

WEBINAIRE PFOSS « INCLUSION NUMÉRIQUE »

3 juin 2024



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

ORDRE DU JOUR

- Introduction PFoss
- Tour de table des participants
- Présentation du hub et de l'actualité FNE
- Baromètre et études de références
- Témoignages
 - Département de la Loire - Schéma médiation numérique
 - Département de l'Allier - Expérimentation "Territoire zéro illectronisme"
 - FNE en Savoie - Observatoire de l'inclusion numérique en Savoie

INTERVENANTS

(par ordre de prise de parole)

- **Camille MONTORIO**
Ligue de l'enseignement et coordo régionale HINAURA
- **Louis DERRAC**
AGATE – HINAURA
- **Aurore TESTARD-FARRAT**
Conseil Départemental de la Loire
- **Mickael CLOUX**
Conseil Départemental de l'Allier et référent territorial HINAURA
- **Logann TISON**
AGATE

Animation : **Mathilde DUPRE**
AGATE et coordo régionale HINAURA

TOUR DE TABLE DES PARTICIPANTS

Ecrivez dans le chat :

- > Votre Prénom NOM
- > La Structure dans laquelle vous travaillez
- > Votre application préférée (et en quelques mots pourquoi vous l'avez choisie)





PRÉSENTATION DU HUB

& ACTUALITÉS FRANCE NUMÉRIQUE ENSEMBLE (FNE)



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

Webinaire PFOSS – HINAURA – 3 juin 2024



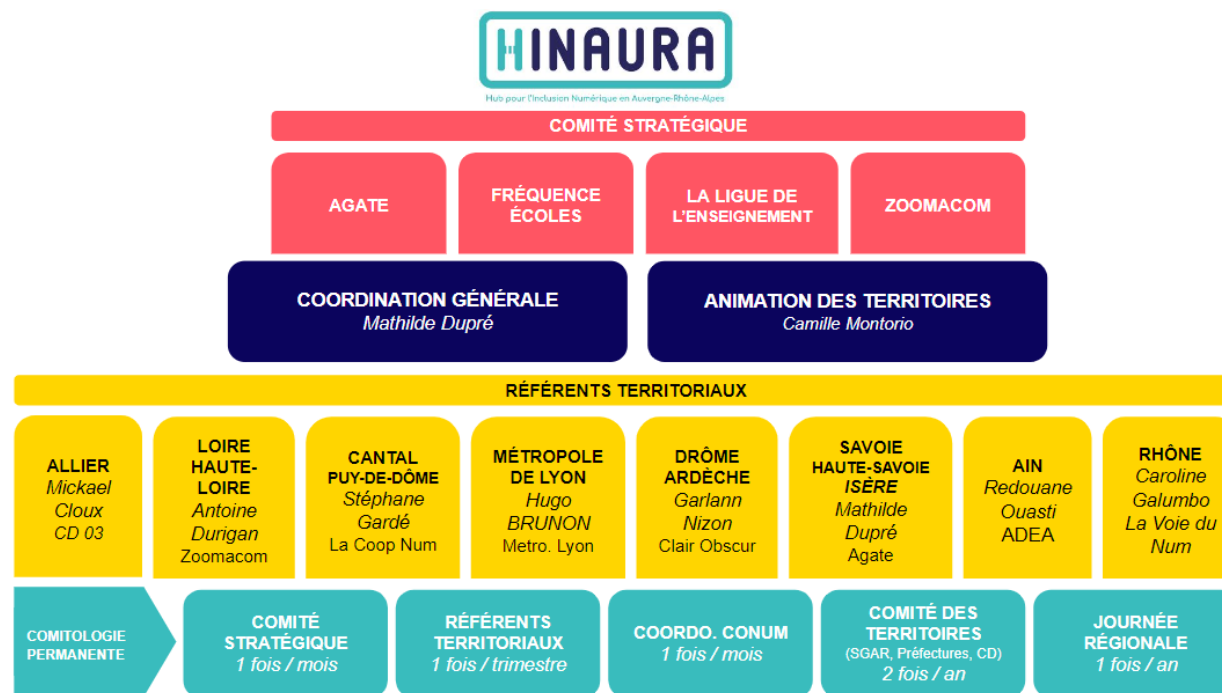
Hub pour l'Inclusion Numérique en Auvergne-Rhône-Alpes

Hinaura (Hub pour l'Inclusion Numérique en Auvergne-Rhône-Alpes) est né en réponse à l'appel à projets Hubs Territoriaux pour un Numérique Inclusif lancé par la Banque des Territoires en lien avec la stratégie nationale pour un numérique inclusif portée par la Mission Société Numérique.

13 territoires

Le territoire d'action est celui de la région Auvergne-Rhône-Alpes, soit les 12 départements + la Métropole de Lyon.

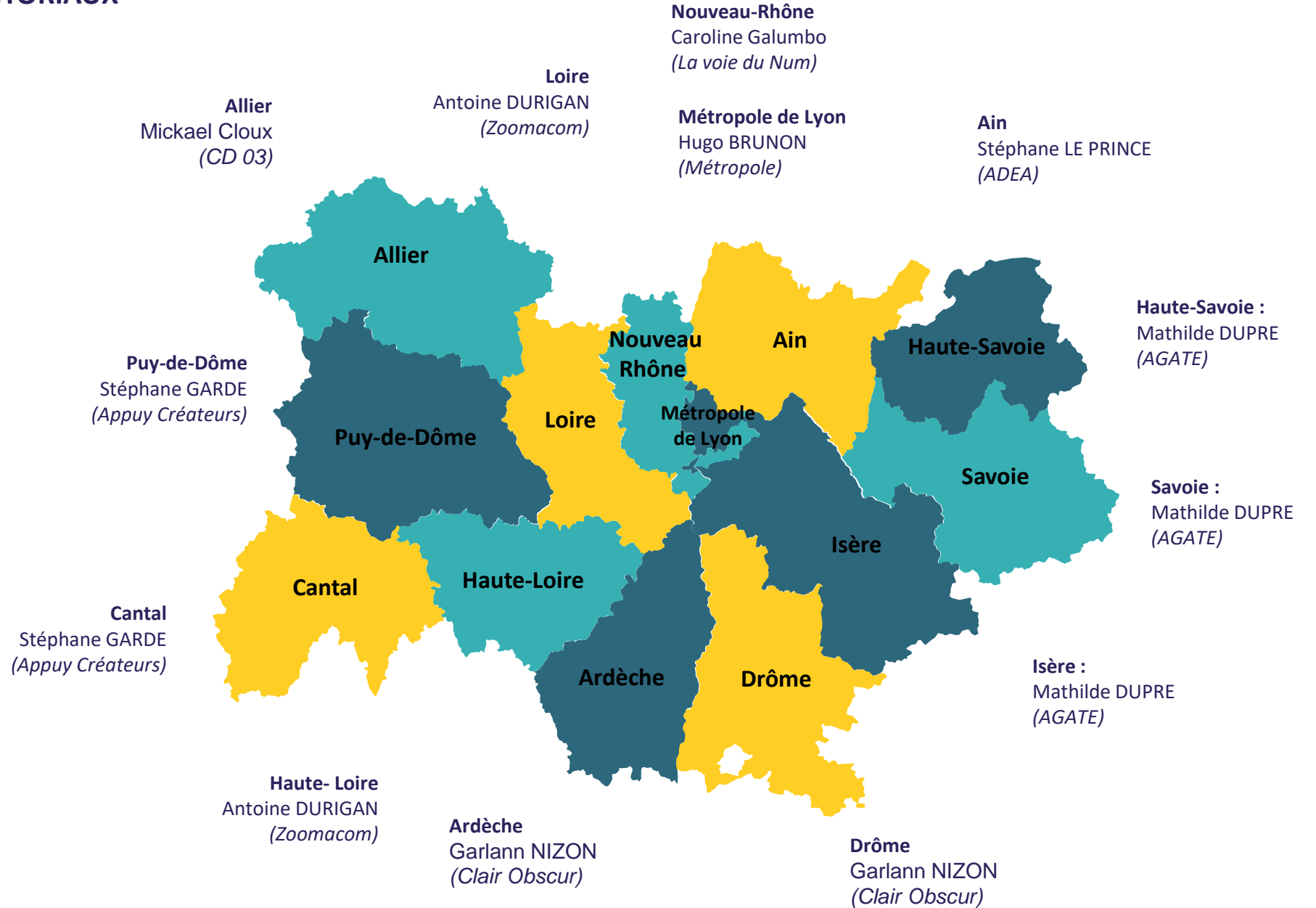
Aujourd'hui HINAURA, c'est une organisation décentralisée avec un **comité stratégique** ayant la vision d'ensemble (consortium qui a (rem)porté la candidature) et s'appuyant au quotidien et pour l'opérationnel sur un **réseau de référents territoriaux** pour être au plus proches des acteurs et réalités locales.



REFERENT·E·S TERRITORIAUX

Afin de se déployer sur l'ensemble de la région, HINAURA a fait le choix d'avoir une **organisation décentralisée**, et animée par une **coordination régionale**

portée par des **référénts territoriaux** qui agissent au plus près des territoires



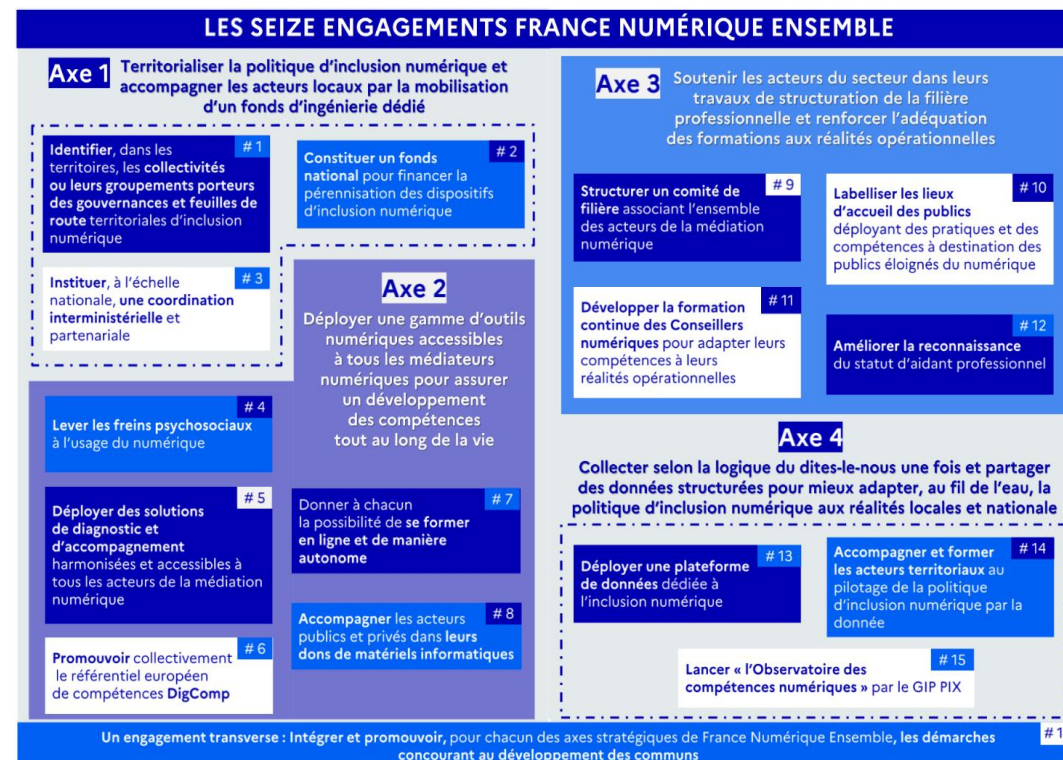


Hub pour l'Inclusion Numérique en Auvergne-Rhône-Alpes

& France Numérique Ensemble (FNE)

Objectifs et enjeux de FNE

- Prends la suite de Stratégie Nationale pour un Numérique Inclusif 2017 – 2022.
Planification et structuration des enjeux de médiation numérique jusqu'en 2027.
- Un engagement renouvelé autour de 4 axes et 16 engagements entièrement coconstruits avec les acteurs des territoires
- **Une territorialisation de France Numérique : portée par la Préfecture avec un co-pilote (le plus souvent le Conseil Départemental).**
- **Objectif : signature des feuilles de route à l'automne 2024**





BAROMÈTRE ET ÉTUDES DE RÉFÉRENCES

Retour sur les données de l'inclusion numérique



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

Webinaire PFOSS – HINAURA – 3 juin 2024

Retour sur les données de l'inclusion numérique (baromètre et études de référence)

- Baromètre du numérique - 2024 (données 2023)
- La société numérique française : définir et mesurer l'éloignement numérique – 2022
- Enquête Capacity (2017) / Capuni (2022) – Marsouin
- Observatoire de l'inclusion numérique 2022 – Mednum / BDT
- Indice de fragilité numérique

Baromètre du numérique

- **Étude annuelle** réalisée par le CREDOC sur la diffusion des équipements numériques, l'évolution de leurs usages et la perception de leur empreinte environnementale
- Commanditaires :
 - L'Arcep (Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse)
 - Le CGE (Conseil général de l'économie)
 - l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT)
 - l'Arcom

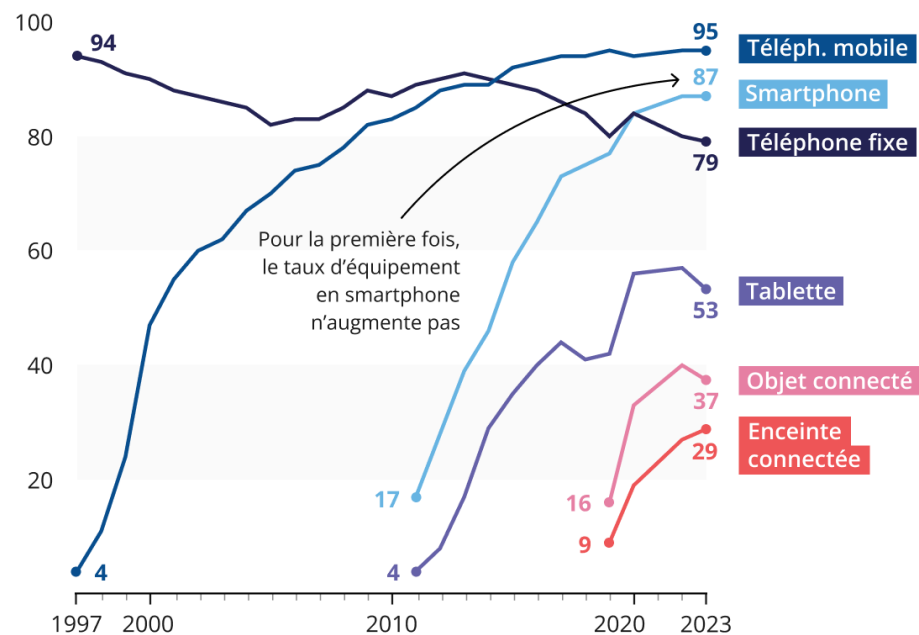
[Lien](#)



Quelques graphiques issus du Baromètre du numérique

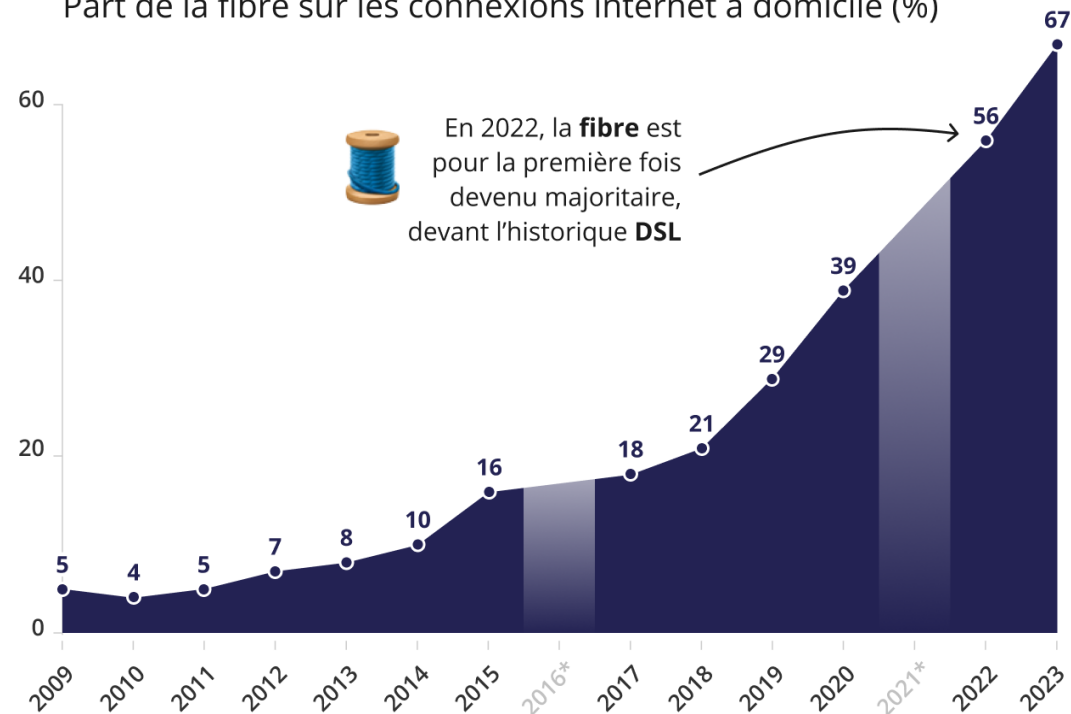
Les taux d'adoption des équipements courants se stabilisent, les équipements les plus récents continuent de se diffuser

Evolution du taux d'équipement des répondants (%)



Plus des deux tiers des abonnements reposent sur la fibre optique ou au câble en 2023

Part de la fibre sur les connexions internet à domicile (%)



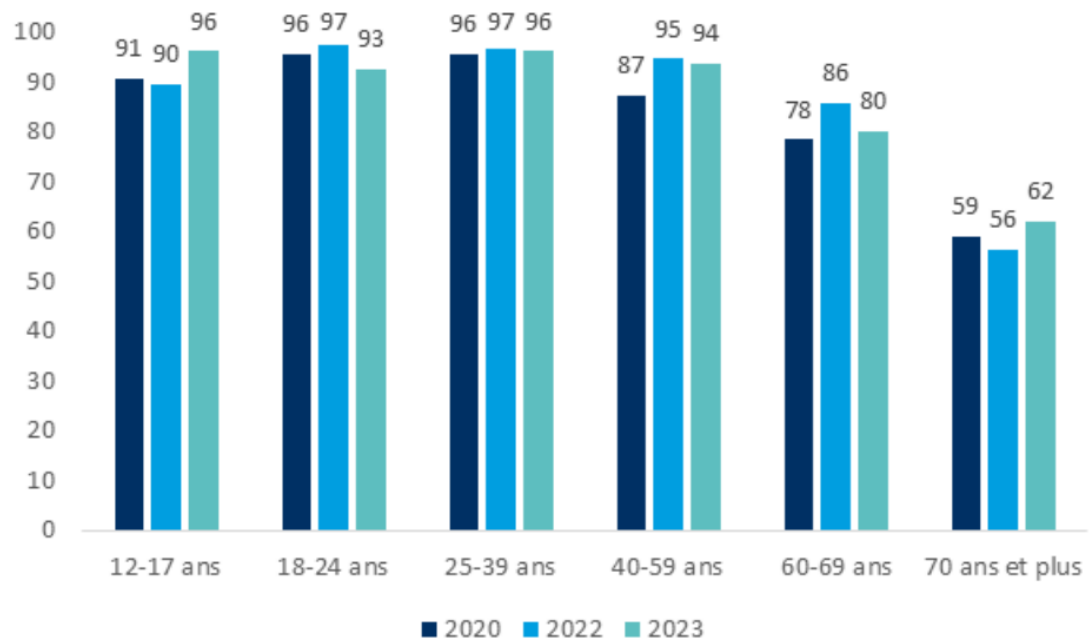
* taux indisponible pour ces années

Quelques graphiques issus du Baromètre du numérique

Graphique 5

Taux d'équipement en smartphone, selon la tranche d'âge, en historique

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Graphique 6

Taux d'équipement en smartphone, selon le niveau de diplôme et de revenus, en historique

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



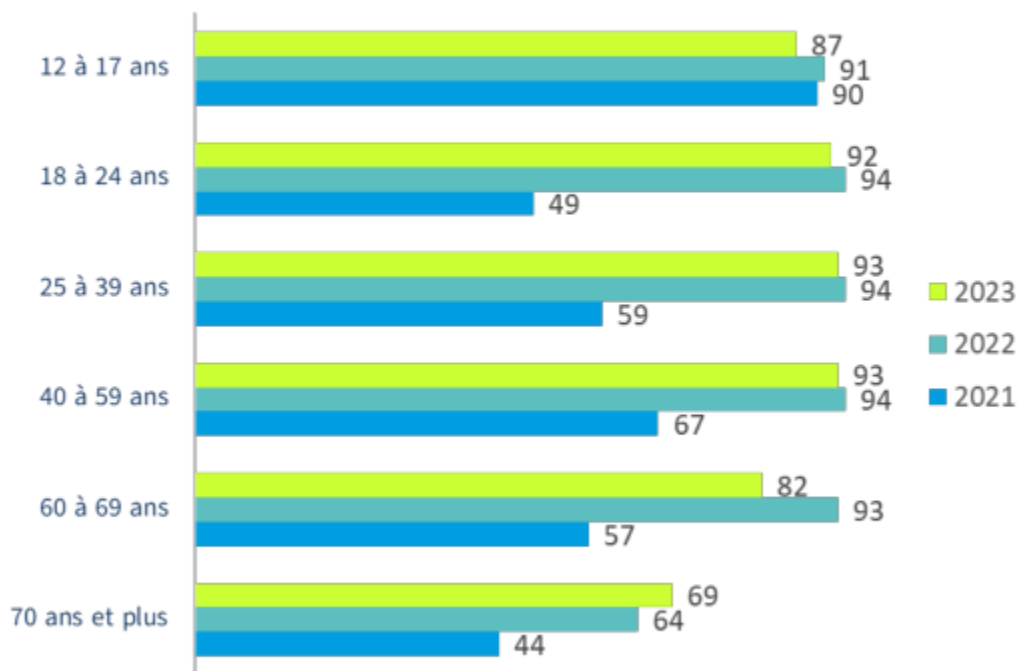
Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Quelques graphiques issus du Baromètre du numérique

Graphique 39

Taux d'équipement en ordinateur selon la tranche d'âge (en %)

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

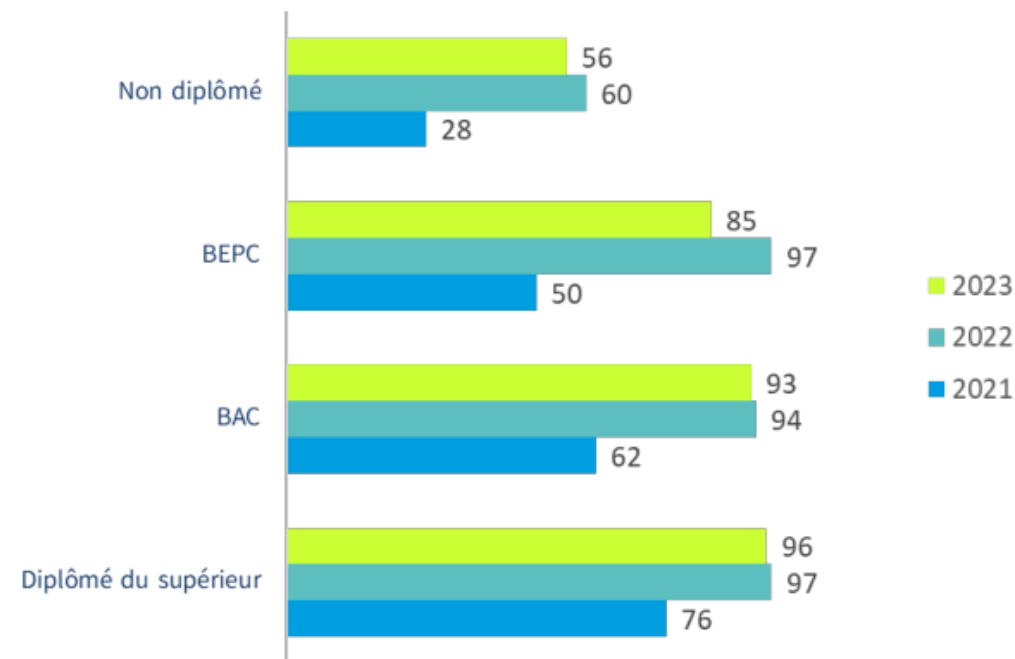


Source : CREDOC, Baromètre du numérique, 2023

Graphique 40

Taux d'équipement en ordinateur selon diplôme (en %)

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



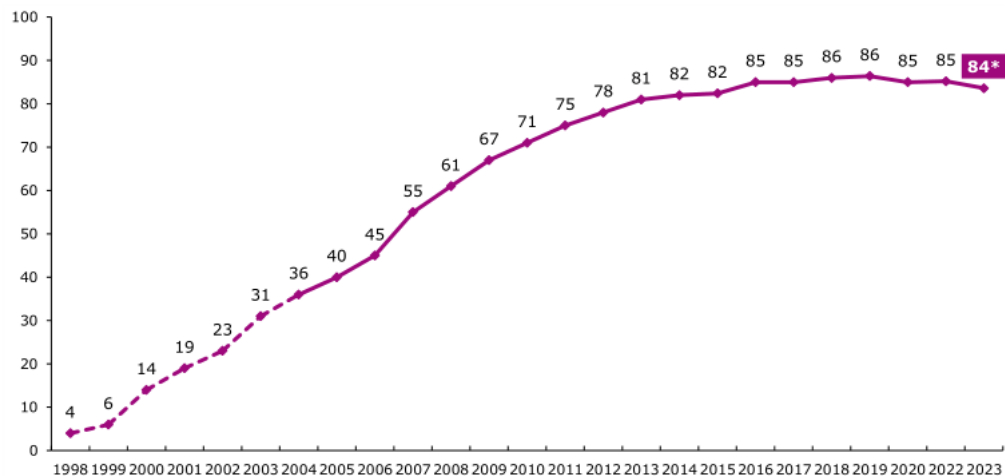
Source : CREDOC, Baromètre du numérique, 2023

Quelques graphiques issus du Baromètre du numérique

Graphique 53

Taux d'équipement en connexion internet fixe à domicile (en %)

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

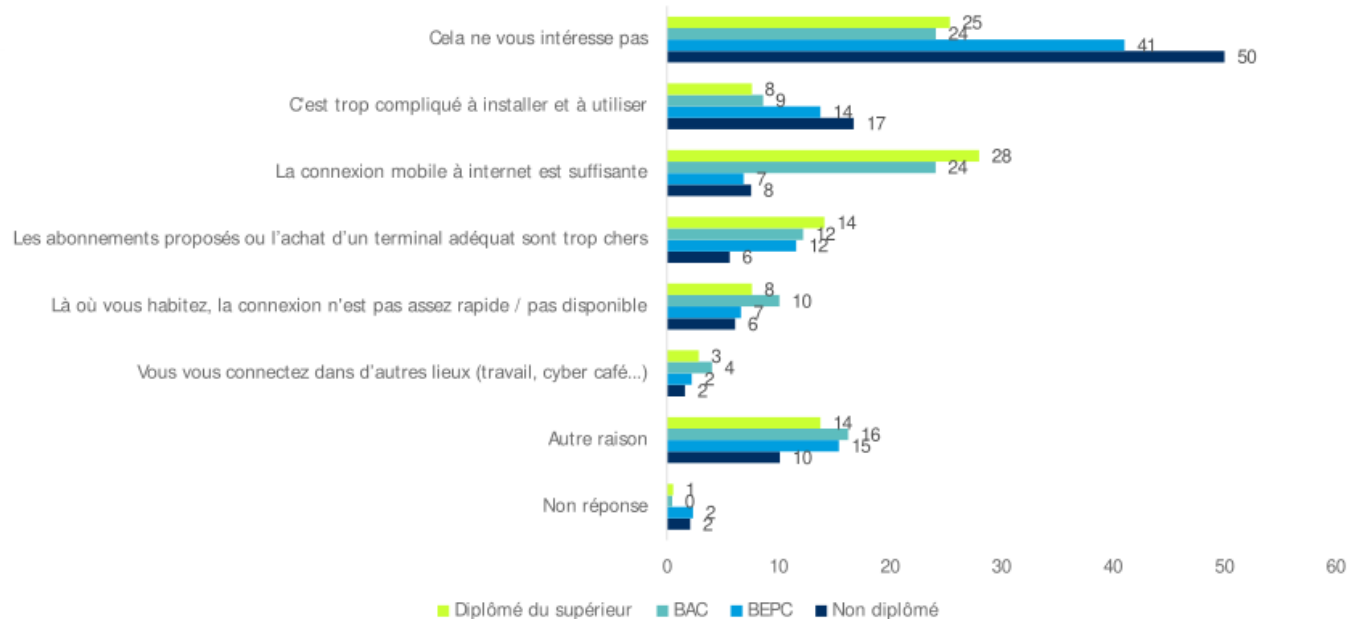


Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Graphique 55

Pour quelle raison principale ne disposez-vous pas de connexion internet à domicile ? – selon le diplôme

- Champ : population de 12 ans et plus ne disposant d'un accès à internet à domicile, hors téléphone mobile, en % -

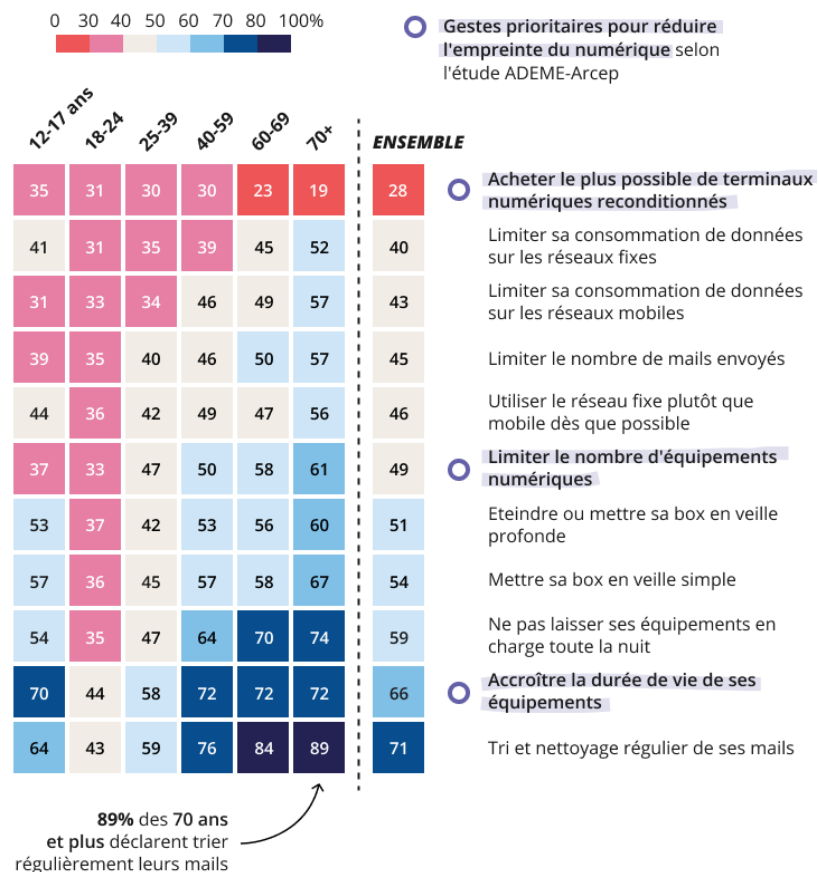


Source : CREDOC, Baromètre du numérique 2023.

Quelques graphiques issus du Baromètre du numérique

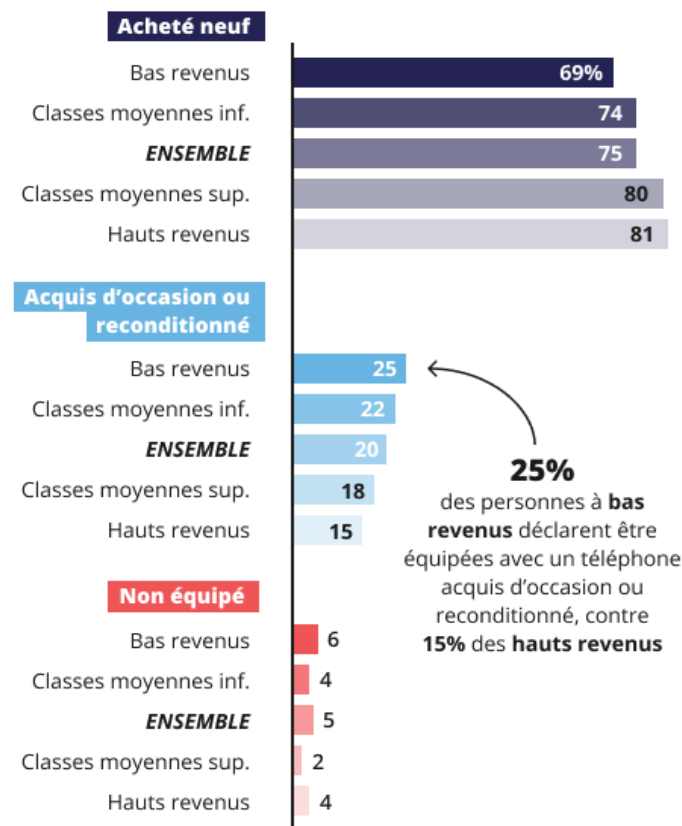
Les usages sobres d'équipements numériques, leviers importants mais certains encore trop peu identifiés

Actions réalisées par une population de 12 ans et plus disposant d'un accès à internet à domicile, par tranche et en %



Le choix du reconditionné : contrainte économique ou préoccupation écologique ?

Taux d'équipement en téléphone neuf, d'occasion ou reconditionné selon le niveau de revenus en 2023

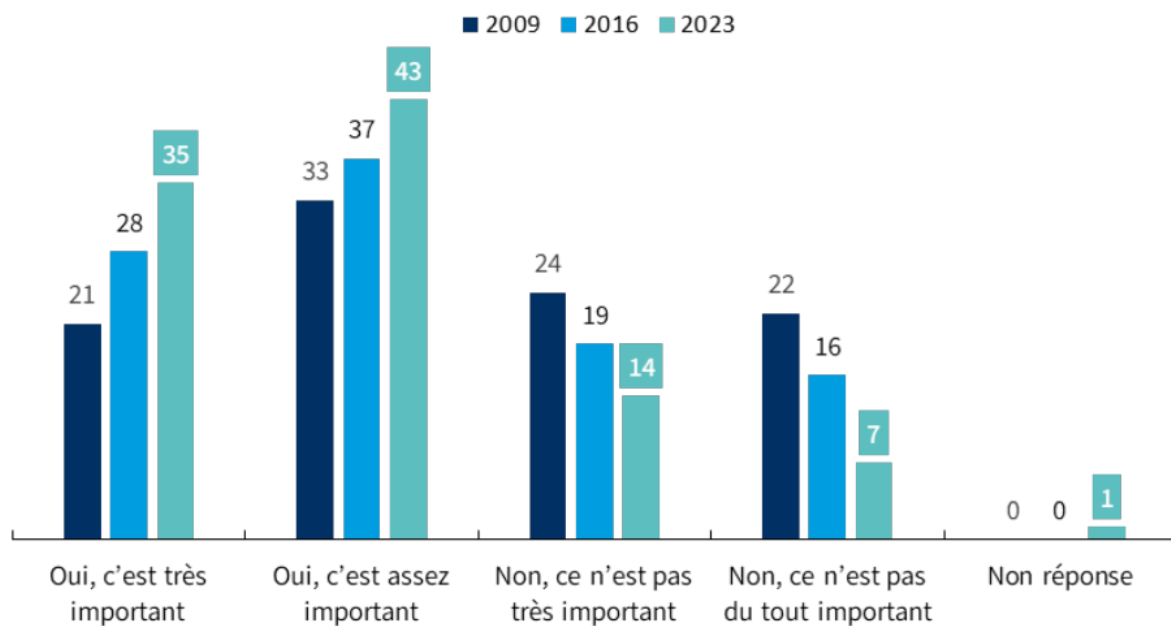


Quelques graphiques issus du Baromètre du numérique

Graphique 157

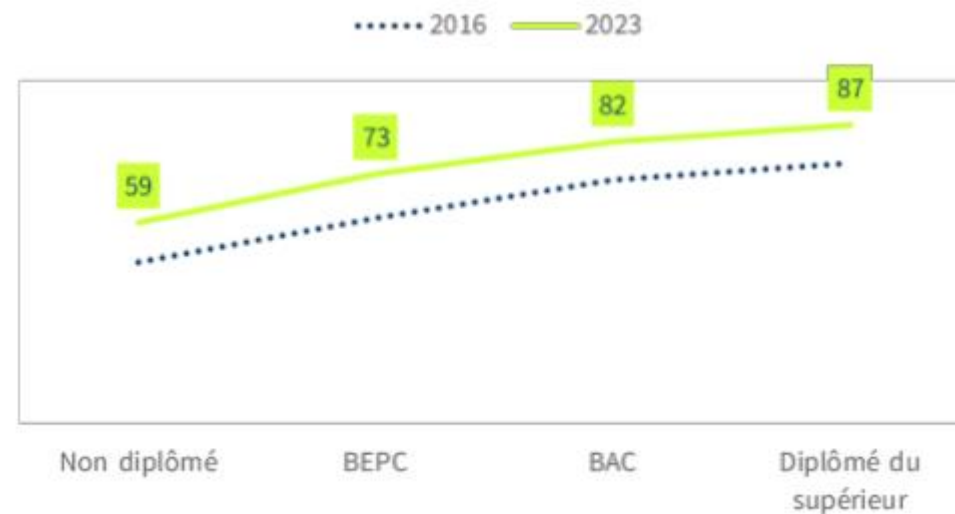
Selon vous, avoir accès à internet est-il important pour se sentir intégré dans notre société ?

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en %, Cumul des réponses « très » et « assez important » -

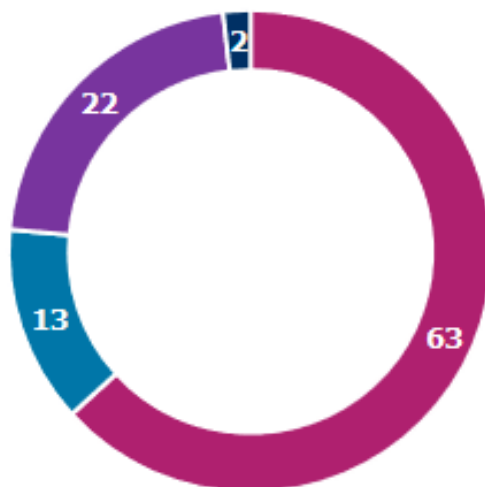


Quelques graphiques issus du Baromètre du numérique

Diriez-vous que le numérique...

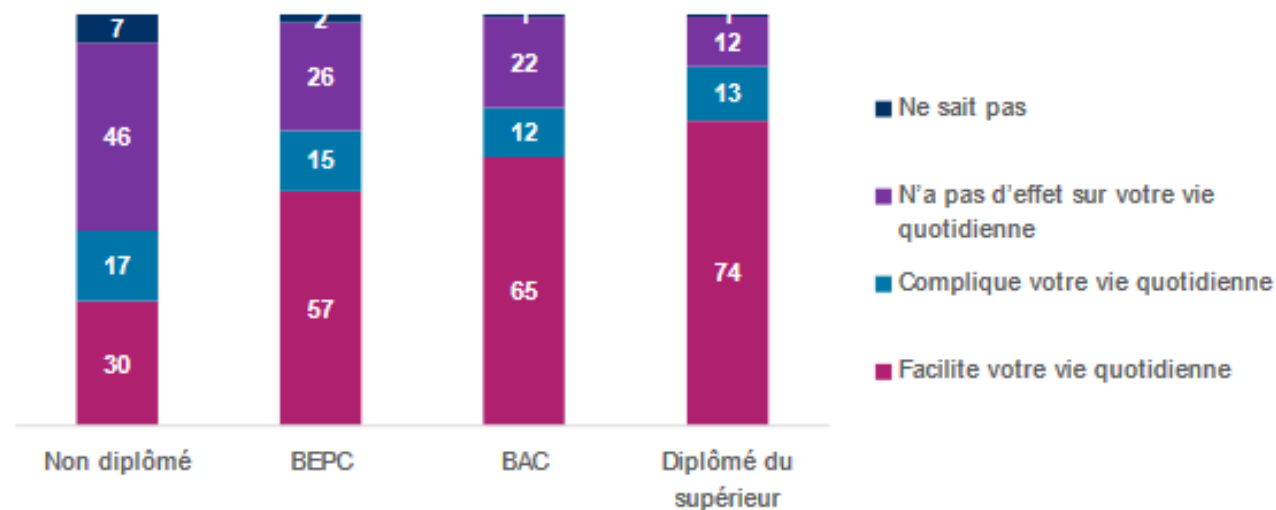
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

Près des deux tiers des Français considèrent que le numérique facilite leur vie quotidienne...



- Facilite votre vie quotidienne
- Complique votre vie quotidienne
- N'a pas d'effet sur votre vie quotidienne
- Ne sait pas

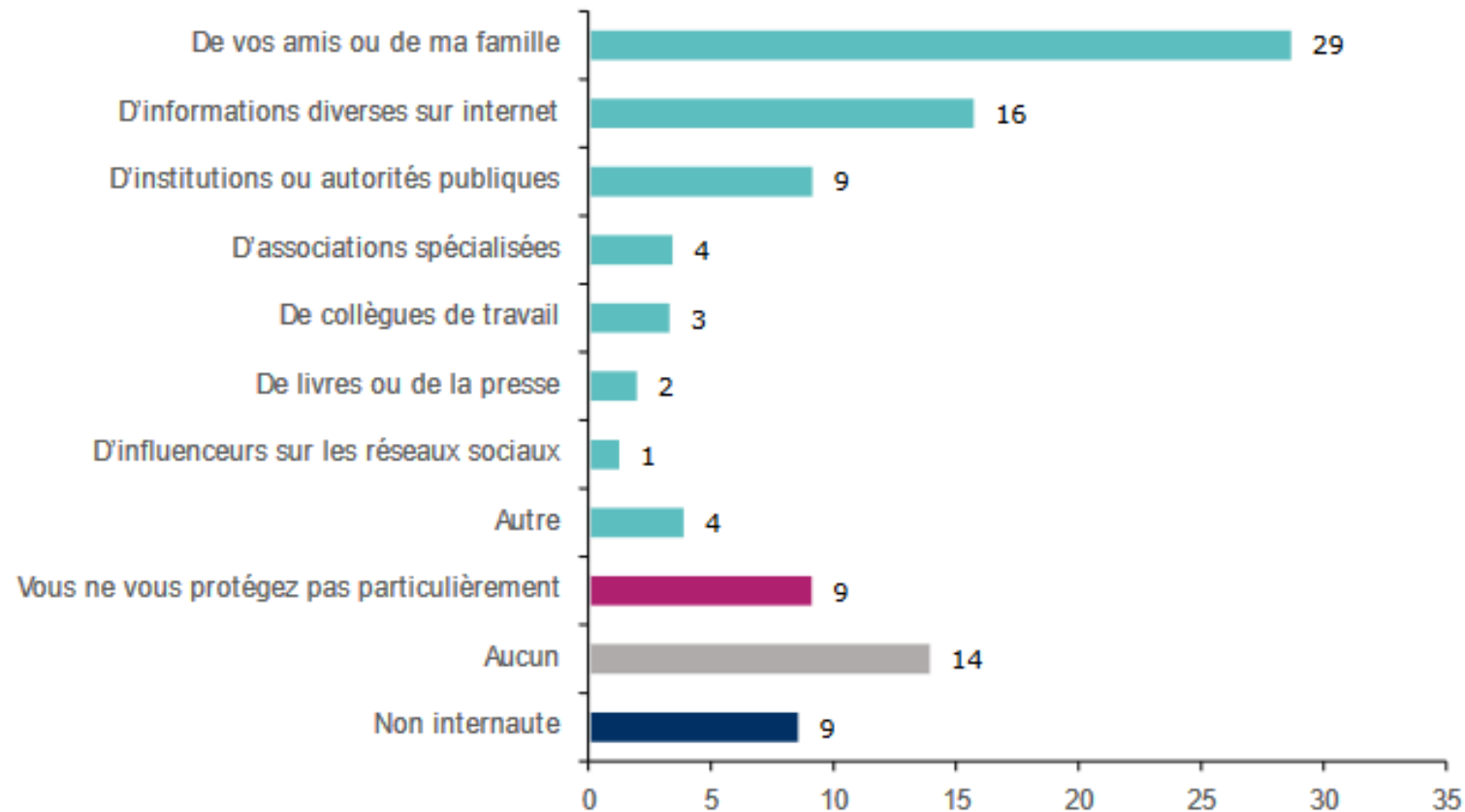
...Mais, à l'inverse, 63% des Français non diplômés considèrent que le numérique complique ou n'a pas d'effet sur leur vie quotidienne



Quelques graphiques issus du Baromètre du numérique

Pour vous protéger en ligne, vous vous appuyez en priorité sur les conseils :

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

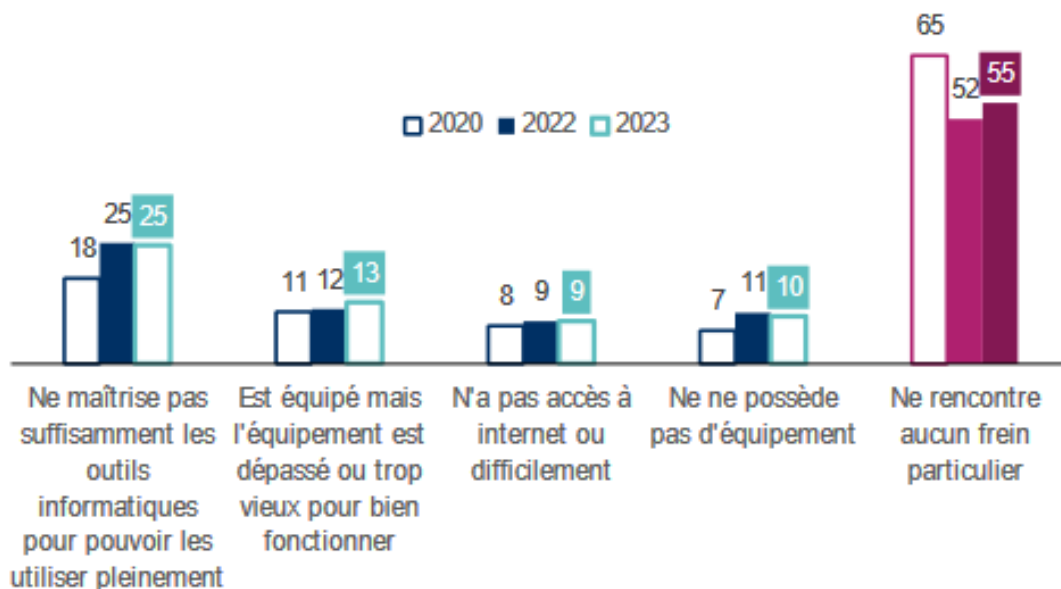


Quelques graphiques issus du Baromètre du numérique

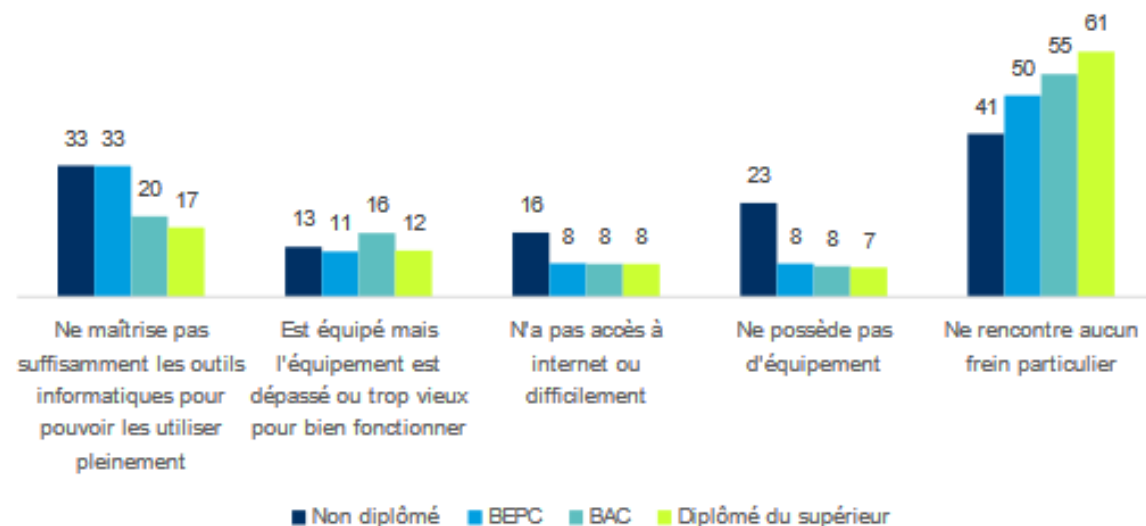
Citez, dans la liste, tous les freins qui vous empêchent, vous personnellement, d'utiliser pleinement les outils numériques dans votre quotidien, que ce soit sur smartphone, tablette ou ordinateur

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

Le manque de maîtrise empêche un quart des Français d'utiliser pleinement les outils numériques



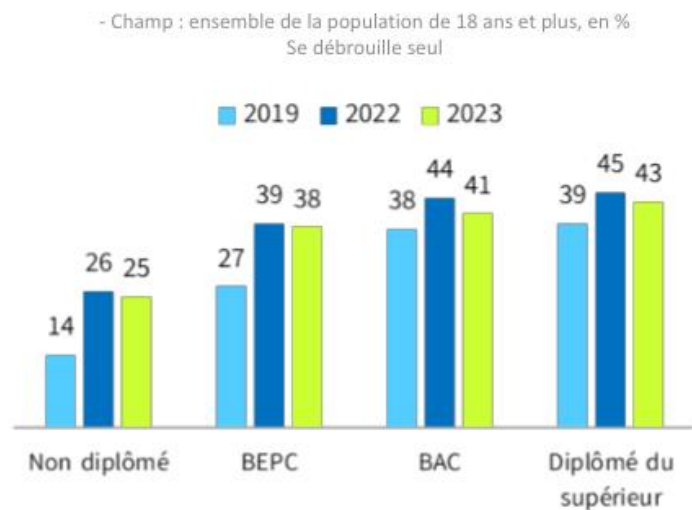
Là encore, le niveau de diplôme est lié à des variations importantes dans les freins rencontrés



Quelques graphiques issus du Baromètre du numérique

Graphique 206

Type de recours lorsqu'une difficulté est rencontrée dans l'utilisation d'outils numériques en fonction du niveau de diplôme

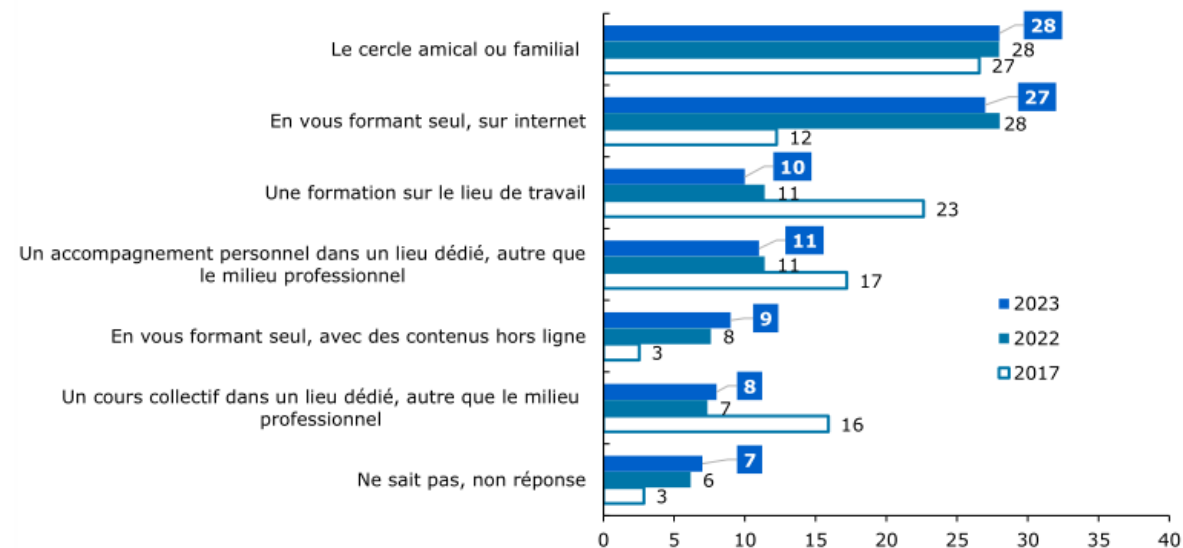


Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Graphique 207

Quel dispositif vous semble le plus adapté pour vous permettre de mieux maîtriser les outils numériques ?

- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

CAPUNI 2022 - Typologie des usages numériques en Bretagne

- 4 profils de Bretons suivant leur relation au numérique :
 - les éloignés (18% des individus enquêtés),
 - les tenaces (30% des individus enquêtés),
 - les connectés (9% des individus enquêtés)
 - les expérimentés (43% des individus enquêtés)
- [Lien](#)



CAPUNI 2022 - Typologie des usages numériques en Bretagne






1.

LES ÉLOIGNÉS

TYPLOGIE DES USAGES NUMERIQUES EN BRETAGNE



18 % des individus enquêtés

-  taux d'équipement le plus faible
-  connexion domestique majoritaire
-  sur-représentation des retraités
-  sur-représentation des individus peu ou pas diplômés
-  catégorie la moins expérimentée

La question de l'éloignement du numérique ne signifie pas que ce sont invariablement les individus qui sont distants du numérique. Elle peut également être le fruit de dispositifs liés au numérique ou d'environnement incapacitants, ou ne favorisant pas l'accès au numérique et/ou le développement de compétences numériques. Cependant, elle peut aussi être le fruit d'un choix volontaire.

ENQUÊTE CAPUNI 2022 BRETAGNE GIS MARSQUIN NOVEMBRE 2022



2000 personnes interrogées en juin et juillet 2022 selon un échantillon représentatif de l'ensemble des individus bretons âgés de plus de 18 ans. L'utilisation de la méthode des quotas permet de respecter la représentativité de l'échantillon selon les critères de l'âge, du sexe, de la catégorie socio-professionnelle ainsi que les critères géographiques relatifs aux Aires d'Attraction des Villes.






2.

LES TENACES

TYPLOGIE DES USAGES NUMERIQUES EN BRETAGNE



30% des individus enquêtés

-  taux d'équipement légèrement plus important que les éloignés
-  connexion foyer et smartphone
-  plus jeunes que les éloignés (majorité entre 45 et 74 ans)
-  43% d'individus peu diplômés (sous le baccalauréat)
-  ont développé des compétences pour répondre à leurs besoins numériques quotidiens

ENQUÊTE CAPUNI 2022 BRETAGNE GIS MARSQUIN NOVEMBRE 2022



2000 personnes interrogées en juin et juillet 2022 selon un échantillon représentatif de l'ensemble des individus bretons âgés de plus de 18 ans. L'utilisation de la méthode des quotas permet de respecter la représentativité de l'échantillon selon les critères de l'âge, du sexe, de la catégorie socio-professionnelle ainsi que les critères géographiques relatifs aux Aires d'Attraction des Villes.

CAPUNI 2022 - Typologie des usages numériques en Bretagne

3.

LES CONNECTÉS

TYPOLOGIE DES USAGES NUMERIQUES EN BRETAGNE



9% des individus enquêtés



taux d'équipement le plus conséquent



modes de connexion les plus diversifiés



classe d'individus la plus jeune (sur-représentation des étudiants du secondaire ou du supérieur)



plus de diplômés du supérieur que la moyenne régionale



aisance générale avec le numérique

ENQUÊTE CAPUNI 2022 BRETAGNE GIS MARSQUIN NOVEMBRE 2022



2000 personnes interrogées en juin et juillet 2022 selon un échantillon représentatif de l'ensemble des individus bretons âgés de plus de 18 ans. L'utilisation de la méthode des quotas permet de respecter la représentativité de l'échantillon selon les critères de l'âge, du sexe, de la catégorie socio-professionnelle ainsi que les critères géographiques relatifs aux Aires d'Attraction des Villes.

4.

LES EXPÉRIMENTÉS

TYPOLOGIE DES USAGES NUMERIQUES EN BRETAGNE



43 % des individus enquêtés



taux d'équipement élevé



connexion foyer et smartphone



une majorité d'individus de moins de 45 ans



forte concentration de diplômés du supérieur



individus très expérimentés quant aux usages d'internet

ENQUÊTE CAPUNI 2022 BRETAGNE GIS MARSQUIN NOVEMBRE 2022



2000 personnes interrogées en juin et juillet 2022 selon un échantillon représentatif de l'ensemble des individus bretons âgés de plus de 18 ans. L'utilisation de la méthode des quotas permet de respecter la représentativité de l'échantillon selon les critères de l'âge, du sexe, de la catégorie socio-professionnelle ainsi que les critères géographiques relatifs aux Aires d'Attraction des Villes.

Comment rendre compte de l'éloignement du numérique ?

- **Trois grands angles d'approche** qui conditionnent le calcul du nombre d'éloignés :
 - Focale sur la question de l'accès et des équipements
 - Focale sur la question des usages et compétences
 - Focales sur les capacités

[Lien](#)



Comment rendre compte de l'éloignement du numérique ?

- **3 systèmes d'enquête :**
 - Enquête Insee sur les usages des TICE
 - Enquête Capacity / Capuni de Marsouin
 - Baromètre du numérique
- **La connexion à internet :** 8,8 % (baromètre 2022) de la pop de +18 est non internautes (4,5 millions de personnes)
- Indicateur basé sur l'**aisance ressentie lors de la réalisation de tâches numériques**. La part des personnes internautes ne se sentant pas compétentes dans l'utilisation d'internet s'élève à 22,9 % soit 11,5 millions de personnes
- Définition large : 31,5 % des Français sont plus ou moins concernés par le phénomène d'éloignement du numérique, soit **16 millions de personnes**.



Comment rendre compte de l'éloignement du numérique ?

- Se départir de toute vision binaire inclus-exclus
- Concept des capabilités numériques : focale sur la capacité des individus à pouvoir tirer profit des technologies numériques
 - « La nature capacitante ou non-capacitante des technologies numériques est en réalité grandement conditionnée par les conditions d'existence des individus »
- Chiffre précis versus halo d'éloignement



Observatoire de l'inclusion numérique 2022

(Mednum / BDT)

LA  MEDNUM

Observatoire de l'inclusion numérique

Sommes-nous prêts à accompagner durablement les millions de personnes éloignées du numérique ?



Édition 2022

Avec le soutien de



Chapitre 2

La filière de l'inclusion numérique

Des appétences, des compétences et des savoir-faires particuliers

Le terme de "couteaux-suisse" est revenu une dizaine de fois pour qualifier les médiateurs numériques dans notre enquête (entre les réponses libres du questionnaire et les entretiens individuels). C'est également ce que nous avons pu constater en réalisant une fiche de poste "type", à partir de véritables fiches de postes de médiateurs numériques publiées par les structures. Ils savent ainsi jongler entre compétences techniques et qualités humaines dans la réalisation de leurs missions.



Les différents témoignages recueillis montrent que cette somme de compétences est précieuse et que le travail de ces acteurs tend à être davantage reconnu et valorisé. La première qualité évoquée par les répondants étant leur capacité d'être à l'écoute des besoins et des envies des apprenants - condition indispensable pour exercer le métier de médiateur numérique. Les termes "patient" et "pédagogue" sont presque tout aussi récurrents, suivis de près par l'adaptabilité.

L'étude du Hub Mednum BFC abonde en ce sens : "Une des premières qualités des médiateurs repose sur leur capacité d'adaptation à des situations et des publics divers". En effet, le métier de médiateur numérique se caractérise par la diversité des publics, des territoires, des activités, des demandes, avec lesquels il doit savoir composer.

Accessible et bienveillant, le médiateur numérique doit également se montrer solide face à certaines situations de détresse des publics, comme en témoigne Stéphanie Marchand, de l'association Le Polydère : "Ce travail de médiateur numérique est extrêmement enrichissant, mais également très prenant, car les gens qui ont besoin d'aide sur les démarches administratives confient facilement leurs situations familiales ou professionnelles..".

En effet, la proximité du médiateur avec ses publics peut le placer dans une posture complexe et relevant davantage du travail social. Aussi, les personnes interrogées mettent davantage en avant les qualités humaines du médiateur numérique que ses compétences techniques.

X — *

"Le médiateur numérique idéal doit être patient, pédagogue, et surtout, formé à la formation : les connaissances informatiques ne font pas tout, l'accompagnement et la transmission sont les plus importants."

Stéphanie Dumas, formatrice informatique indépendante

X — *

"Quelqu'un d'accueillant, rassurant, dynamique, alimant le contact et ayant le sens du service public, pas forcément très geek mais très pédagogue."

Valérie Drosson, bibliothécaire et médiatrice numérique - Médiathèque de Chambéry

Lundi - MAISON DE QUARTIER A

Matin
Permanence pour des accompagnements individuels, avec prise de rendez-vous : "Apprendre les bases du traitement de texte"

Après-midi
Animation d'un atelier collectif de fabrication numérique

Mercredi - MAISON DE QUARTIER C

Matin
Permanence pour des accompagnements individuels, avec prise de rendez-vous : "Comment prendre en main un équipement numérique (ordinateur, smartphone, tablette, appareil photo, etc.) ?"

Après-midi
Animation d'un coding goûter, auprès d'enfants et d'adolescents

Vendredi - MAISON DE QUARTIER E

Matin
Tâches administratives, gestion de données statistiques, veille informationnelle, échanges avec les partenaires...

Après-midi
Permanence pour des accompagnements individuels, avec prise de rendez-vous : "Comment se connecter et utiliser des plateformes de e-démarches administratives ?"

"L'agenda type" d'un CnFS

Mardi - MAISON DE QUARTIER B

Matin
Permanence pour des accompagnements individuels, sans prise de rendez-vous : "Comment envoyer, recevoir et gérer ses courriels ?"

Après-midi
Animation d'une conférence grand public : "Parentalité et Numérique : comment accompagner mes enfants dans leur utilisation des outils numériques"

Jeudi - MAISON DE QUARTIER D

Matin
Permanence pour des accompagnements individuels, avec prise de rendez-vous : "Comment naviguer sur internet ?"

Après-midi
Animation d'un atelier collectif : "Comment prendre un rendez-vous médical sur Doctolib et gérer Mon Espace Santé ?"

Autres exemples d'activités de CnFS
Animation d'ateliers ludiques, apprentissage du codage ou de fabrication d'objets à partir d'imprimantes 3D avec des enfants ou adolescents, médiation numérique mobile dans des zones très rurales, ateliers jeux vidéos dans des résidences seniors, actions de sensibilisation sur les réseaux sociaux, ou sur les cyber-arnaques..

Indice de fragilité numérique

IFN > La cartographie pour comprendre le risque de fragilité numérique des territoires

Rechercher un territoire

Outre-mer

Vos territoires Trier par: A à Z

Cantal
Département
144 723 hab.
Risque faible **6.7** Risque fort
Détail du score

Haute-Loire
Département
227 518 hab.
Risque faible **6.1** Risque fort
Détail du score

Rhône
Département
1 859 238 hab.
Risque faible **4.2** Risque fort
Détail du score

+ Ajouter un territoire à la sélection

Comparer les territoires

Risque faible 1 5 10 Risque fort

Indicateurs

Tout âge Senior Jeune

Indice de fragilité numérique [En savoir plus +](#)

- Taux de non-couverture Très Haut Débit
- Taux de non-couverture 4G
- Taux de pauvreté
- Part des 65 ans et plus
- Part des pas ou peu diplômés

Contexte du territoire [En savoir plus +](#)

- Distance aux bibliothèques
- Distance aux services publics
- Part des ménages d'une personne
- Part des ménages monoparentaux
- Freins à la mobilité
- Taux de chômage
- Part des étrangers
- Recours aux prestations sociales
- Part des Allocataires Adultes handicapés (AAH)

Exportez mes résultats

Le zoom permet d'accéder à différents échelons territoriaux.

Département EPCI / EPT Commune IRIS

A propos - Indice de fragilité numérique - Tutoriels - Ressources et CGU - Contact - Mentions légales / © 2023 La Mednum. Site réalisé avec engagement par TelesCoop



TÉMOIGNAGES

- > Département de la Loire - Schéma médiation numérique
- > Département de l'Allier - Expérimentation "Territoire zéro illettrisme"
- > FNE en Savoie - Observatoire de l'inclusion numérique en Savoie





TÉMOIGNAGES

- > **Département de la Loire - Schéma médiation numérique**
- > Département de l'Allier - Expérimentation "Territoire zéro illettrisme"
- > FNE en Savoie - Observatoire de l'inclusion numérique en Savoie



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



Loire
LE DÉPARTEMENT



Loire
CONNECT



We are 42

**SCHEMA DEPARTEMENTAL DE
MEDIATION NUMERIQUE**



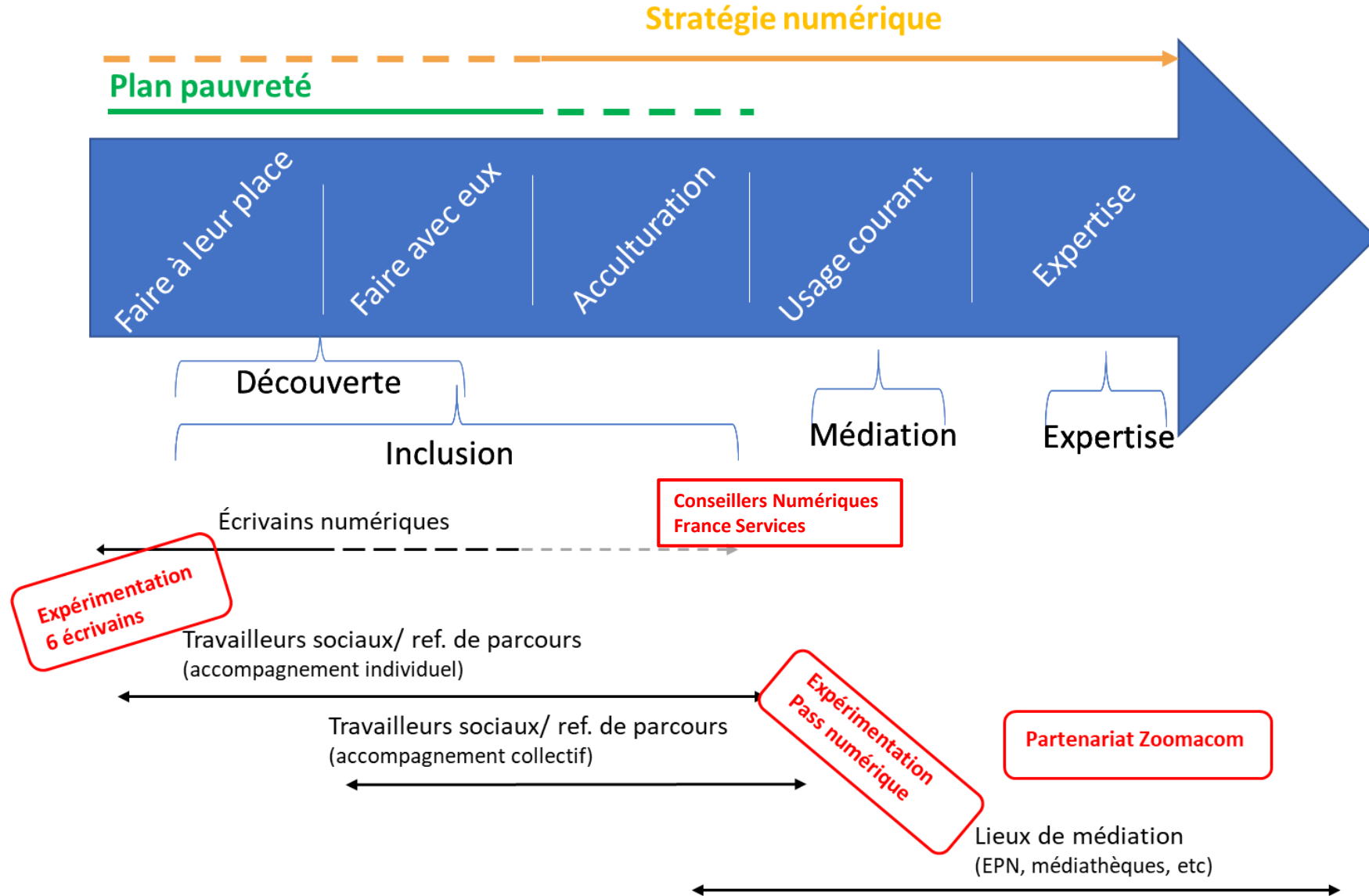
La Stratégie Départementale de Médiation Numérique – Feuille de route France Numérique Ensemble

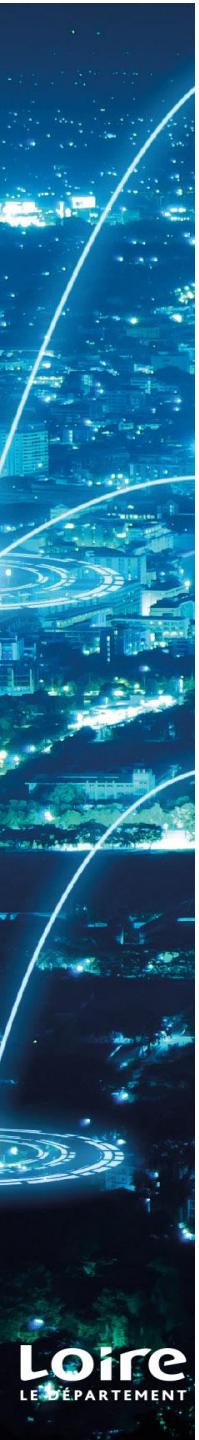
LE CONSTAT

- ✓ Plus de 13 millions de français en fracture numérique
- ✓ Politique volontariste du Département depuis plus de 15 ans
- ✓ Intégration du volet « médiation » dans la révision du SDTAN 3.0
- ✓ Une centaine de lieux de médiation présents sur le territoire ligérien
- ✓ Un centre de ressources départemental
- ✓ Mise en place d'un parcours d'accompagnement des usagers

LE PARCOURS USAGERS

Parcours d'accompagnement dans la Loire





- Consolider l'accompagnement numérique pour tous les publics**
- Rendre lisible et accessible l'offre d'accompagnement numérique**
- Coordonner et animer le réseau de la médiation numérique**
- Organiser les conditions de pérennisation des acteurs et de leurs actions**



Consolider le numérique pour tous les publics

ASSURER LE SUIVI DE L'OFFRE EXISTANTE

CENTRE DE RESSOURCES DEPARTEMENTAL

zoomacom

- Recenser et articuler les acteurs
- Accompagner les collectivités à l'ingénierie de projets
- Mutualiser les ressources (humaines, matérielles, pédagogiques)
- Contribuer à l'évaluation et la mesure d'impacts des actions sur le territoire

POLES RESSOURCES NUMERIQUES

- Identifiés à l'échelle d'un bassin de vie comme têtes de réseau référents et venant en soutien des structures locales
- Accompagner la montée en compétences numériques des citoyens
- Proposer des actions collectives sur des thématiques (recherche d'emploi, éducation aux médias, e-administration, innovation sociale...)

ASSURER LE SUIVI DE L'OFFRE EXISTANTE

❑ ESPACES PUBLICS NUMERIQUES

- Accompagner le public sur des notions de « découverte » et « d'inclusion »
- Tendre vers des actions de « médiation »

❑ AUTRES STRUCTURES

- Maisons Frances Services : 25 lieux labélisés sur la Loire (recrutement en cours d'un animateur du réseau au sein du CD42)



- Réseau des médiathèques et bibliothèques
- Réseau Education Populaire

ACTIONS SPECIFIQUES SUR LE TERRITOIRE



- Ecrivains numériques sociaux
- Dispositif Pass Numérique
- Dispositif Conseillers Numériques France Services (CnFS)



- Ateliers numériques CnFS : découverte des métiers de la filière, fake news, cyberharcèlement...
- Réseau Info Jeunes et Promeneurs du Net
- Fablabs



- Quiz Girl IT
- Wi-Filles
- Journée Filles Mathématiques et Informatique



- AAP Loire Connect
- CnFS Cybersécurité

DEVELOPPER DE NOUVELLES OFFRES ADAPTEES AUX BESOINS DU PUBLIC

- Lancer une étude d'opportunités sur la mise en place d'une filière de matériels informatiques reconditionnés
- Renforcer l'offre de services pour les jeunes (volet « expertise »)
- Proposer une formation numérique à destination du public féminin
- Développer un outil de suivi du parcours usagers
- Favoriser la pratique de l'évaluation de montée en compétences des usagers
- Développer l'intelligence artificielle au service de la médiation

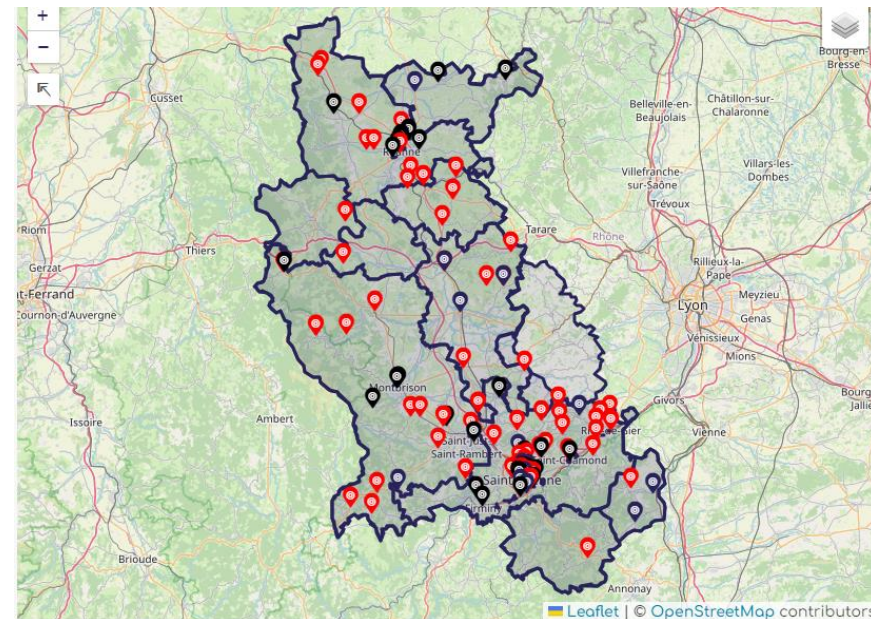


**Rendre lisible et
accessible l'offre
d'accompagnement
numérique**

ASSURER UNE MEILLEURE CONNAISSANCE DE L'OFFRE POUR UNE MEILLEURE ORIENTATION DU PUBLIC

□ Assurer la promotion de la cartographie

des lieux de médiation numérique
auprès des professionnels de
l'accompagnement social

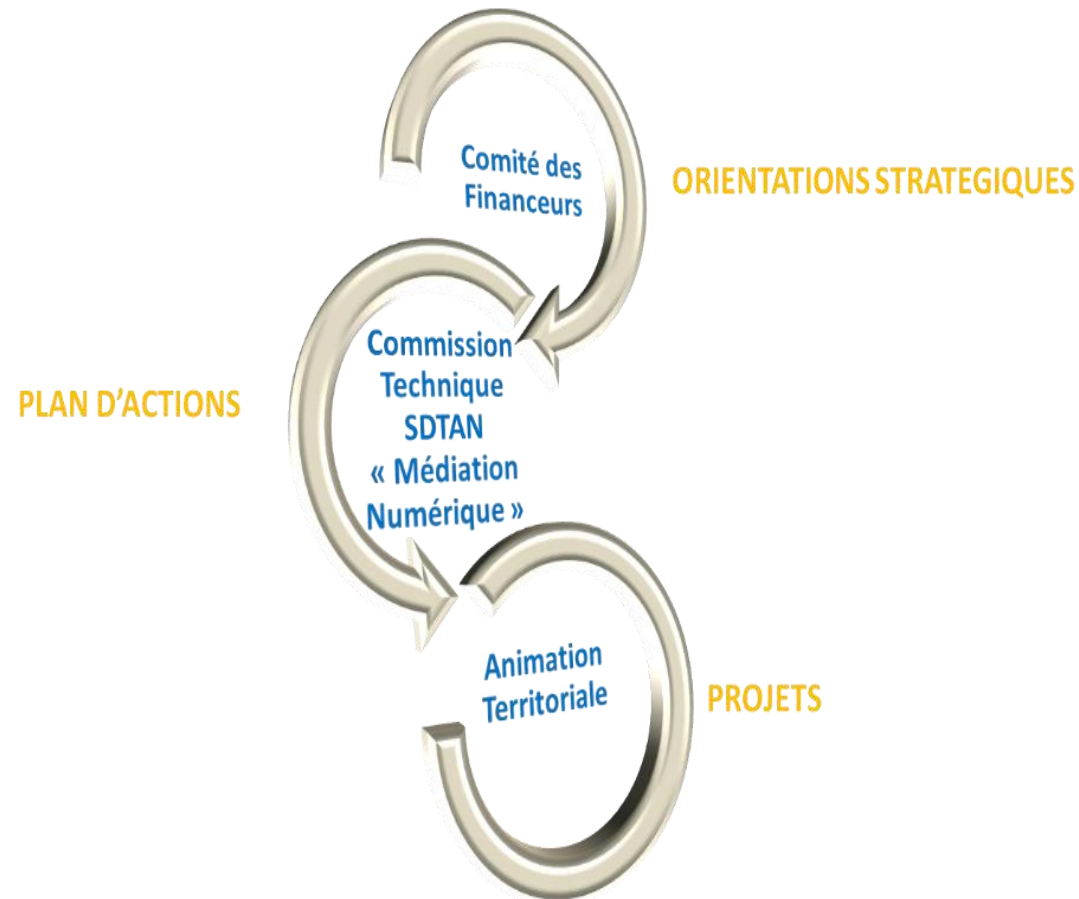


□ Organiser un événement fédérateur des acteurs de la médiation



Coordonner et animer le réseau de la médiation numérique

LA GOUVERNANCE



- Copilotage avec la Préfecture dans le cadre de la Feuille de Route « France Numérique Ensemble »
- Coordination avec les différents dispositifs: Conseillers numériques France Services, Maisons France Services
- Favoriser les synergies sur les territoires entre tous les acteurs de la médiation



Organiser les conditions de pérennisation des acteurs et de leurs actions

DEVELOPPER ET RATIONNALISER LES MOYENS HUMAINS ET FINANCIERS



Loire
LE DÉPARTEMENT

Loire CONNECT

We are 42

Merci à vous





TÉMOIGNAGES

- > Département de la Loire - Schéma médiation numérique
- > **Département de l'Allier - Expérimentation "Territoire zéro illettronisme"**
- > FNE en Savoie - Observatoire de l'inclusion numérique en Savoie



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

2. L' expérimentation pour un « territoire zéro illettrisme »

Territoire pilote : Allier

Double pilotage : Etat – Département dans le cadre de la démarche France Travail

Durée prévisionnelle : Janvier à juin 2024

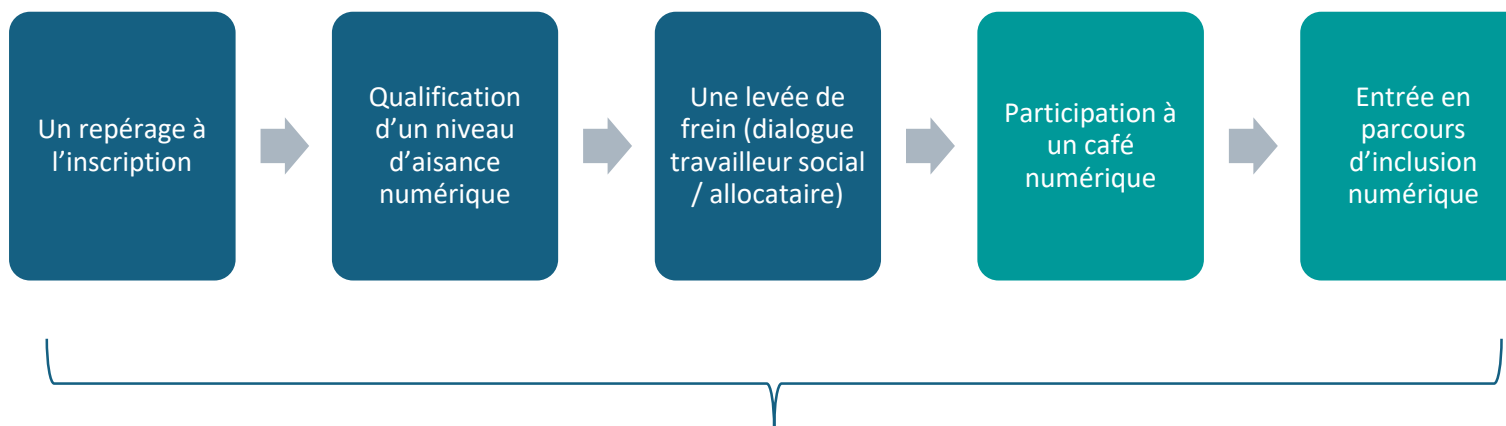
Publics cibles : Les personnes en recherche d'emploi avec une priorité donnée aux bénéficiaires du revenu de solidarité active (rsa)

Les opérateurs de l'emploi et de l'insertion mobilisés : L'Etat, le Département, France travail/cap emploi, les Missions locales

Objectifs : un repérage systématique de l'illectronisme et des solutions de montée en compétence adaptées



Le parcours d'inclusion numérique proposé pour les allocataires en accompagnement social

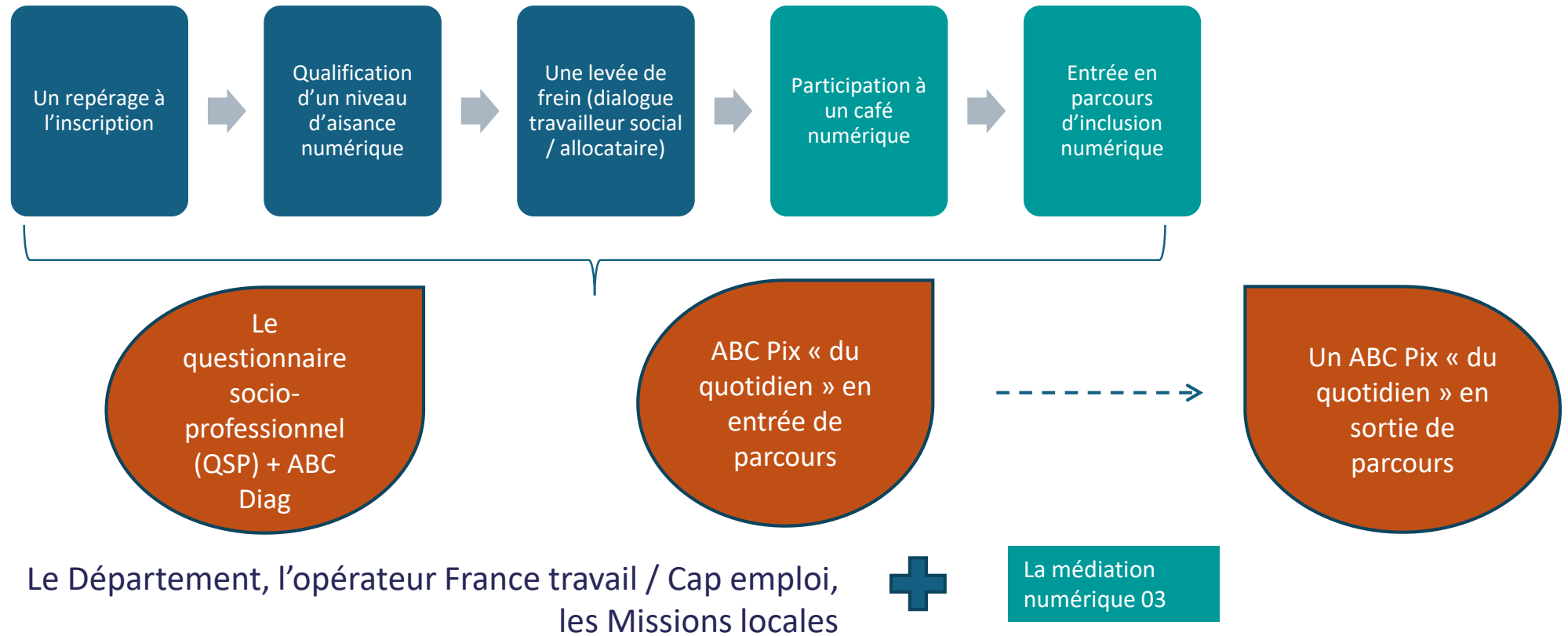


Le Département, l'opérateur France travail / Cap emploi,
les Missions locales



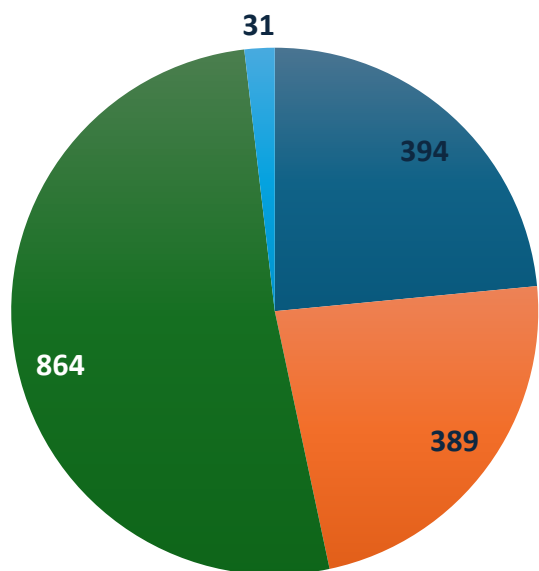
La médiation
numérique 03

Les outils d'observation mobilisés pour les allocataires du rsa en accompagnement social



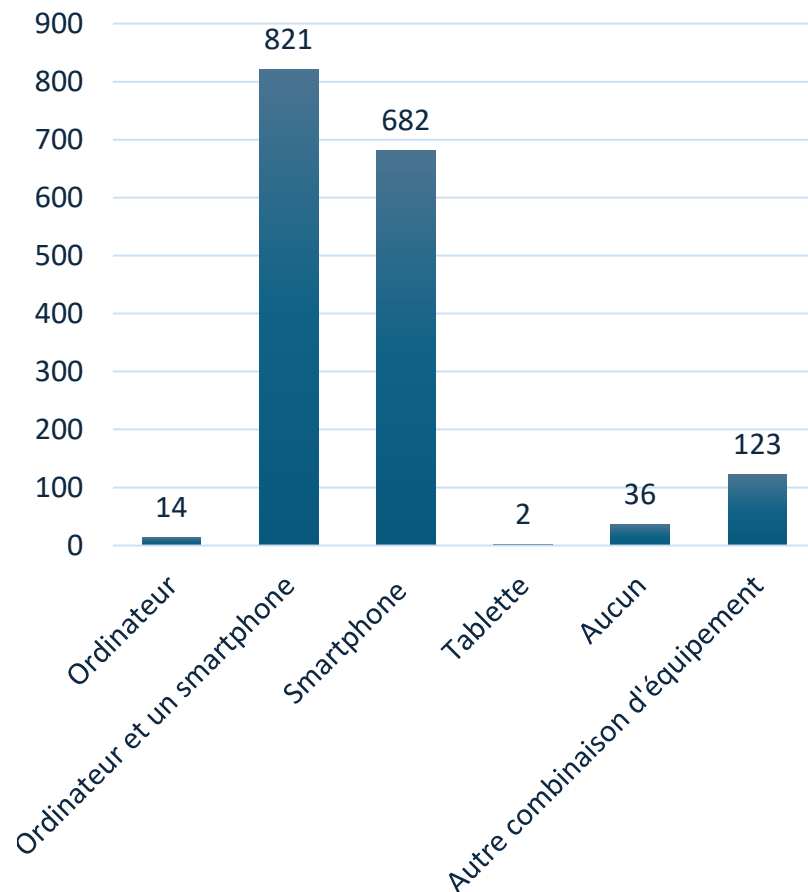
Les premiers résultats – le QSP (1 678 entretiens)

Le sentiment d'aisance numérique

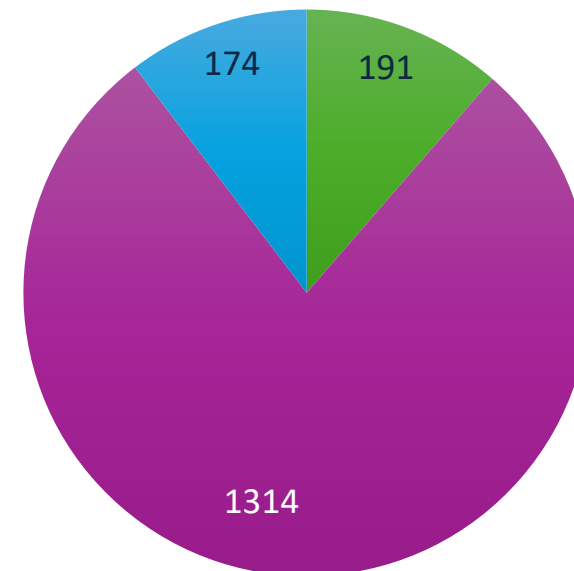


- Je ne me sens pas du tout à l'aise
- Je me sens peu à l'aise
- Je me sens à l'aise
- Sans réponse

L'équipement

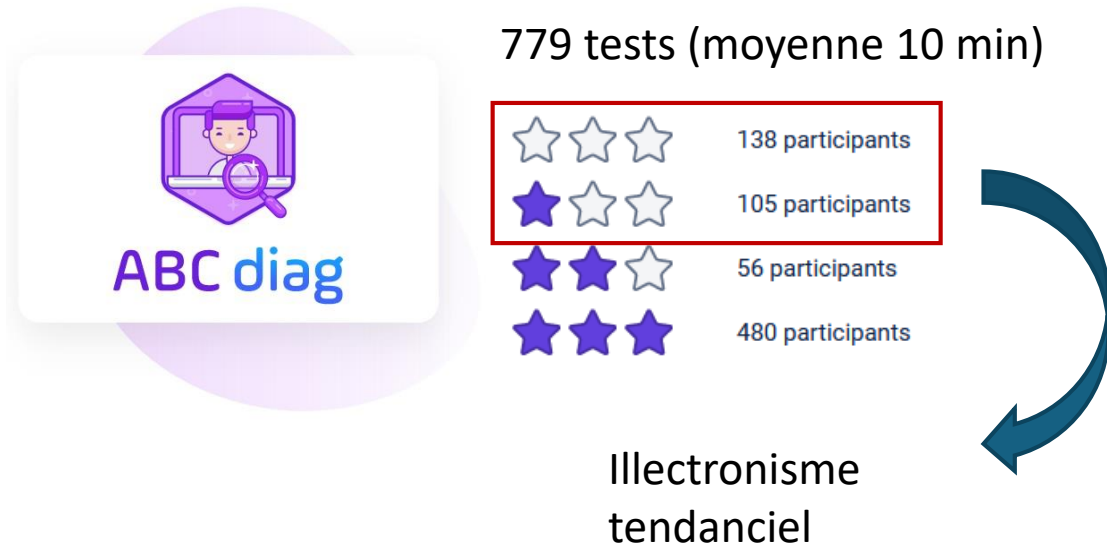


La pratique numérique

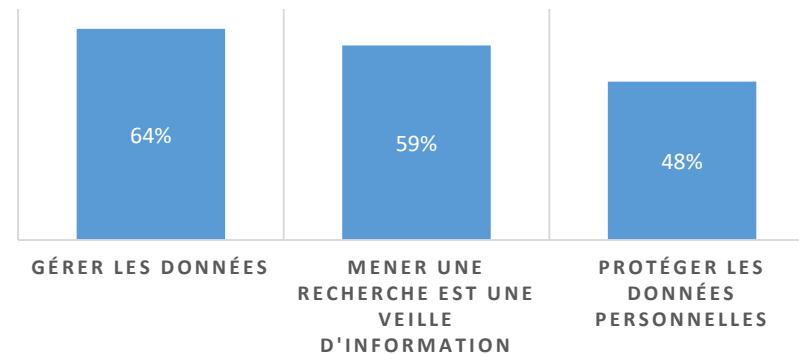


- Appeler/envoyer des messages/envoyer des photos/réaliser des vidéos
- Communiquer par messagerie/réseaux sociaux/acheter sur internet/jouer en ligne/démarche en ligne/ etc.
- Sans réponse

Les premiers résultats PIX



COMPETENCES LES MOINS MAITRISEES





TÉMOIGNAGES

- > Département de la Loire - Schéma médiation numérique
- > Département de l'Allier - Expérimentation "Territoire zéro illettrisme"
- > **AGATE - Observatoire de l'inclusion numérique en Savoie**



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

Observatoire de l'inclusion numérique en Savoie

Qu'est-ce qu'un observatoire ?

Ce n'est pas un outil technique ni une méthode. C'est un terme qui désigne une ou plusieurs enquêtes macro-itératives annuelles regroupant une ou plusieurs méthodes, permettant d'avoir une perspective dynamique, et non figée dans un contexte T, de l'objet étudié. C'est une description concrète, et dans un travail plus approfondi, une analyse.

Que mets-on derrière un observatoire ?

- Des recherches macrosociétales itératives, surtout quantitatives, et qualitatives,
- Un état de l'art et des lieux, exploration web, inventaire de données, etc.,
- Des partenaires, des financements.

1 – ... et Objectifs

Quels sont les objectifs de cet observatoire ?

- Actualiser les connaissances sur un sujet,
- Décrire et analyser un état T du sujet étudié et de dynamiser sa perception par itération,
- Ouvrir et alimenter la réflexion, et aider à la décision notamment des politiques publiques, jusque dans les préoccupations politiques,
- Créer des espaces de réflexions, et vulgariser le sujet,
- Faire prendre conscience, valoriser et découvrir de nouvelles choses,
- Mobiliser les acteurs : Élu.es, responsables, collectivités, etc.

2 – L'observatoire en Savoie

L'observatoire est construit autour de 3 axes :

Axe I – Recenser Les données

Axe II – Outils et échelles de l'« Autonomie numérique »

Axe III – Cheminements des situations de vie

Observatoire de l'inclusion numérique en Savoie

Axe I – Recenser les Données

Idées : Recenser, qualifier et analyser des bases de données existantes sur l'inclusion numérique, autour de 3 thématiques :

- Diagnostic des vulnérabilités
 - Données : Indice de fragilité numérique / données opérateurs / données socio-éco
- Objectiver les pratiques numériques
 - Données : PIX / données opérateurs (par ex : taux d'ouverture du compte Amelie ou donnée France Travail) / Accès aux ENT...
- Objectiver les activités de la médiation numérique
 - Données : Fréquentation des France Services / activités des conseillers numériques / fréquentation des ateliers liés à la conférence des financeurs...

Objectif : Inventorier et regrouper les données sur le territoire sous la forme d'une plateforme dynamique. (Première version fin 2024)

Méthodologie : Exploration de jeux de données existants, récupération de données auprès d'acteurs identifiés, veille, actualités, etc...

Observatoire de l'inclusion numérique en Savoie

Axe II – Outils et échelles de l'« Autonomie numérique »

Autonomie, qu'entend-on par-là ?

Singularisation dans l'appartenance, responsabilisation, plusieurs (sous-)formes d'autonomies plus ou moins interdépendantes et impactantes entre-elles. Pouvoir agir et choisir, notamment dans cette dépendance aux autres.

Idée : Éprouver et tester deux outils de mesure de l'autonomie numérique (PIX et Toile des Capabilités) et leur échelle pour comprendre leurs avantages et inconvénients dans les accompagnements.

Méthodologie : Expérimentation des deux outils et suivi par des entretiens semi-directifs et observation participante.

Population : Conseillers numériques et usagers lors d'accompagnement.

Observatoire de l'inclusion numérique en Savoie

Axe III – Cheminements des situations de vie

Idées : Comprendre les pratiques et les représentations de 3 populations sur le numérique et ces outils dans leur quotidien, et questionner l'autonomie numérique.

Méthodologie : Entretiens semi-directifs itératifs sur environ un an avec une base de 5 personnes, et quelques-autres en une ou deux fois. Observations flottantes, voire participation observante.

Population :

- Conseillers numériques : Pratiques ; Représentations ; Autonomie ; Profession.
- Usagers des lieux de médiation numérique : Pratiques ; Représentations ; Autonomie ; Lieu de médiation.
- Personnes λ avec une bonne autonomie manipulative : Pratiques ; Représentations ; Autonomie.

Conclusion

3 piliers de l'observatoire :

- Données : Actualisation et recensement des données sur l'inclusion numérique.
- Autonomie : Mise à l'épreuve d'outils d'évaluation de l'autonomie numérique.
- Cheminements : Pratiques et représentations du numérique et de ces outils.

Temporalité :

- Exploration des données : Version beta d'une plateforme.
- Axe II et III : Phase Exploratoire jusqu'en septembre 2024 & Phase Recherche-terrain jusqu'en septembre 2025

Livrables

- Version Béta des 3 axes : Automne 2024.
- Première édition de l'Observatoire : Été 2025.

Finalité :

En plus de celles évoquées, alimenter FNE et peaufiner la départementalisation de la feuille de route

MERCI DE VOTRE ATTENTION !

DES QUESTIONS ?!



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

Webinaire PFOSS – HINAURA – 3 juin 2024