

Retour sur le webinaire du lundi 3 juin 2024

« Inclusion numérique »

INFORMATIONS GÉNÉRALES	1
UN MILLION D'HABITANTS CONCERNÉS PAR L'ILLECTRONISME EN AUVERGNE-RHÔNE-ALPES - INSEE.....	2
PRÉSENTATION DU HUB HINAURA.....	2
MESURE ET OBSERVATION DES PRATIQUES NUMÉRIQUES : ÉTUDES DE RÉFÉRENCES	3
TÉMOIGNAGES : RETOURS D'EXPÉRIENCES - LOIRE, ALLIER ET SAVOIE	5
SCHÉMA DÉPARTEMENTAL DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE – DÉPARTEMENT DE LA LOIRE	5
EXPÉRIMENTATION « TERRITOIRE ZÉRO ILLECTRONISME » - DÉPARTEMENT DE L'ALLIER.....	5
L'OBSERVATOIRE DÉPARTEMENTAL DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE EN SAVOIE - AGATE	6

INFORMATIONS GÉNÉRALES

Sabine GUILLAUME, Drets Auvergne-Rhône-Alpes – Pilotage de la PFoss

Sozic ARGAUD, ORS Auvergne-Rhône-Alpes – Coordination de la PFoss

Rappel du contexte dans lequel s'organise ce webinaire

Fin 2023-début 2024, la PFoss Auvergne-Rhône-Alpes a proposé deux journées d'échanges sur la thématique des inégalités. La première nous a réunies à Clermont-Ferrand en novembre 2023 ; la seconde, à Lyon en mars 2024. Suite à ces rencontres, et plus précisément pour faire écho à l'intervention de Bruno Roy (Insee Auvergne-Rhône-Alpes) sur l'indice global de capacité numérique en mars dernier, la PFoss et ses membres ont souhaité prendre davantage de temps pour échanger autour de la question du numérique. Dans cette optique, l'Agence alpine des territoires (Agate) ainsi que les départements de l'Allier et de la Loire ont été sollicités pour engager des échanges autour des activités du hub HINAURA et du déploiement des feuilles de route d'inclusion numérique (France Numérique Ensemble, FNE) sur les territoires.

Intervenant-es :

- Camille MONTORIO, Ligue de l'Enseignement – Coordination régionale HINAURA
- Louis DERRAC & Logann TISON, Agence Alpine des Territoires – Pôle Transition numérique
- Aurore TESTARD-FARRAT, Département de la Loire – Direction de la transition numérique
- Mickaël CLOUX, Département de l'Allier - Direction déléguée de la vitalité du Bourbonnais

Animation : Mathilde DUPRÉ, Agence Alpine des Territoires et coordination régionale HINAURA

À VOS AGENDAS : l'événement Numérique en Commun[s] se déroule cette année dans notre région !

NUMÉRIQUE EN COMMUN[S]

RDV À CHAMBÉRY

LES 25 & 26 SEPTEMBRE 2024

Faites du numérique une terre de transition[s] à l'occasion de la 7^{ème} édition du Numérique en Commun[s] ! Billetterie ouverte

[Cliquez ici pour plus d'informations](#)

Bruno ROY, Insee Auvergne-Rhône-Alpes

Retrouvez ci-dessous le retour sur l'intervention de Bruno Roy lors de la [journée PFoss de mars 2024](#)

N'ayant pas utilisé internet au cours de l'année et/ou rencontrant des difficultés dans l'utilisation des outils numériques, un million d'habitants serait en situation d'illectronisme en Auvergne-Rhône-Alpes (soit 15% de la population). Cherchant à comprendre cette forme d'exclusion contemporaine, l'Insee a mené une étude s'intéressant aux caractéristiques sociodémographiques des personnes susceptibles d'être en situation d'illectronisme numérique ainsi qu'à différents facteurs d'inégalités d'accès au numérique.

Ressources et références supplémentaires :

- [Support de la présentation](#)
- [Un million d'habitants serait concerné par l'illectronisme](#). Insee Analyses Auvergne-Rhône-Alpes n°155. Déc 2022
- [Des pratiques numériques durablement transformées par la crise sanitaire](#). Insee Focus n°318. Janvier 2024
- [15 % de la population est en situation d'illectronisme en 2021](#). Insee Première n°1953. Juin 2023
- [1/3 des adultes ont renoncé à effectuer une démarche administrative en ligne en 2021](#). Insee Focus n°267. Mai 2022
- [Les inégalités sociales face au numérique : l'impensé de la prévention](#). IREPS Auvergne-Rhône-Alpes. Décembre 2020
- [L'usage des technologies de l'information et de la communication par les ménages entre 2009 et 2019](#). Enquête sur les TIC auprès des ménages. Insee Résultats. Avril 2020
- [Déploiement du très haut débit : les écarts se résorbent](#). Insee Analyses Auvergne-Rhône-Alpes n°98. Fév 2020
- [Une personne sur six n'utilise pas internet, plus d'un usager sur trois manque de compétences numériques de base](#). Insee Première n°1780. Oct 2019

PRÉSENTATION DU HUB HINAURA

Camille MONTORIO, Ligue de l'Enseignement - Coordinatrice régionale HINAURA

Le Hub HINAURA – hub pour l'inclusion numérique en Auvergne-Rhône-Alpes – est un réseau formalisé à partir de 2019 pour relever le défi de l'inclusion numérique. Eu égard à la diversité du territoire, un référent est identifié pour chacun des 12 départements ainsi que pour la Métropole de Lyon (cartographie régionale des contacts).

Dans le cadre du déploiement de la stratégie nationale France Numérique Ensemble (FNE) en région, le hub HINAURA se donne pour objectif de renforcer l'articulation des actions et la mise en réseau des acteurs à l'échelle départementale. Chaque préfecture est amenée à décliner FNE sur son territoire avec un co-pilote (le plus souvent, le conseil départemental).

Ses activités s'organisent autour de 4 axes :

1. Territorialiser la politique d'inclusion numérique en accompagnant les acteurs avec un fond dédié
2. Renforcer les compétences des médiateurs numériques et déployer des outils accessibles à tous les médiateurs
3. Soutenir les acteurs du secteur et développer la filière numérique
4. Piloter la politique publique par la donnée

Ressources et références supplémentaires :

- [Support de la présentation \(diapos 5 à 8\)](#)
- [Hub HINAURA](#), hub territorial pour un numérique inclusif en Auvergne-Rhône-Alpes
- [France Numérique Ensemble](#), feuille de route pour l'inclusion numérique 2023-2027 (ANCT)
- [Espace France Numérique Ensemble](#), outil de diagnostic de l'inclusion numérique pour les territoires (ANCT)

Pour compléter cette liste de ressources supplémentaires, n'hésitez pas à nous communiquer d'autres sources intéressantes.

Louis DERRAC, Agence Alpine des Territoires (Agate)

Panorama ciblé de différentes sources d'informations et études pertinentes sur les données de l'inclusion numérique

Baromètre du numérique 2024 (données 2023)

De périodicité annuelle depuis 2000, la dernière version du baromètre du numérique est sortie en mai 2024. Cette enquête de référence offre plutôt une approche chiffrée, quantitative, de l'accès au numérique. Les données du baromètre sont en opendata sur le site de data.gouv depuis 2007. Les archives sont quant à elles disponibles sur le site de l'Arcep depuis 2015.

Ce que l'on peut retenir de la dernière publication du baromètre :

- La massification de l'équipement, notamment du smartphone, à partir des années 2010
- Des variations selon la classe d'âge avec des jeunes très équipés en smartphone
- Un impact du niveau de diplôme sur l'adoption des outils numériques avec des seniors qui, tendant à être moins diplômés, sont moins équipés contrairement aux plus jeunes qui ont connu une familiarisation massive aux outils informatiques lors de leur scolarisation notamment
- Un recul de l'ordinateur sauf chez les jeunes qui l'utilisent en tant qu'outils pour leur études
- L'impact écologique du numérique semble être pris en considération par les utilisateurs mais ces derniers ont assez peu de repère finalement sur les leviers qu'ils peuvent actionner (tri des mails, reconditionnement...). En outre, la prise en compte de l'impact écologique du numérique se superpose à des raisons économiques (reconditionnement).
- Enfin, le fait d'être connecté implique généralement un sentiment d'intégration sociale.

Typologie des usages numérique en Bretagne - enquête qualitative Capuni 2022

Cette enquête qualitative menée auprès des individus de plus de 18 ans résidant en Bretagne a pour objectif d'affiner la compréhension des usages numériques de la population bretonne. Analysant l'ensemble des variables d'accès, d'équipements et de compétences numériques, un point particulièrement intéressant ressortant de cette enquête est la typologie des publics selon leur relation au numérique :

- Les éloignés : les moins expérimentés, essentiellement des retraités, éloignés par choix potentiellement = 18%
- Les tenaces : plus jeunes (45-74 ans), peu diplômés, usage non capacitant = 30% des enquêtés
- Les connectés : sur-représentation des étudiants du secondaire et supérieur, très équipés = 9% des enquêtés
- Les expérimentés : majorité de moins de 45 ans, les plus diplômés = 43% des enquêtés

(Usage capacitant : donnant du pouvoir d'agir)

La société numérique française : définir et mesurer l'éloignement numérique

Dans le cadre du programme Société Numérique de l'ANCT (agence nationale de la cohésion des territoires), le Crédoc (centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie) et le Cread de l'Université de Rennes (centre de recherche sur l'éducation, les apprentissages et la didactique) associé au GIS (groupement d'intérêt scientifique) Marsouin, ont travaillé sur la définition de l'éloignement au numérique et les différents facteurs y contribuant.

Combien de français sont éloignés du numérique ? Quelles approches pour calculer le nombre d'éloignés du numérique ?

1. Via l'accès aux équipements (évolution rapide ces dernières années)
2. À travers les usages et les compétences
3. En s'intéressant aux capacités (actions qu'un individu peut mettre en œuvre pour accroître son pouvoir d'agir)

En première lecture, on peut considérer 4,5 millions de français personnes (8,8 % des plus de 18 ans en France métropolitaine) comme éloignés du numérique selon s'ils sont internautes ou non (connexion à internet). En seconde lecture, on peut considérer 11,5 millions de français personnes (22,9 % des plus de 18 ans en France métropolitaine) comme éloignés du numérique selon leur aisance d'usage du numérique (compétences). Ainsi, 16 millions de personnes (31,7 % des plus de 18 ans en France métropolitaine) peuvent être considérées comme éloignés du numérique selon l'association de ces deux critères.

Parmi les facteurs contribuant à l'éloignement du numérique, cette étude revient sur :

- Le facteur âge
- L'effet générationnel
- Les natifs du numérique
- Le milieu social
- Le niveau de diplôme

Au final, tout ça nous invite à se départir d'une vision binaire de la fracture numérique impliquant une scission nette entre ceux qui n'ont pas accès au numérique et les personnes qui peuvent se connecter et maîtriser l'usage du numérique. De plus, il faut garder à l'esprit qu'il est difficile d'aborder l'accès au numérique via un unique indicateur car on observe des pratiques multiples.

Observatoire de l'inclusion numérique 2022

Porté par la coopérative la Mednum, l'observatoire de l'inclusion numérique calcule et diffuse en open data l'indice de fragilité numérique. S'appuyant sur des données fines par territoire, ce dernier a été produit dans le cadre de l'IncubO du SGAR Occitanie avec le concours de l'ANSA grâce au fond de transformation de l'action publique.

Il mesure la fragilité numérique d'un territoire en fonction de la qualité de sa couverture réseau (taux de couverture très haut débit et 4G) et des critères socio-démographiques d'éloignement du numérique de sa population (taux de pauvreté, part des 65 ans et plus, part des pas ou peu diplômés).

Remarque : fragilité numérique dans la Métropole de Lyon

La Métropole de Lyon s'est également saisie du sujet de l'inclusion numérique. Mettant en place différentes actions (Réseau métropolitain Res'In, pass numérique, conseillers numériques...), la métropole a par ailleurs sollicité l'agence d'urbanisme de l'aire métropolitaine lyonnaise (UrbaLyon) en lui confiant une étude sur l'inclusion numérique dans le territoire.

Reposant sur une complémentarité de démarches, cette étude croise une approche quantitative basée sur l'identification des territoires les plus exposés selon l'indice de fragilité numérique, complétée d'une enquête par questionnaire auprès de personnes éloignées du numérique, à une approche qualitative basée sur des groupes focus auprès des habitants de QPV (jeunes, femmes, bénéficiaires du RSA...).

Ressources et références supplémentaires :

- [Support de la présentation \(diapos 9 à 29\)](#)
- [Baromètre du numérique 2024](#)
- [Données du baromètre du numérique](#) disponibles en open data depuis 2007 (data.gouv)
- [Archives des publications du baromètre du numérique](#) sur le site de l'Arcep depuis 2015
- [Typologie des usages numériques en Bretagne](#) - enquête qualitative Capuni 2022. GIS Marsouin (Bretagne)
- [La société numérique française : définir et mesurer l'éloignement numérique](#). Rapport du Crédoc et du Cread de l'Université de Rennes 2. Programme Société Numérique de l'ANCT. Avril 2023
- La Mednum. [Observatoire de l'inclusion numérique. Édition 2022](#)
- [Géolocaliser les zones d'exclusion numérique](#) de votre territoire avec l'indice de fragilité numérique
- [IFN, indice de fragilité numérique](#) : les données cartographiées. La Mednum
- [Comment utiliser l'indice de fragilité numérique 1/2 : définition et calcul](#). La Mednum
- [Comment utiliser l'indice de fragilité numérique 2/2 : les modèles](#). La Mednum
- [Synthèse des travaux conduits sur l'inclusion numérique dans la métropole de Lyon](#). UrbaLyon. Novembre 2022
- Dominique Pasquier. [L'internet des familles modestes](#). Enquête dans la France rurale. Revue des politiques sociales et familiales n°138. 2021

Pour compléter cette liste de ressources supplémentaires, n'hésitez pas à nous communiquer d'autres sources intéressantes.

Schéma départemental de la médiation numérique – Département de la Loire

Aurore TESTARD, Département de la Loire

Suite à la déclinaison du Plan pauvreté puis au déploiement de la Stratégie numérique, le département de la Loire accompagne ses usagers avec une politique volontariste depuis plus de 15 ans. Dans ce contexte, et faisant office de plan pour la déclinaison territoriale de la feuille de route France Numérique Ensemble, le schéma départemental de la médiation numérique a été adopté en novembre 2023.

L'ambition du département est de consolider l'accompagnement numérique pour tous en rendant lisible et accessible l'offre d'accompagnement numérique et en mobilisant un réseau dynamique rassemblant l'ensemble des acteurs de la médiation numérique.

Pour cela, le département s'appuie sur un centre de ressources départementales porté par Zoomacom, le déploiement depuis 2019 de « Loire connect » mettant en réseau des acteurs de la filière (5 écrivains numériques permanents et 45 conseillers numériques) ainsi que de nombreux espaces publics numériques (plus de 150 lieux de médiation et autres structures telles que les Maisons France Services, le réseau des médiathèques et bibliothèques ou encore le réseau de l'Éducation populaire). Par conséquent, de nombreuses actions spécifiques (dispositif conseillers numériques France Services, ateliers numériques, Fablabs, Quiz Girl IT...) peuvent voir le jour sur le territoire.

Enfin, afin d'assurer une meilleure connaissance de l'offre pour une meilleure orientation du public, une cartographie des lieux de médiations numériques est à disposition des professionnels de l'accompagnement social. Par ailleurs, le département réfléchit actuellement à la façon de fédérer les acteurs de la médiation numérique en les associant aux professionnels de l'accompagnement social.

Expérimentation « Territoire zéro illectronisme » - Département de l'Allier

Mickaël CLOUX, Département de l'Allier

Depuis octobre 2023, le département de l'Allier pilote aux côtés de l'État l'expérimentation « Territoire zéro illectronisme ». S'inscrivant dans le cadre de la démarche France Travail et mobilisant les opérateurs de l'emploi et de l'insertion (État, département, France Travail et Missions locales), l'objectif de l'expérimentation est de favoriser la maîtrise de l'outil numérique dans la recherche d'emploi à travers une montée en compétences adaptée suite à un repérage systématique des personnes en situation d'illectronisme ou risquant de l'être.

Le repérage des situations d'illectronisme a lieu au moment de l'inscription des personnes en recherche d'emploi et cible en priorité les bénéficiaires du revenu de solidarité active (RSA). Il repose sur une qualification de leur niveau d'aisance numérique (questionnaire socio-professionnel, ABC diag puis ABC Pix) permettant de diagnostiquer la maîtrise des compétences numériques fondamentales. En plus du questionnaire, cette qualification implique une mise en situation pratique pour compléter les éléments déclaratifs.

Ce test de capacité concret mais ludique permet alors l'adaptation du parcours d'inclusion numérique aux besoins de l'utilisateur. L'objectif du parcours d'inclusion numérique reposant sur l'acquisition des savoirs numériques de base (utilisation d'une messagerie électroniquement, prise en rendez-vous en ligne, recherche d'emploi...).

Une nouvelle évaluation de l'aisance numérique des bénéficiaires leur sera proposée à la sortie du parcours d'inclusion numérique pour une appréciation des retombées de l'accompagnement.

L'observatoire départemental de l'inclusion numérique en Savoie - Agate

Logann TISON, Agate

L'observatoire départemental de l'inclusion numérique en Savoie a pour objectif de regrouper les connaissances et de les actualiser afin de pouvoir décrire et analyser à un moment donné la situation du territoire en matière d'inclusion numérique.

Outil d'aide à la décision (et notamment à l'orientation des politiques publiques), il veut se faire espace propice aux débats, aux réflexions et à la vulgarisation autour de cette problématique. In fine, l'objectif est de mobiliser les acteurs compétents pour proposer des actions adaptées au département (élu·es, responsables, collectivités, etc.).

L'observatoire a donc été pensé autour de 3 axes :

1. Recensement des données (vulnérabilités, pratiques et médiation)
2. Mesure de l'autonomie numérique (expérimentation des outils)
3. Cheminements des situations de vie (pratiques et représentations)

Il servira également à alimenter les feuilles de route France Numérique Ensemble et participera à leur départementalisation.

Ressources et références supplémentaires :

- [Support de la présentation \(diapos 32 à 62\)](#)
- [ABC Diag](#), diagnostiquer en 10 questions la maîtrise de compétences numériques de base

Pour compléter cette liste de ressources supplémentaires, n'hésitez pas à nous communiquer d'autres sources intéressantes.