# Rapport de Mission – État des lieux de l'inclusion et de la médiation numérique

*Travail préparatoire à la rédaction de la feuille de route territoriale France Numérique Ensemble*

Préfecture de Haute-Loire

HINAURA
Hub pour l'Inclusion Numérique en Auvergne-Rhône-Alpes

zoomacom

Antoine DURIGAN-CUEILLE
antoine@zoomacom.org

# Avant-Propos

## > France Numérique Ensemble - FNE

Cinq ans après le lancement de la première stratégie nationale pour un numérique inclusif, l'État, en s'appuyant sur les attentes et préconisations formulées dans le cadre du Conseil National de la Refondation numérique, a souhaité proposer à l'ensemble des partenaires un projet de feuille de route stratégique pour la période 2023-2027.

## > Territorialiser la politique d'inclusion numérique

Il est demandé à chaque préfecture d'animer la rédaction d'une déclinaison locale de cette feuille de route dans l'objectif de territorialiser la politique d'inclusion numérique.

La première phase de ce travail est de produire un état des lieux et un diagnostic de l'inclusion et de la médiation numérique à l'echelle du département de la Haute-Loire par la mise en place d'entretien avec les collectivités territoriales.

Le présent rapport revient sur la synthèse de ces entretiens, la mise en perspective de ceux-ci au regard des politiques nationales et tentera d'emettre quelques préconisations pour répondre aux besoins exprimés lors par les personnes audités lors de ce travail d' écoute.

**Méthodologie :**

**1 grille d'entretien auprès de 8 EPCI et 2 entretiens avec le Conseil Départemental de Haute-Loire -** *https://db.zoomacom.net/dashboard/#/nc/form/d1077472-a296-4a23-8ccb-b790d34ad33b*

**Des rencontres d'acteurs locaux et de lieux d'inclusion numérique**

**1 plateforme de dépôts de projets structurants et inspirants -** *https://contrib.hinaura.fr/?ContribFNE43*

**Les entretiens**

**Le choix a été fait de faire le plus possible les entretiens avec les Directions Générales des EPCI afin d'avoir une vision à la charnière entre le volet technique et le volet politique.**

# **Entretiens ›** Carte des prises de contacts

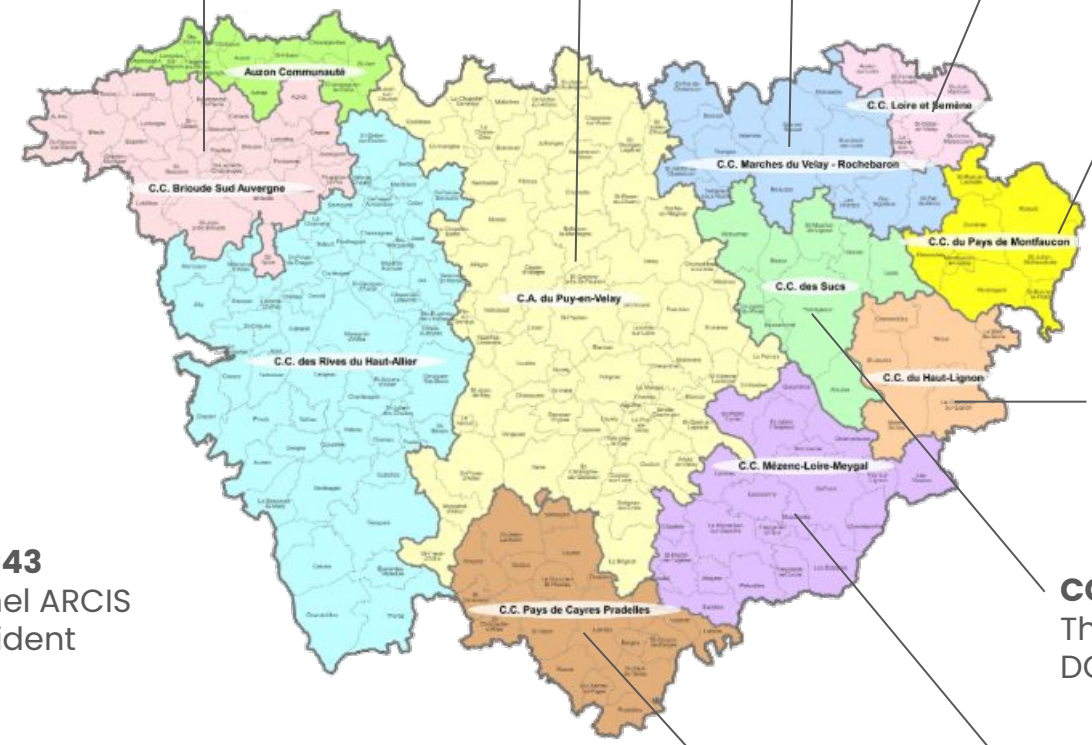
**CAPEV**
Cedric
Chazelet
CoNum

**CCLS**
Virginie
Chanteloube
coordinatrice
parentalité et
projets
culturels

**CCBSA**
Sébastien
Château
DGS adjoint

**CCMVR**
Amandine
Delcroix
Chargé de
coopération

**CCHPV**
David
Charbonnier
DGS




**CCHL**
Pierre
Garnier
DGS

**AMR43**
Michel ARCIS
Président

**CCS**
Thierry Royon
DGS

**CCPCP**
Roselyne
Serres
DGS

**CCMLM**
Carole
JeanJean
DGS

**2 entretiens pour le Conseil départemental :**

*Christelle Michel-Deleage - Conseillère départementale déléguée au Numérique et à la Santé*
*Eric Chanal - Directeur Général Délégué des Services et Directeur Général Adjoint Performance et Modernisation*
*François Benassau - Directeur délégué Systèmes et Réseaux*
*Bruno Castex - Directeur délégué Études et Applications*
*Julia Morineau-Eboli - Directrice Médiathèque départementale*
*Martine Eyraud - Cheffe de projet partie applicative et inclusion*

**4 Visites de lieux :**

*France services Craponne sur Arzon*

*Coté Parents (UDAF43/CAF)*

*Brasserie du digital*

*Collège Louis Stevenson (Landos)*

# Que ressort-il des entretiens ?

## > Un maillage territorial inégal

La cartographie de la médiation numérique présente un territoire majoritairement couvert, mais dans le détail des entretiens, il ressort que cette couverte est inégale et dépendante du dispositif CoNum.

Premièrement, les communes les plus importantes (Yssingeaux, Monistrol) et la Ville du Puy-en-Velay ne sont pas les mieux pourvues au regard de leur population respective.

De plus, la quasi-totalité des entretiens pose la question de la pérennité des postes au-delà des conventions CoNum.

## > Des réalités diverses

Le département de Haute-Loire est majoritairement rural, mais certaines zones sont urbaines et d'autres sont tournés vers les villes du Puy-en-Velay, de Saint-Etienne, voir de Clermont-Ferrand et Issoire.

Il en ressort des problématiques hétérogènes.

Dans les territoires les plus ruraux, les problématiques sont liées principalement aux Séniors et aux questions d'accès aux droits.

Dans les zones touristiques, ce sont plus les problématiques dues à l'accroissement temporaire de la population, à l'accès aux droits durant les périodes estivales pour les uns et hivernales pour les autres.

Dans les zones urbaines, des problématiques liées aux pratiques numériques des jeunes, aux questions de parentalité.

Mais certaines problématiques sont transversales au territoire altiligérien >

## Typologie des fragilités numériques

Les éléments qui ressortent des entretiens viennent confirmer sur le terrain des éléments d'analyse nationale.

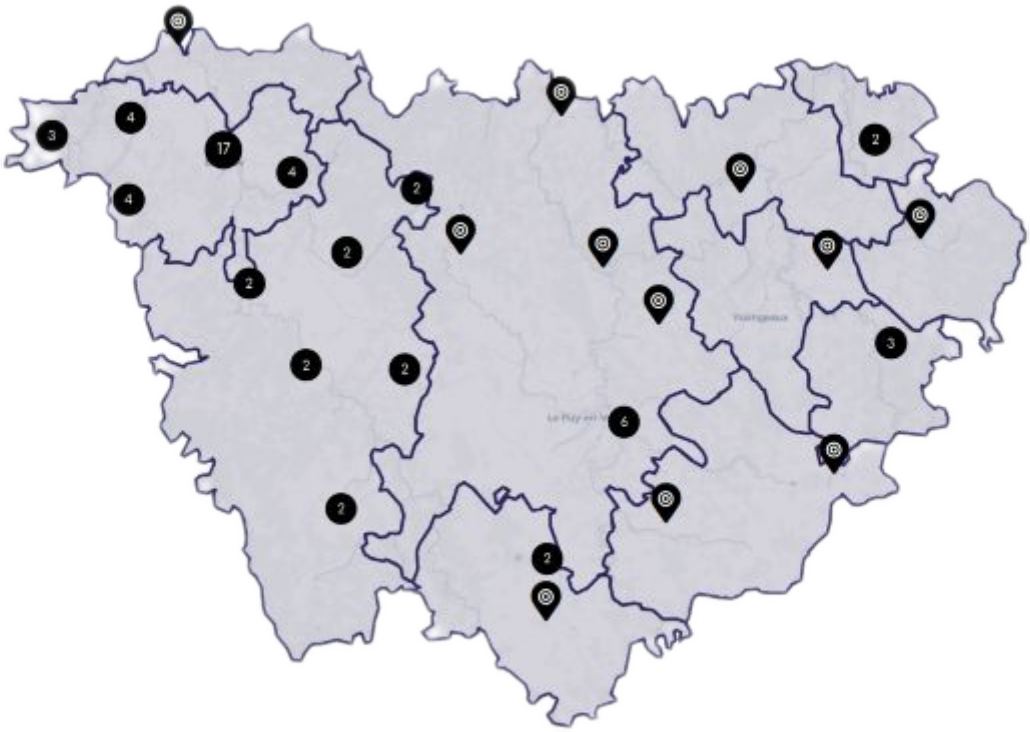
Dans l'étude "La société numérique française : définir et mesurer l'éloignement numérique", un certain nombre de critères sont mis en avant comme vecteur d'exclusion numérique :

- avoir plus de 60 ans multiplie les risques par 2.3 (4.7 si plus de 70 ans)
- Communes rurales par 1.1
- Non diplômés (1.7)
- Être une femme (1.3)
- Vivre seul (1.3)

De plus, cette étude fait ressortir le fait que les plus jeunes ne sont pas exempts d'une part de fragilité numérique : "Chez les jeunes connectés, en dépit d'une utilisation 'Internet plus intensive que leurs ainés, l'usage ne garantit pas une utilisation experte... Le capital culturel et numérique des parents jouent un rôle important dans le degré de maîtrise des instruments numériques par les jeunes... les compétences et pratiques numériques des jeunes sont différenciées, hétérogènes, et surtout inégalitaires et demandent à être accompagnées.

*Source : ANCT, CREDOC, Université Rennes 2 CREAD-M@rsouin, La société numérique française : définir et mesurer l'éloignement numérique, 2023.*

# **Maillage Territorial >** Cartographie de la médiation numérique




**Cartographie de l'inclusion et de la médiation numérique**

Cette carte est issu de la cartographie régionale gérée par HINAURA.
Elle repose sur la participation, chaque structure est appelée à remplir et mettre à jour ses données.

# Quels besoins exprimés

## > 3 besoins récurrents

Des entretiens, il ressort trois thématiques qui sont présentes dans quasiment tous les entretiens.

### > La Cybersécurité

*Évoqué dans 40% des entretiens*

C'est un enjeu majeur des années à venir, l'augmentation de la puissance des ordinateurs, l'IA, la dématérialisation des services sont un cocktail parfait pour augmenter le nombre de Cyber-Menaces.

C'est une préoccupation aussi bien au niveau des collectivités territoriales en elles-mêmes (Infrastructures, réseaux, agents) que des populations (Gestion des mots de passe, double authentification, Hameçonnage...)

### > Lutte contre les Cyberviolences

*Évoqué dans 60% des entretiens*

Même si la plupart du temps le mot de Cyberharcèlement est celui qui ressort le plus, il nous semble que l'enjeu de société est autour de la question de la lutte contre toutes les violences, d'où la préférence du mot Cyberviolences.

Lors de tous les entretiens durant lesquels la question de la jeunesse a été abordée, la thématique des violences en ligne a été évoquée comme un enjeu. Cela est encore plus présent sur les EPCI comptant un grand nombre d'établissement scolaire.

En parallèle, cette notion fait forcément écho à la question de la gestion des écrans en familles. Du rapport qu'ont les foyers avec l'information, les réseaux sociaux. C'est un ***enjeu de parentalité et d'éducation aux médias et à l'information***

## Préconisation - Rôles de chacun et pistes d'action

Ici deux volets sont à distinguer :

- le service aux collectivités territoriales

Cet axe peut relever d'un travail conjoint des DSI des EPCI et de la DSI du Conseil Départemental. Avec un axe formation des agents et des élus et un axe infrastructure.

- le service à la population

Cet axe peut être couvert par les CoNum, avec un apport complémentaire en formation de la part du CoCoNum.

C'est la thématique qui recouvre le plus d'enjeux et d'acteurs, même s'il convient segmenter quelque peu la problématique.

- Le milieu scolaire : C'est dans les CLSPD que ces questions devraient être discutées. C'est une instance multipartenariale où sont présents les mairies, les établissements scolaires et les acteurs de l'éducation populaire.
- L'extrascolaire : Cet axe pourrait être l'objet d'un travail porté par la CAF, la MSA et l'UDAF

# Quels besoins exprimés

## > 3 besoins récurrents

### > Coordination de la médiation numérique

*Évoqué dans 40% des entretiens*

Au-delà de la notion d'animation, aujourd'hui assurée par Zoomacom au niveau des CoNums, il ressort une demande de coordination de la médiation numérique. Un chef de file qui définirait ce qui doit et ne doit pas être fait.

*"Une réflexion départementale pour apporter des solutions aux collectivités locales"*

*"pas de l'animation, mais de la coordination, en gros, vous faites ça et pas ça !"*

Cela fait aussi écho au besoin d'interconnaissance entre les acteurs de l'inclusion numérique d'une part et le besoin de communication commune d'autre part.

### Préconisation - Rôles de chacun et pistes d'action

L'enjeu de la coordination départementale de la médiation doit être assumée par le Conseil départemental de la Haute-Loire en tant que chef de file, avec le soutien de la préfecture de la Haute-Loire.

Dans la droite ligne du travail expérimentale du groupe de travail sur le pays de Lafayette. Un travail similaire devra être mené à l' échelle départementale ou à défaut à l' échelle de chacun des trois pays.

Les objectifs de ce(s) groupe(s) de travail pourrai(en)t être l'interconnaissance des acteurs et la mise en place d'un schéma départementale de médiation numérique.

# Quels besoins exprimés

## > D'autres besoins exprimés

Au-delà des besoins du public, de nombreux retours font état de besoin au niveau des collectivités territoriales, de leurs travailleurs sociaux et des conseillers numériques.

### > L'intelligence Artificielle

*Évoqué dans 20% des entretiens*

Ce concept est sur toutes les lèvres depuis l'ouverture au grand public de ChatGPT. Autour de celui-ci se véhicule autant de craintes que de fantasmes. Il ressort des entretiens que l'IA questionnent les publics, les élus, les agents, les enseignants. Les EPCI émettent le besoin d'être accompagnés pour en parler à leur public et en interne.

### > Renforcer l'offre des France Services

*Évoqué dans 20% des entretiens + 20% sur l'offre itinérante*

Lors des entretiens, la crainte de la suite des dispositifs bénéficiant d'un soutien de l'état s'est largement fait sentir.

L'une de ces craintes est autour des CoNum et l'autre autour de FS. Celles-ci ont été unanimement saluées pour leur travail.

Plusieurs EPCI ont émis le souhait de voir les FS se développer encore plus et de pouvoir diversifier leurs offres de services.

D'autres ont évoqué le besoin d'itinérance des FS et des CoNum.

### > Quelques besoins spécifiques

*Évoqué dans 20% des entretiens*

De la formation des agents en interne (travailleurs sociaux et secrétaire de mairie) à l'accueil, le diagnostic et l'orientation des publics vers les lieux d'inclusion numérique pour les uns à la formation des professionnels (artisans, commerçant) à l'utilisation de Chorus pro pour les autres..

## Préconisation - Rôles de chacun et pistes d'action

Sur le sujet de l'IA, il y a un besoin d'acculturation à la question. C'est un sujet qui intéresse particulièrement les élus et les professionnels du territoire. Ce sujet pourrait être travaillé par le CD43, et des acteurs privés : Brasserie du digital, l'école du numérique, Zoomacom

Le rôle de suivi du déploiement et de la pérennité des FS est à discuter au sein du SDASP sous le pilotage de la préfecture de la Haute-Loire.

Deux axes :

- Mobilisation du fond de formation des aidants numériques (acteur à définir)
- Mobilisation des chambres consulaires (Agriculture, CMA)

# Annexes

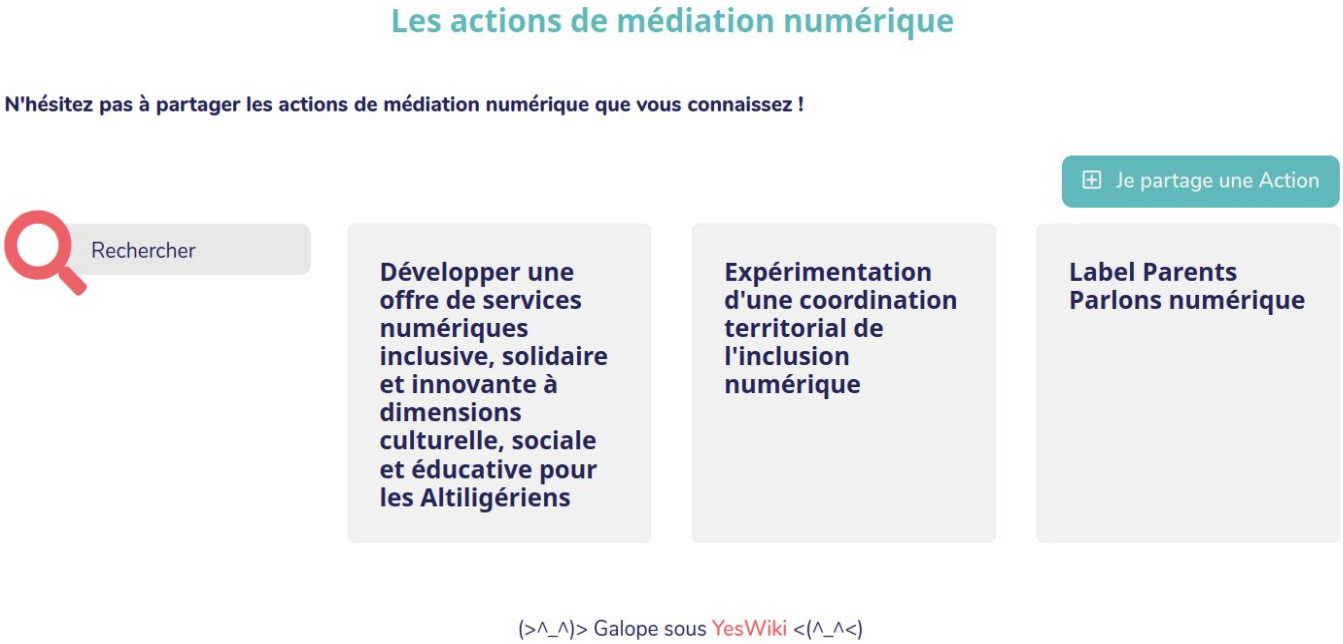
## 1. Les retranscriptions des entretiens :

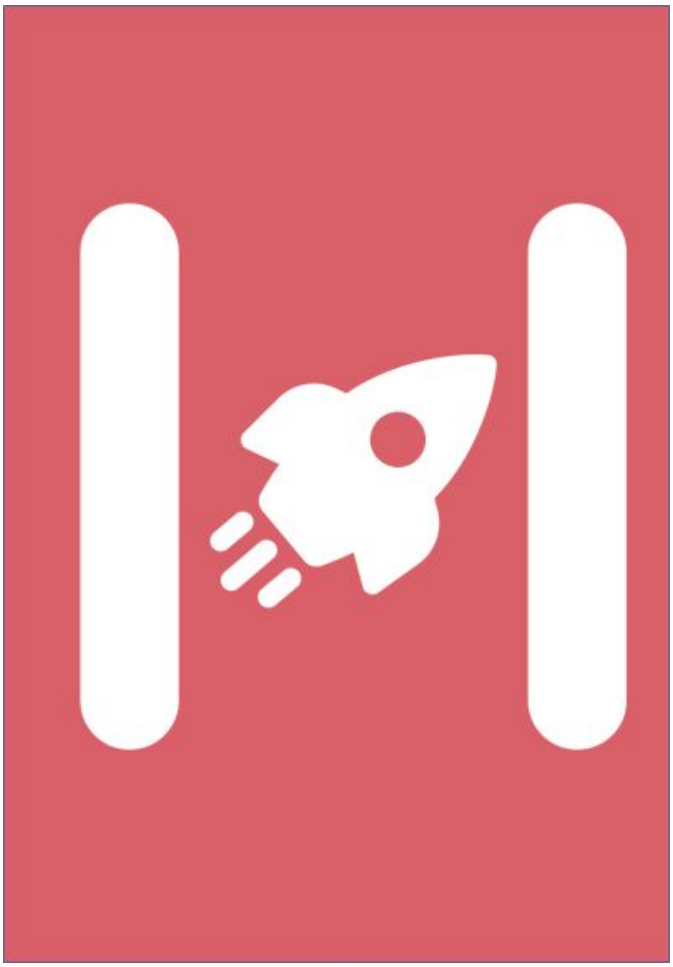
Disponible à cette adresse :
https://db.zoomacom.net/dashboard/#/nc/gallery/dcbe9427-92dd-4854-8918-8df44aab0cda




## 2. La base de ressources des projets inspirants

Disponible à cette adresse :
https://contrib.hinaura.fr/?ActionsFNE43





**Rapport de Mission -**
**État des lieux de l'inclusion et de la médiation numérique**

HINAURA
Hub pour l'Inclusion Numérique en Auvergne-Rhône-Alpes

zoomacom

*Antoine DURIGAN-CUEILLE*
*antoine@zoomacom.org*