usagers testeurs représentatif des publics cibles	*1er semestre 2025*
	Recenser les besoins via des entretiens auprès des professionnels	*1er 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 services	*2nd semestre 2025*
	Diffuser l'offre de services auprès des publics et des relais identifiés (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
CONSTRUIRE UNE COMMUNICATION OMNI CANAL ET EVENEMENTIELLE  Pilote : Commune de Ferrette  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, …)	*1er semestre 2025*
	Participer à des évènements destinés à nos publics cibles (salons étudiants, séniors, …)	*2nd semestre 2025*

Partenaires mobilisés :

Collectivité européenne d'Alsace, Ville de Mulhouse, Ville de Colmar, Commune de Ferrette, Commune de Lapoutroie, Emmaüs Connect, HubEst, Réseau Canopé, CLOUS Mulhouse, MSA, CSC Wagner, CAF68, CC Vallée de Munster, La Passerelle des Talents, APPONA68, Fondation Orange

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

Description de l'action, porteur et échéances

ACTION 1	ACTIONS PHARES	ECHEANCES
DEVELOPPER LA FILIERE SOCIALE ET SOLIDAIRE DU REEMPLOI SUR LE HAUT-RHIN Pilote : Ville de Mulhouse Priorité	Identifier les structures capables de collecter, réparer, et redistribuer des équipements numériques usagés en bon état (exploiter l'étude sur le réemploi portée par la ville de Mulhouse	*1er semestre 2025*
	Sensibiliser les entreprises et institutions locales ainsi que le grand public à l'importance du don de matériel informatique pour réduire la fracture numérique	*2nd semestre 2025*
	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 usages avec Emmaüs Connect (ADIRA/CCI)	*2026*
	Définir des critères d'accès aux dispositifs de distribution des matériels	*2nd semestre 2025*
	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
CONSTRUIRE ET VALORISER UNE OFFRE SOCIALE DU NUMERIQUE Pilote : CeA Priorité	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 / CARSAT / CROUS…)	*1er semestre 2025*
	Réaliser une cartographie des lieux d'accès publics à internet (associations, CCAS, bibliothèques, etc.).	*1er semestre 2025*
	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*
	Diffuser ces informations via les canaux locaux (presse, radio, affiches en mairie, etc.)	*1er semestre 2025*
	Développer un réseau de points relais pour atteindre les publics éloignés du numérique.	*1er semestre 2025*

Partenaires mobilisés :

Collectivité européenne d'Alsace, Ville de Mulhouse, Emmaüs Connect, HubEst, CC Vallée de Munster, CC PAROVIC, Les Gouttes d'Eau, APPONA68, Orange, CDAFAL68

E. 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 : Sous-préfecture d'Altkirch 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 : Sous-préfecture d'Altkirch 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 : CeA, Sous-préfecture d'Altkirch Priorité	Rédiger un guide didactique en capitalisant sur les ressources existantes et les propositions des groupes 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 :

Sous-préfecture d'Altkirch, Collectivité européenne d'Alsace, HubEst, CSC Wagner, Les Petits Débrouillards, Commune de Ferrette, APPONA68, CAF68, CLOUS Mulhouse, Commune de Lapoutroie, Orange

ANNEXES

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

Collectivités publiques	Sous-préfecture d'Altkirch et Préfecture du Haut-Rhin
	Collectivité européenne d'Alsace
	Ville de Mulhouse
	Communauté de communes de la Vallée de Munster
	Commune de Ferrette
	Commune de Lapoutroie
	Commune de Soultz
	Mairie de Colmar
	Région Grand Est
	CCAS Huningue
	Communauté de communes Pays de Rouffach, Vignobles et Châteaux (PAROVIC)
Associations	APPONA68
	Association des Maires du Haut-Rhin
	Association des Maires ruraux du Haut-Rhin
	Association les Petits Débrouillards Grand Est
	CDAFAL68
	Centre Socioculturel du Pays de Thann
	Centre SocioCulturel Jean Wagner - Mulhouse
	Emmaüs Connect
	Face Alsace
	HubEst
	LA NEF DES SCIENCES
	La Passerelle des Talents
	Réseau Canopé
	Sémaphore
	Tiers-Lieu Les Gouttes d'Eau du Val d'Argent (Tiers-Lieu Compétences Formation)
	UDAF 68
Autres acteurs	CAF du Haut-Rhin
	France Travail
	La Poste
	MSA68
	Orange
	Fondation Orange