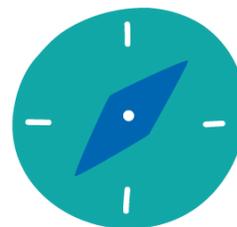


Diagnostic territorial Inclusion numérique du Rhône

France Numérique Ensemble

Département du Rhône
hors Métropole de Lyon

Décembre 2024



Préambule

Plus de neuf Français sur dix sont connectés à Internet¹ et 82 % de la population française utilise Internet au quotidien.

Aujourd'hui, le quotidien des personnes est traversé de façon massive par l'utilisation du numérique, que ce soit pour s'informer, se divertir, se cultiver, faire des achats, travailler, pour le suivi médical, communiquer, accéder aux démarches administratives, jouer ou être parent.

Pourtant, 48% des Français et Françaises éprouvent au moins une forme de difficulté qui les empêche d'utiliser pleinement les outils numériques et Internet :

- En ne maîtrisant pas suffisamment les outils (25 %),
- Par un manque d'équipement ou un équipement obsolète (33 %),
- Par un manque ou une difficulté d'accès physique à Internet (9 %)

17 % de la population se trouverait ainsi en situation d'illectronisme, lié à un non-usage ou aucune compétence numérique de base. Les inégalités socioculturelles persistent fortement dans ce domaine : les plus concernées sont les personnes âgées, les peu diplômés, les personnes au niveau de vie modeste, les personnes vivant seules ou en couple sans enfant, les personnes inactives ou vivant hors France métropolitaine.

L'accès à un équipement, l'accès à une connexion Internet, la maîtrise des outils, des usages et la compréhension des enjeux de nos pratiques

numériques sont, de fait, devenus incontournables pour qu'une personne se sente pleinement actrice de la société.

Cinq ans après le lancement de la première stratégie nationale pour un numérique inclusif (SNNI)² et à l'issue d'une vaste concertation partenariale menée dans le cadre du Conseil National de la Refondation numérique³, l'État, les collectivités territoriales et les acteurs de la société civile ont souhaité réaffirmer leur engagement en faveur de l'inclusion numérique du plus grand nombre. Prenant la suite de la SNNI, **la feuille de route nationale France Numérique Ensemble** s'est structurée autour de 4 axes et 16 engagements :

- **Axe 1** : Territorialiser la politique d'inclusion numérique et accompagner les acteurs locaux par la mobilisation d'un fonds d'ingénierie dédié
- Axe 2** : Déployer une gamme d'outils numériques accessibles à tous les médiateurs numériques pour assurer un développement des compétences tout au long de la vie
- Axe 3** : Soutenir les acteurs du secteur dans leurs travaux de structuration de la filière professionnelle et renforcer l'adéquation des formations aux réalités opérationnelles
- 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 d'inclusion numérique aux réalités

1. [Baromètre des Français 2023](#), étude annuelle réalisée par le CREDOC pour l'ARCEP, le CGE, l'ARCOM et l'ANCT

2. [Rapport et recommandations Stratégie Nationale pour un Numérique Inclusif](#), Mission société numérique, mai 2018

3. [Conseil National de la Refondation numérique](#), novembre 2022



Cette feuille de route doit permettre, d'ici 2027, en complément des objectifs fixés dans le cadre de la politique prioritaire du Gouvernement de « Devenir la première puissance numérique européenne » et de son chantier « Favoriser l'inclusion numérique pour tous par la formation et les conseillers numériques », d'atteindre les objectifs suivants :

- 8 millions de personnes accompagnées,
- 25 000 lieux d'inclusion numérique,
- 20 000 aidants numériques formés,
- 2 millions d'équipements informatiques reconditionnés accessibles aux ménages les plus modestes.

Dans le cadre de l'axe 1, les Préfectures ont été missionnées pour coordonner la construction de gouvernances territoriales autour de l'inclusion numérique et de rédiger des feuilles de route locales qui déclinent les engagements nationaux.

Depuis décembre 2023, dans le département du Rhône, la Préfecture et le Conseil Départemental sont co-porteurs de la gouvernance de la feuille de route France Numérique Ensemble du Rhône.

Avec l'objectif de produire cette feuille de route en cohérence avec les réalités et les besoins du département du Rhône, elles souhaitent mettre en œuvre une démarche territoriale concertée avec les acteurs agissant de près ou de loin sur le sujet. Cette démarche permet de :

- **Mettre en synergie les forces vives du territoire pour réfléchir, agir ensemble et construire une vision partagée** autour d'un numérique inclusif permettant de réduire les inégalités liées au numérique,
- **Diagnostiquer l'offre existante et les besoins territoriaux** en termes d'accompagnement aux pratiques et usages numériques des citoyens,
- **Trouver des solutions adaptées aux besoins identifiés**, en s'appuyant sur les missions et capacités de chaque acteur.

À cette fin, les co-porteurs de la feuille de route France Numérique Ensemble du Rhône se sont dotés d'outils méthodologiques.

1 diagnostic du territoire



- ✓ **Prendre connaissance de la situation liée à l'inclusion numérique sur le territoire du Rhône** et la positionner dans la diversité des champs concernés,
- ✓ **Consolider une vision partagée des enjeux sur le territoire** du département, et dans ses diversités territoriales,
- ✓ **Faciliter une priorisation partagée** des actions.

6 concertations territoriales*



- ✓ **Créer et soutenir l'interconnaissance entre les acteurs**, aux différents échelons territoriaux,
- ✓ **Identifier et rendre lisible l'offre** des différents partenaires,
- ✓ **Amorcer une dynamique relationnelle et partenariale** autour de besoins et d'envies partagés,
- ✓ **Déterminer les enjeux et axes prioritaires** pour le territoire.



*Les données collectées dans le cadre des concertations territoriales ont vocation à nourrir le diagnostic de territoire.

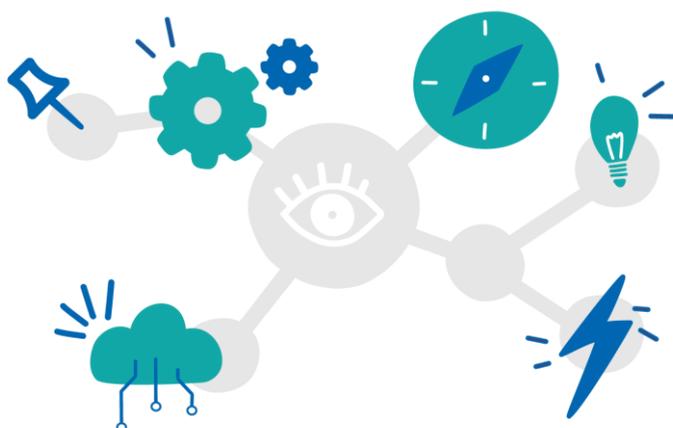


Remerciements

La Préfecture et le Département du Rhône remercient pour leurs contributions tous les acteurs mobilisés :

- L'Agence Nationale de Cohésion des Territoires pour le soutien financier,
- Les équipes projet de la Préfecture et du Département du Rhône,
- Les équipes projet du hub HINAURA,
- Les acteurs mobilisés par le questionnaire de pré-diagnostic, les webinaires de lancement et de restitution de la démarche et les concertations territoriales

L'Aire Aérée, l'atelier Tiers Lieu Amplepuis, la CAF du Rhône, le Centre Régional Information Jeunesse Auvergne Rhône Alpes, le Centre Social et Socioculturel de Brignais, la Communauté de Communes Beaujolais Pierres Dorées, la Communauté de Communes du Pays de l'Arbresle, la Communauté d'Agglomération de l'Ouest Rhodanien, la Communauté de Communes du Pays Mornantais, la Communauté de Communes Vallons du Lyonnais, la Croix-Rouge française, le Département du Rhône–Service Accueil Qualité et Parcours Usagers, la DSDEN Rhône, Emmaüs Connect, France Services Communauté de communes du Pays de l'Arbresle, France Services Tarare, France Services Vaugneray, Forma-Tic, l'Inspection de l'Éducation nationale Belleville-en-Beaujolais, la Maison du Rhône d'Anse, la Maison du Rhône de Chaponost, la Maison du Rhône de Tarare, la Maison du Rhône de Villefranche-sur-Saône, la médiathèque Départementale du Rhône, la Mission Locale Rurale Nord-Ouest Rhône, la Mission locale Sud-Ouest Lyonnais, NumEduk, Orange, la Plateforme Emploi et Cohésion Sociale - Ville de Brignais, le Pôle Ressources Jeunesse Numérique – Ville de Villefranche-sur-Saône, la sous-Préfecture de Villefranche-sur-Saône, l'UDAF du Rhône et de la Métropole de Lyon.



Sommaire

02 Préambule et remerciements

06 Méthodologie et objectifs poursuivis

07 Les étapes clés du diagnostic

08 Les supports et les ressources

09 Le Rhône

09 Portrait de territoire(s)

09 — Géographie

10 — Population

10 — Mobilité dans le département

11 — Les territoires en fragilité sociale

12 L'engagement du Rhône sur l'inclusion numérique

14 La fragilité numérique dans le Rhône

14 — L'indice de fragilité numérique, un outil au service du territoire

20 Le maillage territorial de l'offre d'accompagnement au numérique

20 — Une offre avec des disparités territoriales fortes

28 Des constats partagés par les acteurs

29 Une réelle diversité des publics identifiés

29 — La place prépondérante des personnes de 60 ans et plus

29 — Des approches très « sectorisées » dédiées à certains publics captifs

30 — Des publics « connus et accompagnés » et des publics « partiellement sous les radars »

31 — Les « jeunes », des personnes aux besoins réels et peu présentes dans une part importante des offres déployées

32 Un accès au numérique encore difficile pour certains publics

32 — L'accès à l'équipement et à la connexion

33 — L'accès aux compétences nécessaires à une autonomie avec et par le numérique

33 — Une connaissance des besoins des populations à affiner, socle de la cohérence d'actions territorialisées

34 L'accès à l'offre d'accompagnement

34 — Une amplitude horaire, essentiellement en journée, ne permettant pas un accès des services à tous les publics

34 — Une offre peu visible des publics

35 — La distance à l'offre d'accompagnement

37 Des coopérations existantes, des coordinations émergentes, en phase avec des attentes fortes exprimées par les acteurs

37 — Des coordinations liées à des axes de travail spécifiques

37 — Des coordinations liées à des axes de travail spécifiques : l'insertion professionnelle et l'accès à l'emploi

38 — Des coordinations liées à des axes de travail spécifiques : l'éducation au numérique

38 — Des registres et niveaux de coordination à clarifier, accompagner et animer

40 Conclusion

41 Annexes

Méthodologie et objectifs poursuivis



Ce diagnostic a pour périmètre la circonscription administrative de la collectivité territoriale du Rhône. Il cherche à répondre aux enjeux suivants :

- **Prendre connaissance de la situation liée à l'inclusion numérique sur le territoire du Rhône**, recenser les acteurs, évaluer l'offre actuelle, les enjeux et les attentes, comprendre les actions menées par les acteurs, évaluer les forces et axes de progrès,
- **Consolider une vision partagée par les acteurs, des enjeux sur le territoire** du département, et dans ses diversités territoriales,
- **Faciliter une priorisation partagée des actions à réaliser**, en lien avec le déploiement de la feuille de route Inclusion numérique du Rhône dans le cadre du volet Numérique du Schéma



2 webinaires

6 concertations territoriales
sur 3 secteurs (nord, ouest, sud)

La feuille de route Inclusion numérique du Rhône s'est construite à partir des réalités et constats de ce diagnostic.

Au regard de la temporalité contrainte pour réaliser ce diagnostic territorial de l'accompagnement au numérique des citoyens sur le département du Rhône, la Préfecture et le Département du Rhône ont choisi de centrer ce diagnostic, dans un premier temps, sur :

- l'offre de services d'accompagnement au numérique existante,
- les représentations des acteurs engagés dans l'inclusion et la médiation numérique
- une approche des besoins des publics fondée sur les données existantes. L'analyse des besoins des publics repose essentiellement sur l'Indice de Fragilité Numérique⁴ du territoire concerné et l'expression des acteurs concernés par les actions d'accompagnement au numérique, dans le cadre de la démarche d'élaboration de la feuille de route Inclusion numérique du Rhône, entre septembre et octobre 2024.

Une démarche concertée,
avec la contribution des acteurs
du territoire

96 acteurs mobilisés
54 structures représentées

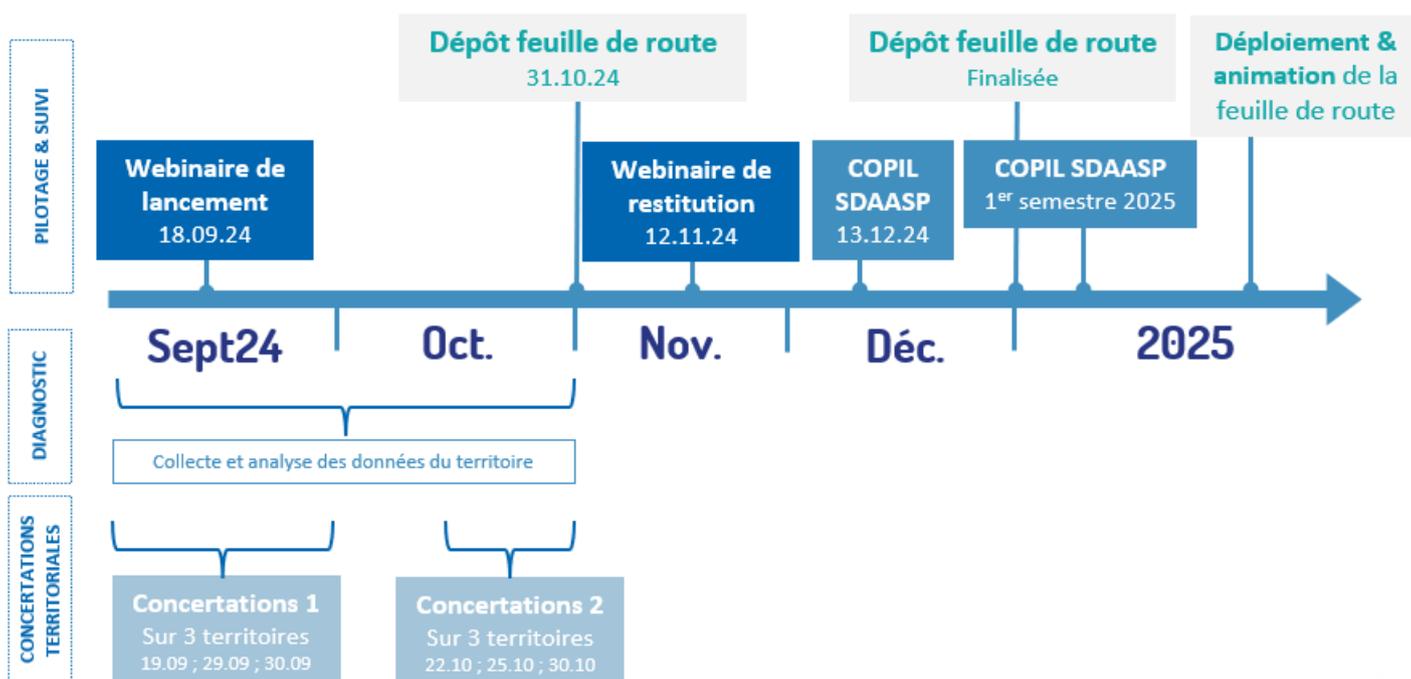
4. [Indice de Fragilité Numérique du Rhône – Comparaison des EPCI](#)





Les étapes clés du diagnostic

— Le calendrier



Les supports et ressources

Afin de faciliter l'organisation de la démarche d'élaboration de la feuille de route Inclusion numérique du Rhône, un découpage territorial en 3 zones géographique par regroupement de Communautés de Communes a été réalisé :

- Zone **NORD** – Saône-Beaujolais (CCSB), Villefranche Beaujolais-Saône (CCVBS)
- Zone **OUEST** – Ouest Rhodanien (COR), Beaujolais Pierres Dorées (CCBPD), Pays de l'Arbresle (CCPA)
- Zone **SUD** : Monts du Lyonnais (CCML), Vallons du Lyonnais (CCVL), Vallée du Garon (CCVG), Pays Mornantais (COPAMO), Vienne Condrieu Agglo (CAVCA), Pays de l'Ozon (CCPO), Est lyonnais (CCEL)

Ce rapport de diagnostic s'appuie sur ce même découpage.

En parallèle du travail de prise en compte et d'analyse du point de vue des acteurs présents lors des six concertations territoriales, un travail d'exploration et d'analyse a été mené. Il s'est appuyé sur :

Une étude des ressources documentaires

- Données socio-démographiques – [Département du Rhône \(2021\) INSEE](#)
- Indice de fragilité numérique – La Mednum - <https://www.fragilite-numerique.fr/>
- Données statistiques des Conseillers numériques du Rhône (du 01/01/2021 au 30/08/2024)
- Contributions produites par les acteurs participants dans le cadre de la [démarche d'élaboration de la feuille de route Inclusion numérique Rhône France Numérique Ensemble](#)
- Bilan du Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public Rhône

2019 – 2024 (SDAASP)

- [Schéma des solidarités du Rhône 2023 - 2028](#)
- [Schéma de développement de la lecture publique du Rhône 2022 - 2026](#)
- [Baromètre du numérique 2023](#), étude annuelle réalisée par le CREDOC pour l'ARCEP, le CGE, l'ARCOM et l'ANCT
- Rapport [La société numérique française : définir et mesurer l'éloignement numérique](#), ANCT Société numérique, avril 2023

Une exploitation des cartographies existantes

- [Lieux de la médiation numérique sur le Rhône, hors Métropole de Lyon – Hinaura](#)
- [France Services Rhône](#)
- [Conseillers numériques Rhône](#)
- [Union des missions locales, filtre Rhône](#)
- [Votre agence France travail](#)
- [Information Jeunesse en Auvergne-Rhône-Alpes - Rhône](#)
- [Promeneurs du Net - Rhône](#)
- [Cartographie des bibliothèques en Auvergne-Rhône-Alpes \(2018\)](#) par Auvergne Rhône-Alpes Livre et lecture

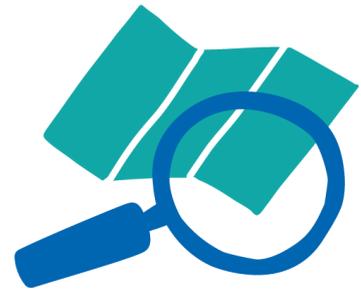
Une exploitation des données visibles sur les sites Internet

des collectivités territoriales, structures associatives et autres acteurs autour des offres d'accompagnement au numérique proposées.



Le Rhône

Portrait de territoire(s)



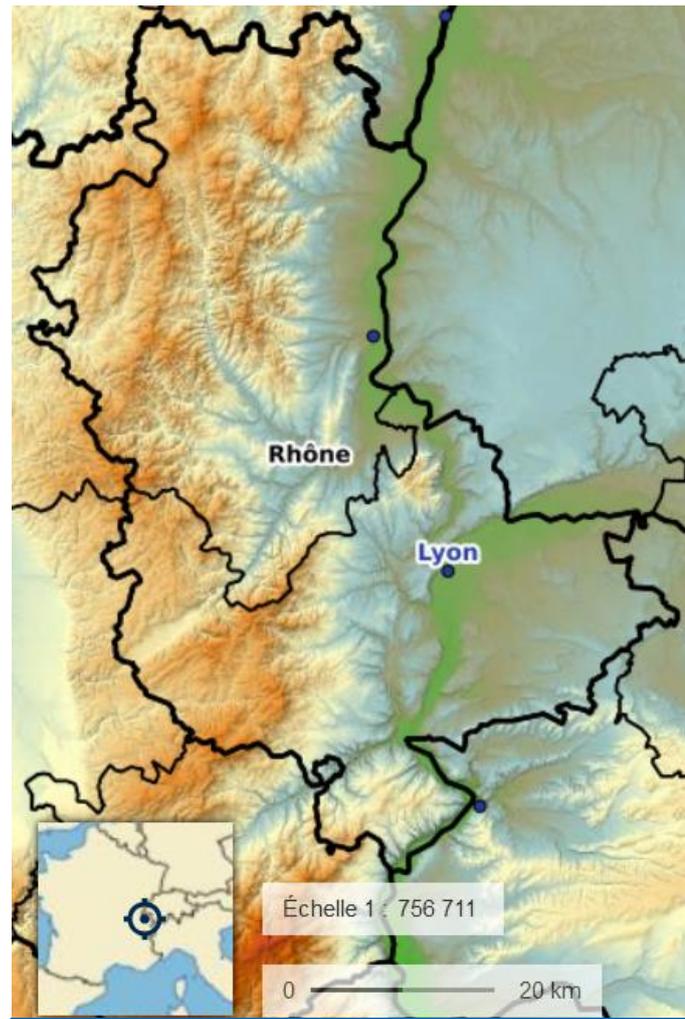
Le territoire présente des disparités fortes, entre grandes zones urbaines / péri-urbaines et zones rurales isolées, entre attractivité des pôles urbains, et mobilité impactée par sa topographie et ses reliefs, avec un département intégrant :

- 12 intercommunalités
- 208 communes,
- Une population de 469 623 habitants.

— Géographie

Le territoire du Rhône, situé dans la région Auvergne-Rhône-Alpes, se caractérise globalement :

- Par des **zones urbaines** (Villefranche-sur-Saône, Vallée du Garon, Pays de l'Ozon, Vallons du lyonnais, Est lyonnais) caractérisées par une forte densité de population, des revenus en moyenne plus élevés (avec de forts contrastes internes)⁵, des facilités de déplacement notamment en transports en commun,
- Des **zones péri-urbaines et semi-rurales**, parfois marquées par la présence de zones en quartier politique de la ville (Villefranche-sur-Saône, Belleville-en-Beaujolais, Brignais),



- Des **zones très rurales**, situées en particulier sur le nord, ouest et sud-ouest, caractérisées par une faible densité de population, un faible réseau de transports en commun, un vieillissement de la population et un isolement social important.

5. INSEE, Rhône hors Métropole : un département dynamique mais aux territoires contrastés, 03/02/2016

L'offre ferroviaire s'organise autour de 10 lignes et 61 gares qui maillent le territoire du :

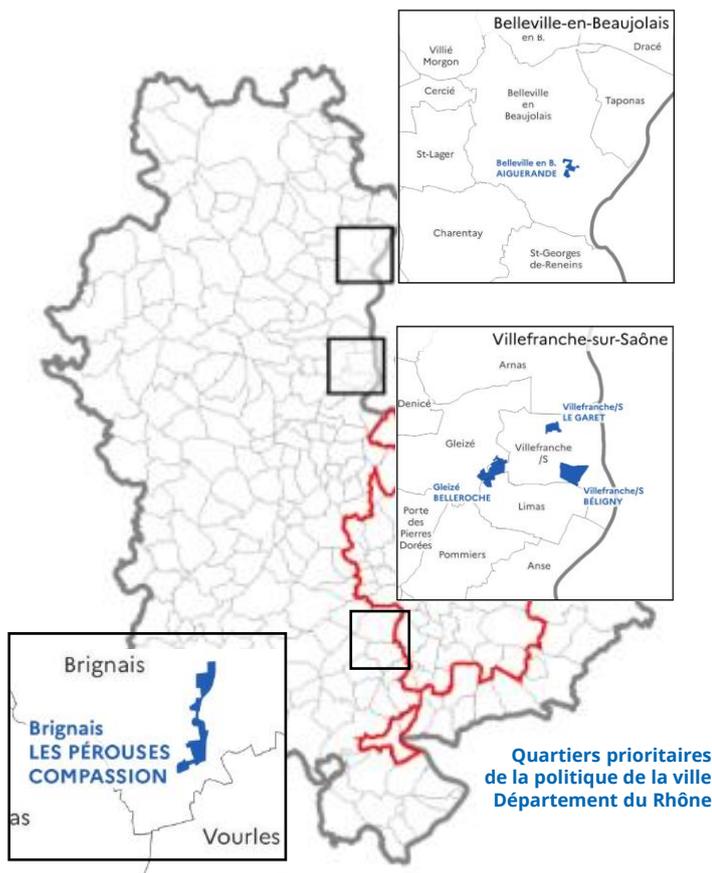
- Nord (Mâcon - Lyon),
- Ouest (Roanne - Lyon),
- Vers le sud-sud-est (Lyon-Marseille, Lyon-Grenoble, Lyon-Chambéry)

Un réseau de transport interurbain de bus propose 340 lignes régulières et scolaires.

— Les territoires en fragilité sociale⁸

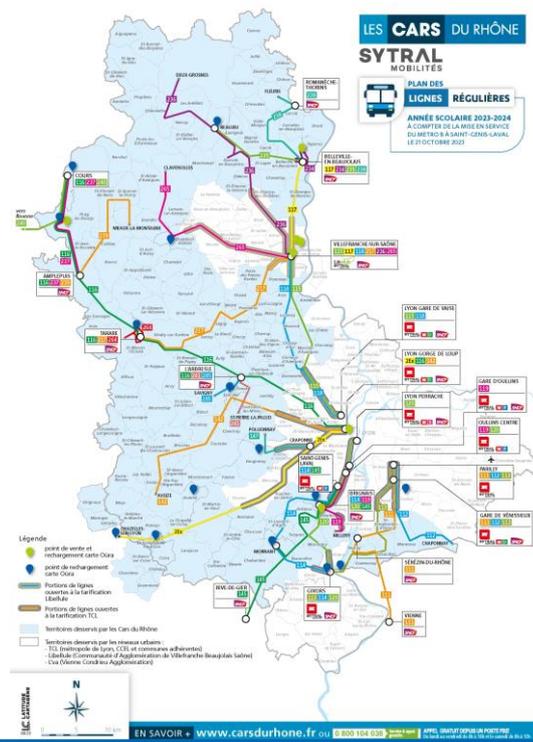
À l'ouest et au nord du département les territoires sont moins favorisés socio-économiquement. Les revenus annuels sont faibles à certains endroits : Haut-Beaujolais et Ouest Rhodanien (autour de Tarare).

Le nord, avec Villefranche-sur-Saône et Belleville-en-Beaujolais, l'Ouest Rhodanien avec Tarare et le sud



Quartiers prioritaires de la politique de la ville Département du Rhône

Fond de carte : Paris - 06/02/2024
BDTOPO - 2024.IGN Sources : ANCT



avec la Communauté de Communes de la Vallée du Garon, présentent une fragilité sociale forte marquée par la présence de quartiers en politique de la ville sur ces zones.

Villefranche-sur-Saône concentre les phénomènes de précarité⁹ : 21 % de la population avec de bas revenus (contre 11 % dans l'ensemble du département). Un quart des jeunes de 18 à 24 ans sont au chômage dans cette communauté d'agglomération.

Population vivant en quartiers politiques de la ville (QPV), par secteur :

Nord

- 24,37 % Villefranche-sur-Saône
- 10,44 % Belleville-en-Beaujolais
- 7,78 % Aiguerande-Limas, Belleroche

Ouest

- 15,44 % Tarare (jusqu'en janvier 2024)

Sud

- 15,17 % Brignais, Les Pérouses-Compassion

7. SYTRAL - Plan de mobilité des territoires lyonnais, destination 2026

8. Atlas des quartiers prioritaires de la politique de la ville, ANCT, Janvier 2022

9. INSEE, Rhône hors Métropole : un département dynamique mais aux territoires contrastés, 03/02/2016

L'engagement du Rhône sur l'inclusion numérique



Sur le territoire du Rhône se sont mis en place et agissent des dispositifs liés aux enjeux d'inclusion numérique :

- Des **lieux de médiation numérique** sont répartis sur le département et portés par des acteurs divers (associatifs, collectivités...) depuis plus de vingt ans,
- Les **France Services** (FS), dispositif coordonné par la Préfecture depuis 2020, qui prend le relais des Maisons de Services Au Public, présentes depuis 2016 sur le département. 23 France Services sont présentes dans le Rhône,
- En 2021, dans le cadre du plan France Relance¹⁰, le département du Rhône s'est engagé dans le **dispositif Conseiller numérique**, avec, en 2024, une dotation de 14 postes attribués pour le Rhône, répartis géographiquement sur le département¹¹. Trois de ces postes sont portés directement par le Département du Rhône.

Le déploiement rapide du dispositif Conseiller numérique a permis d'initier, ou de consolider, des dynamiques locales d'inclusion numérique. L'objectif poursuivi est la réduction des inégalités numériques et la montée en compétences numériques des personnes, mais aussi de poser les bases d'une animation du réseau de ces Conseillers numériques. Le besoin fort de coordination et d'animation de ce dispositif au sein des territoires a mené à la création d'un poste de coordinateur des Conseillers numériques et son recrutement en juin 2024.



14 Conseillers numériques en poste sur le Rhône.



En 2023, la démarche de feuille de route France Numérique Ensemble territorialisée, initiée par l'État, s'inscrit en continuité de l'action départementale en matière d'inclusion numérique : dans son schéma des solidarités 2023-2028, le Département annonçait son ambition d'« **impulser et fédérer une politique d'inclusion numérique sur le territoire départemental** ».

La feuille de route permettra de structurer la gouvernance des acteurs de l'inclusion et de la médiation numérique sur le territoire rhodanien et encouragera la collaboration entre acteurs des collectivités et acteurs locaux, tels que les associations, les entreprises et les opérateurs de services publics, renforçant ainsi le tissu social et économique du territoire. Elle facilitera une mise en œuvre efficace et adaptée des politiques d'inclusion numérique, répondant aux besoins spécifiques de chacun des territoires composant le département.

¹⁰. [Plan France Relance, 250M d'euros pour accompagner les Français éloignés du numérique, 17 novembre 2020](#)

¹¹. Répartition territoriale des postes de Conseillers numériques dans le Rhône : CC Ouest Rhodanien ; CC L'Arbresle ; CC Vallons du Lyonnais ; CC Pays de l'Ozon ; CC Pays Mornantais ; Département du Rhône (3) - secteurs Genas, Brignais, Villefranche-sur-Saône ; UDAF du Rhône (3) - secteurs Haut-Beaujolais, Val d'Oingt



La feuille de route Inclusion numérique du Rhône a vocation à identifier et mobiliser les ressources nécessaires, qu'elles soient humaines, financières ou techniques.

Par la définition d'actions ciblées, elle contribuera à réduire les inégalités numériques, offrant aux citoyens un accès équitable aux outils et services.

Le territoire est doté d'outils de pilotages départementaux, dans lesquels la question de l'accès pour tous au numérique a été intégrée

Plan de transformation numérique 2022

Axe 4 « Accompagner en proximité les usagers les plus éloignés du numérique en fonction de leurs besoins »

Axe 7 « Développer les usages numériques pour la jeunesse ».

Schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public 2019-2024 et 2025-2031

La feuille de route Inclusion numérique du Rhône s'inscrit en continuité de ces outils de pilotages départementaux avec une attention particulière aux spécificités territoriales et aux besoins des acteurs. Elle aura pour ambition de :

- **Renforcer l'accessibilité physique et d'usages du numérique** pour les citoyens, sous l'angle d'un évitement de « zones blanches » avec un point d'attention à la réduction des inégalités socioculturelles et à l'accès aux droits via les démarches dématérialisées,

Schéma de lecture publique 2022-2026

Axe 2 « Encourager des bibliothèques inclusives et ouvertes à tous les publics »,

Axe 3 « Accompagner les usages numériques » par l'accès à des ressources en ligne, à l'auto-formation, des actions d'Éducation aux Médias et à l'Information en lien avec les collèges, des actions de médiation numérique en direction des habitants du Rhône.

Il se déploie sur 4 volets : Santé, Numérique, Mutualisation et coordination, Accès aux droits. Le volet **Mutualisation et coordination** engagera la stabilisation du réseau France Services et la qualité de ses services.

Le **volet numérique** s'appuiera sur le déploiement et l'animation de la feuille de route Inclusion Numérique du Rhône.

Schéma des solidarités 2023-2028

Axe 1 Politique Solidarités, Autonomie, Santé et Services aux usagers Domaines des solidarités en poursuivant « l'impulsion d'une politique fédératrice de l'inclusion numérique sur le territoire départemental, en accompagnant la structuration d'une gouvernance des acteurs de l'inclusion et de la médiation numérique sur le territoire rhodanien ».

- Faciliter une **meilleure lisibilité des offres existantes**,
- Soutenir une **mise en cohérence des actions** par une coordination et une animation territoriale du sujet.



La fragilité numérique dans le Rhône

— L'indice de fragilité numérique, un outil au service du territoire



L'Indice de Fragilité Numérique (IFN), créé par [La Mednum](#), en partenariat avec [l'Agence Nouvelle des Solidarités Actives](#) (ANSA) est un outil d'analyse qui permet de visualiser, sous la forme d'une cartographie, le niveau de fragilité numérique d'un territoire.

Son objectif est **d'aider les collectivités et les acteurs des territoires** à mieux cibler les publics et comprendre les risques de fragilités numériques, afin de déployer des solutions adaptées aux spécificités territoriales.

2 axes sont utilisés pour explorer la fragilité numérique des territoires.

Axe 1 — Indice de fragilité numérique

Mesurer la fragilité numérique d'un territoire en fonction de la qualité de sa couverture réseau et des critères socio-démographiques d'éloignement du numérique de sa population :

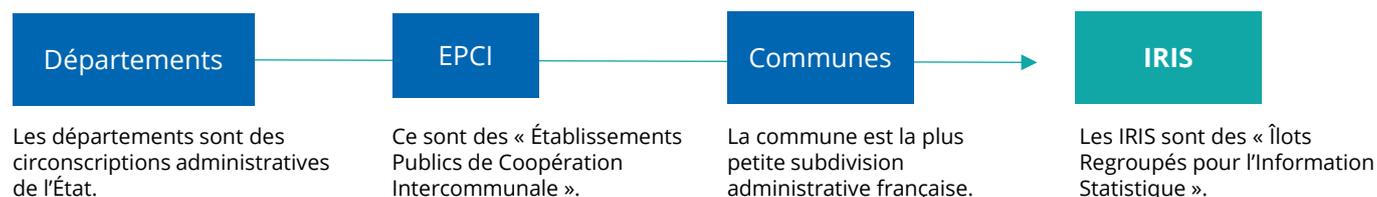
- Taux de non-couverture Très-Haut-Débit
- Taux de non-couverture 4G
- Part des 65 ans et plus
- Part des pas ou peu diplômés
- Taux de pauvreté

Axe 2 — Contexte du territoire

Comprendre la typologie du territoire avec la mise en avant d'indicateurs socio-démographiques complémentaires ainsi que la présence d'infrastructures d'accès & l'information :

- 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)
- Distance aux services publics
- Distance aux bibliothèques

Les différents échelons territoriaux par ordre décroissant

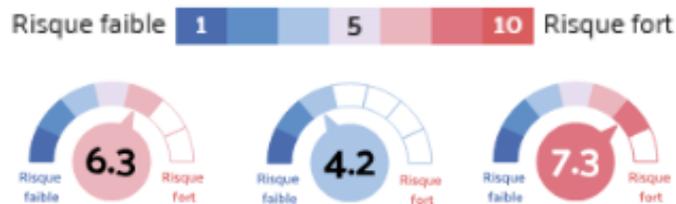


Voir en annexe **Clés de lecture des indicateurs utilisés pour construire l'Indice de Fragilité Numérique**, page 42



L'indice de fragilité numérique permet une lecture territorialisée des risques de fragilité numérique pour la population, au regard des critères identifiés comme marqueurs de la fragilité numérique.

Plus une zone tend vers le rouge, plus sa population est susceptible d'être en situation de fragilité numérique.



Les facteurs qui marquent la fragilité d'un territoire, d'un point de vue numérique, sont, pour sa population :

- la non-couverture réseau
- l'âge, plus de 65 ans,
- le niveau de diplôme,
- le taux de pauvreté.

Une fragilité numérique en lien avec les données socio-démographiques et les contextes territoriaux

En termes de fragilité numérique, le département du Rhône présente des disparités territoriales fortes.

L'ouest en est le reflet. Deux EPCI sur trois ont un IFN faible. La Communauté d'agglomération de l'Ouest Rhodanien montre la fragilité numérique la plus élevée du Rhône **6,7**, caractérisée par un cumul de facteurs favorisant l'éloignement numérique de la population :

- Un faible taux de couverture 4G **7,9**
- Une population vieillissante très représentée avec une part de 75 ans et plus forte **7,8**
- Une part de peu ou pas diplômé importante **7,6**
- Une présence forte des ménages d'une personne de 50 ans et plus **7,5**
- Des freins à la mobilité **6,5** pour toutes les catégories d'âge, plus importants chez les Seniors **7,8**

EPCIs	IFN
CA OR	6,7
CC Monts Lyonnais	5,9
CA Vienne Condrieu	5,7
CC Saône-Beaujolais	5,5
CA Villefranche Beaujolais-Saône	5,1
CC Pays Mornantais	4,5
CC Vallons du Lyonnais	4,5
CC Pays de l'Arbresle	4,1
CC Vallée du Garon	3,9
CC Pays de l'Ozon	3,9
CC Beaujolais Pierres dorées	3,8
CC Est Lyonnais	3,5
Rhône	4,8

Indice de Fragilité Numérique par EPCI, du plus fragile au moins fragile, département du Rhône. >

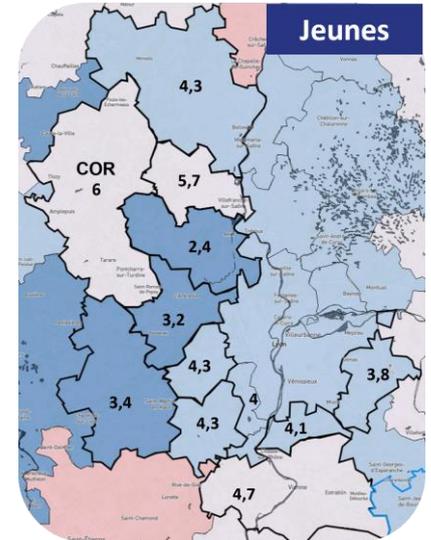
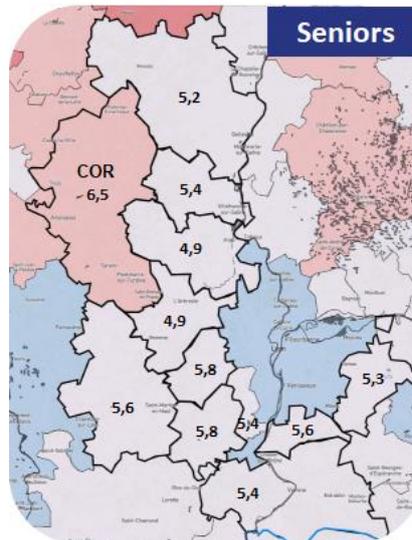
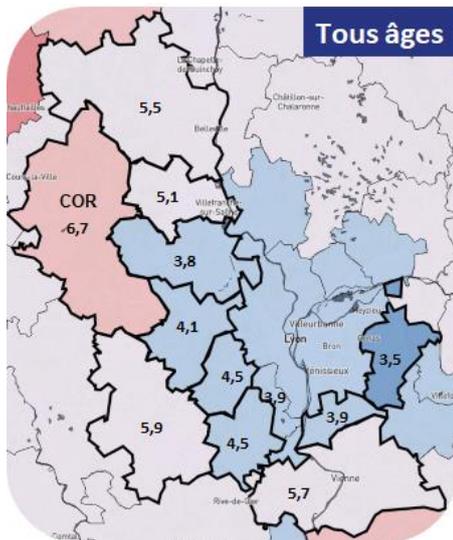
Le **nord** suit de près avec des facteurs favorisant l'éloignement numérique sur ses deux EPCI

(CC Saône-Beaujolais, CC Villefranche Beaujolais-Saône) :

- L'**âge** avec une forte part de 75 ans (CCVSB **7,5**, CCSB **6,2**)
- Un nombre important de **pas ou peu diplômés de 50 ans et plus** (CCSB **6,7**)
- L'**isolement social**, avec une part des ménages d'une personne 50 ans et plus (CCVBS **6,6**, CCSB **6,2**)
- Taux de pauvreté 50 ans et plus **6,0**

Le **sud** présente des facteurs de fragilité numérique, essentiellement en lien avec :

- L'**âge** avec une forte part de 75 ans (Condrieu, Longes **8**)
- Une **population pas ou peu diplômée**, essentiellement sur Loire sur Rhône **8**
- Le **taux de pauvreté** (Loire-sur-Rhône, Les haies, Saint-Cyr-sur-Rhône, Sainte-Colombe, Longes **7,5**)
- Le **taux de non-couverture Très Haut Débit/4G**



7,6 Part des pas ou peu diplômés – **COR**

7,8 Freins à la mobilité – **COR**

7,9 Part des 16-25 ans sans emploi, ni études, ni formation (NEET) – **CAVBS**

7 Taux de non-couverture 4G – **COR (7,9)**, **CCML (7)**, **COPAMO (6,9)**, **CCVL (6,7)**
Taux de non-couverture THD – **CCVL**, **Vienne Condrieu (6,6)**, **COPAMO (6,2)**

7,8 Part des 75 ans et plus – **COR**, **CAVBS**, **Vallée du Garon**, **Vienne Condrieu**

7,8 Part des ménages monoparentaux de moins de 25 ans – **CAVBS**

6,5 Freins à la mobilité – **COR**, **CCML**

7,5 Part des ménages une personne 50 ans et plus – **COR**, **CAVBS**, **SB**

6,5 Freins à la mobilité – **COR**



À l'échelle départementale, le Rhône présente un Indice de Fragilité Numérique plutôt faible **4,8** mais il existe des poches de fragilité territorialisées - en décalage parfois avec le reste du territoire de proximité.

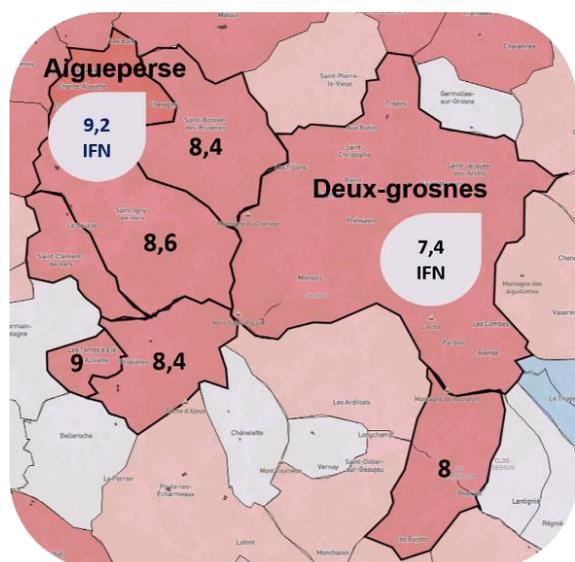
Les **zones urbaines concentrent des populations en risque de fragilité sociale**, et de façon corollaire, une fragilité numérique, en particulier dans les zones en quartier politique de la ville (Villefranche-sur-Saône, Limas, Belleville-en-Beaujolais, Tarare, Brignais). En **zone rurale**, et particulièrement sur la Communauté de Communes Saône-Beaujolais, **le frein à la mobilité est un facteur fort de fragilité**.

Focus sur 4 territoires les plus fragilisés

Des focus sont proposés sur quatre territoires qui présentent les indices de fragilité les plus élevés du département du Rhône.

L'analyse de leurs caractéristiques, au regard de différents critères permet de comprendre la disparité des situations existantes.

Contexte rural

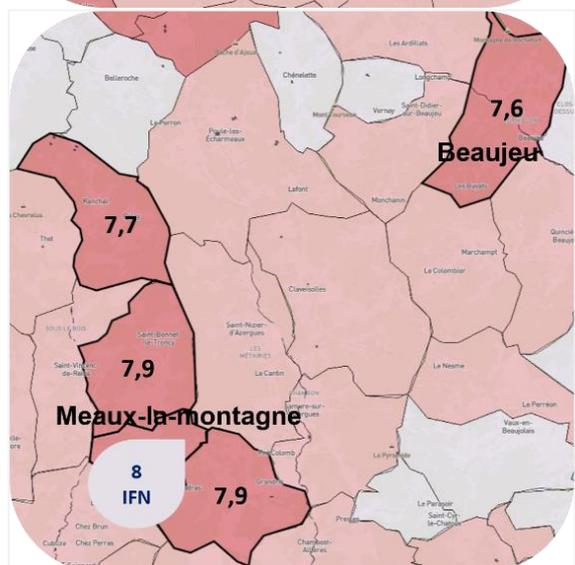


Aigueperse - CCSB - IFN 9,2

- 10** Couverture 4G / THD
- 9** Freins à la mobilité (taux de possession d'un véhicule personnel)
- 7** Distance aux services publics

Deux Grosnes - CCSB - IFN 7,4

- 10** Couverture 4G / THD
- 9** Freins à la mobilité (taux de possession d'un véhicule personnel)
- 8** Distance aux services publics



Beaujeu - CCSB - IFN 7,6

- 10** Couverture 4G / THD
- 9** Freins à la mobilité (taux de possession d'un véhicule personnel)
- 8** Distance aux services publics

Meaux-la-montagne - COR - IFN 8

- 10** Couverture 4G / THD
- 9** Freins à la mobilité (taux de possession d'un véhicule personnel)
- 8** Distance aux services publics

En zone rurale, les facteurs identifiés comme liés à la fragilité numérique peuvent se cumuler :

- L'**absence ou la présence de connexion en 4G** a une place très forte sur le niveau de l'IFN,

- Les **freins à la mobilité** ont une place forte également. Dans l'IFN, l'indicateur se fonde sur la non-possession de véhicule personnel,
- La **distance aux services publics** des personnes qualifie également le risque de fragilité.

Contexte urbain



En contexte urbain, l'échelle IRIS¹² permet d'affiner la représentation des fragilités territoriales non visibles à l'échelle communale ou EPCI.

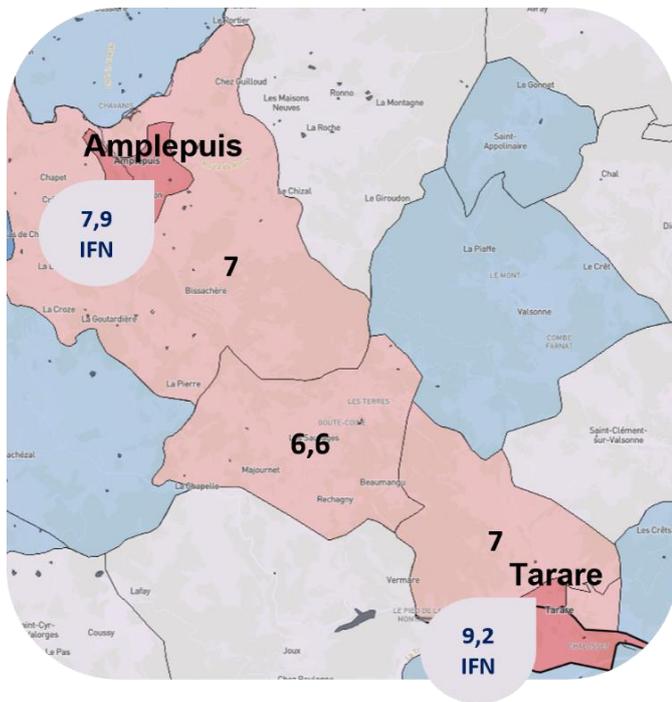
Belleville-en-Beaujolais – CCSB – IFN 5,5

- 9 Taux de pauvreté
Taux de chômage
Peu ou pas diplômés
Ménages d'une personne/monoparentaux
- 7 Part des 65 ans et plus

Villefranche-sur-Saône – CCAVSB – IFN 8

- 9,4 Taux de pauvreté
Peu ou pas diplômés
- 9,6 Taux de chômage
- 8,4 Ménages d'une personne/monoparentaux
7,3 Part des allocataires Adultes Handicapés

12. Échelle IRIS : Découpage du territoire en mailles de tailles homogènes, dans le cas présent de 2 000 habitants par IRIS. Pour ce faire, l'Insee prend appui sur les communes et découpe celles d'au moins 10 000 habitants et une partie de celles de 5 000 à 10 000 habitants. Les communes non découpées figurent tout de même dans les données sous le nom de « communes non-irisées ».



Amplepuis – COR – IFN 7,9

- 10** Part des allocataires Adultes Handicapés
- Part des 65 ans et plus
- 9** Peu ou pas diplômés
- Ménages d'une personne
- 7** Taux de non-couverture 4G

Tarare centre & sud – COR – IFN 9,2

- 10** Taux de pauvreté
- Taux de chômage
- Part des allocataires Adultes Handicapés
- 9** Peu ou pas diplômés
- Ménages d'une personne / monoparentaux
- 8** Part des 65 ans et plus

En résumé



Des facteurs socio-démographiques de fragilité sociale qui renforcent la fragilité numérique d'un territoire :

- l'âge,
- le niveau de revenu,
- Le niveau de diplôme.

En zone rurale, les facteurs de fragilité sont constitués de façon forte par :

- la non-couverture d'accès à Internet Haut Débit ou 4G,
- les freins à la mobilité. Ceux-ci, peuvent être liés à la non-possession d'un véhicule personnel, mais aussi à l'enclavement physique du secteur géographique, au manque de transports collectifs locaux ou peu de fréquence des dessertes, ainsi qu'aux difficultés d'évolution autonome dans l'espace public évoqués par les acteurs lors des concertations territoriales. Les Communautés d'agglomération de l'Ouest Rhodanien (COR) et Communauté de Communes Saône-Beaujolais (CCSB) sont particulièrement concernées

Les zones identifiées comme plus fragiles :

La COR, la CCSB et CCVSB sont les territoires cumulant un ensemble de fragilités

- un moindre accès à Internet,
- les plus de 50 ans, avec une attention particulière sur les publics âgés de plus de 75 ans,
- les populations peu ou pas diplômées,
- les populations à faible revenus,
- les personnes sans emploi,
- des freins à la mobilité.

Le maillage territorial de l'offre d'accompagnement au numérique

— Une offre avec des disparités territoriales fortes

248 espaces d'accompagnement au numérique ont été identifiés, sur le Rhône dans le cadre de la démarche France Numérique Ensemble.

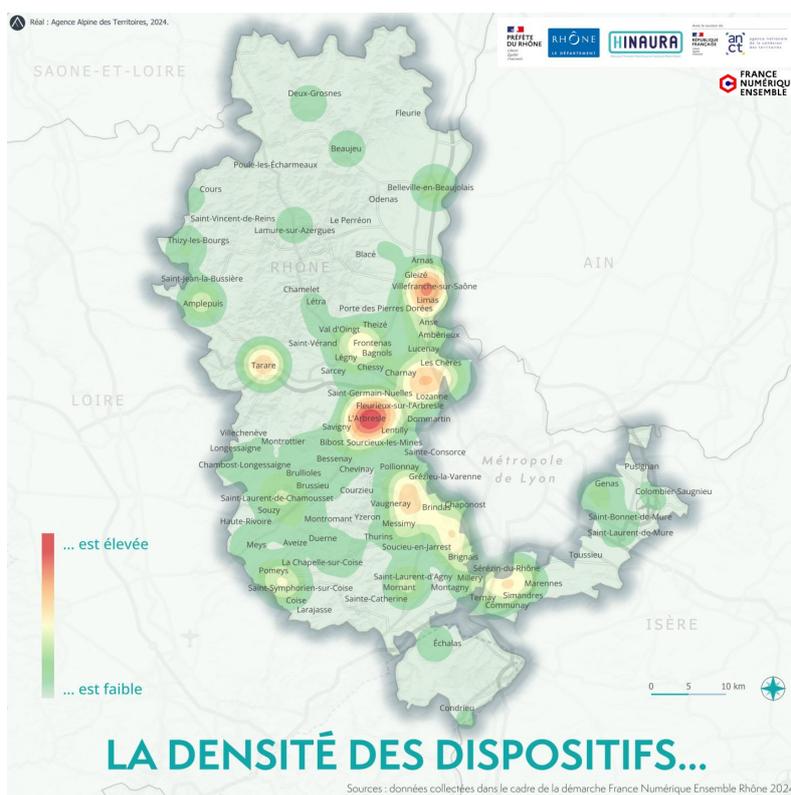
Ce recensement s'appuie sur les informations visibles sur les cartographies en ligne existantes et les informations collectées auprès des acteurs lors des concertations territoriales réalisées entre septembre et octobre 2024. Ce recensement n'est pas exhaustif.

Voir en annexe **Cartes de l'offre d'accompagnement au numérique dans le Rhône**, page 54



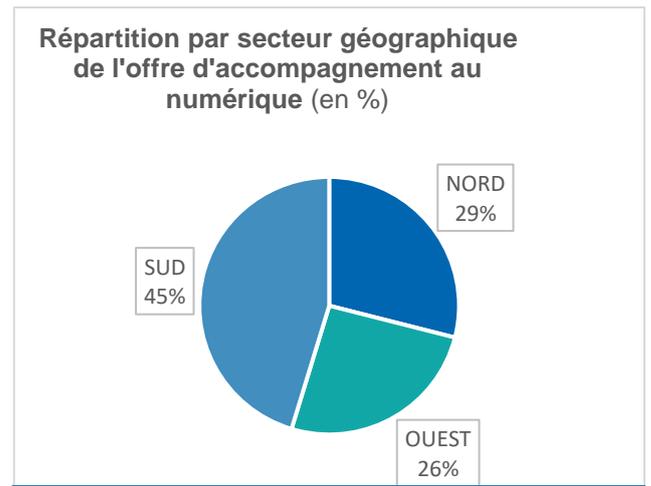
La répartition de l'offre d'accompagnement sous l'angle de la densité révèle des disparités territoriales :

- Des **zones rurales, peu couvertes** par l'offre, en particulier sur le nord et l'ouest
- Des **zones urbaines qui concentrent l'offre** : Villefranche-sur-Saône, Tarare, L'Arbresle, CC des Vallons du Lyonnais
- Un **axe ouest-sud-est avec un périmètre étendu d'offres**, lié à la présence d'un bus France Services itinérant sur les 30 communes de la COPAMO, de Conseillers numériques itinérants à Chaponost et dans les CC Pays de l'Ozon, Est Lyonnais.



Répartition par secteur géographique de l'offre d'accompagnement au numérique

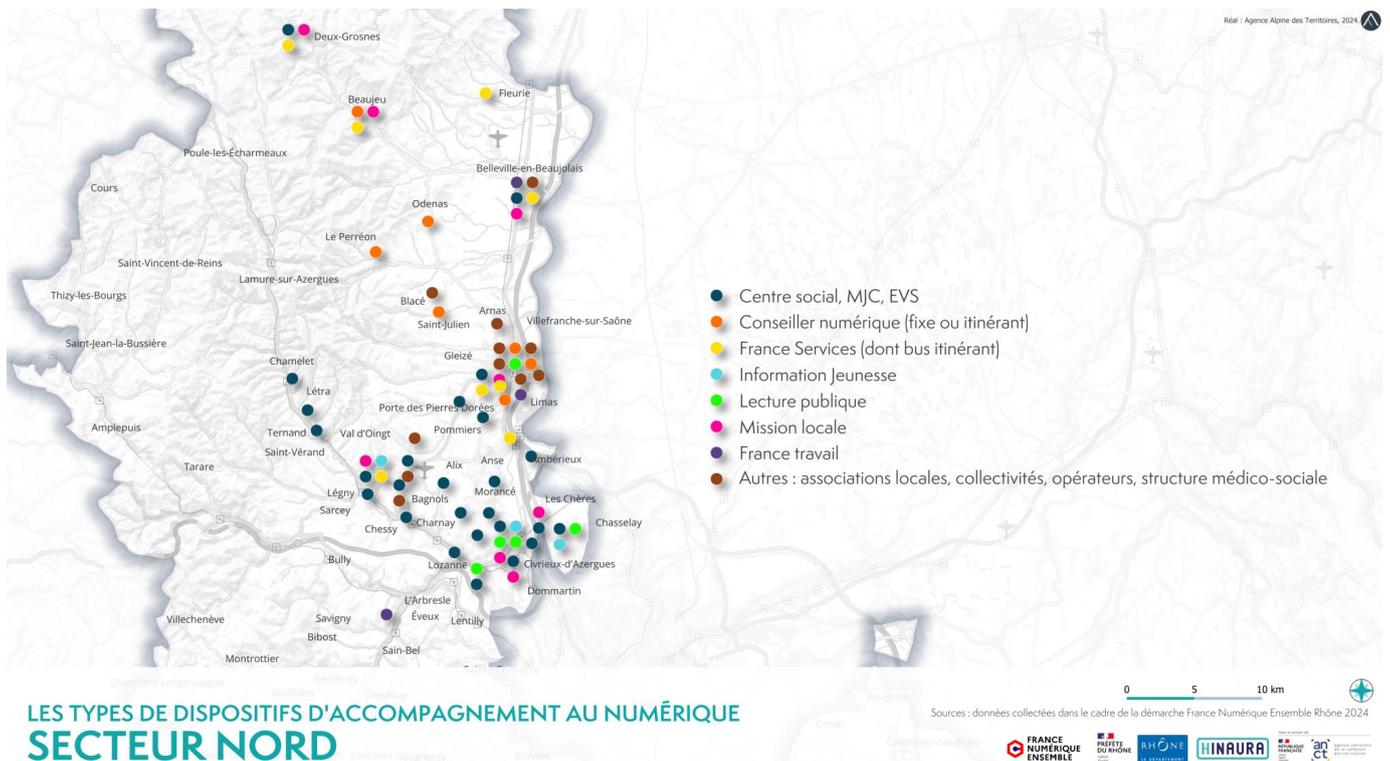
L'offre d'accompagnement au numérique la plus forte est située sur le secteur sud, avec 45 % de l'offre du département.



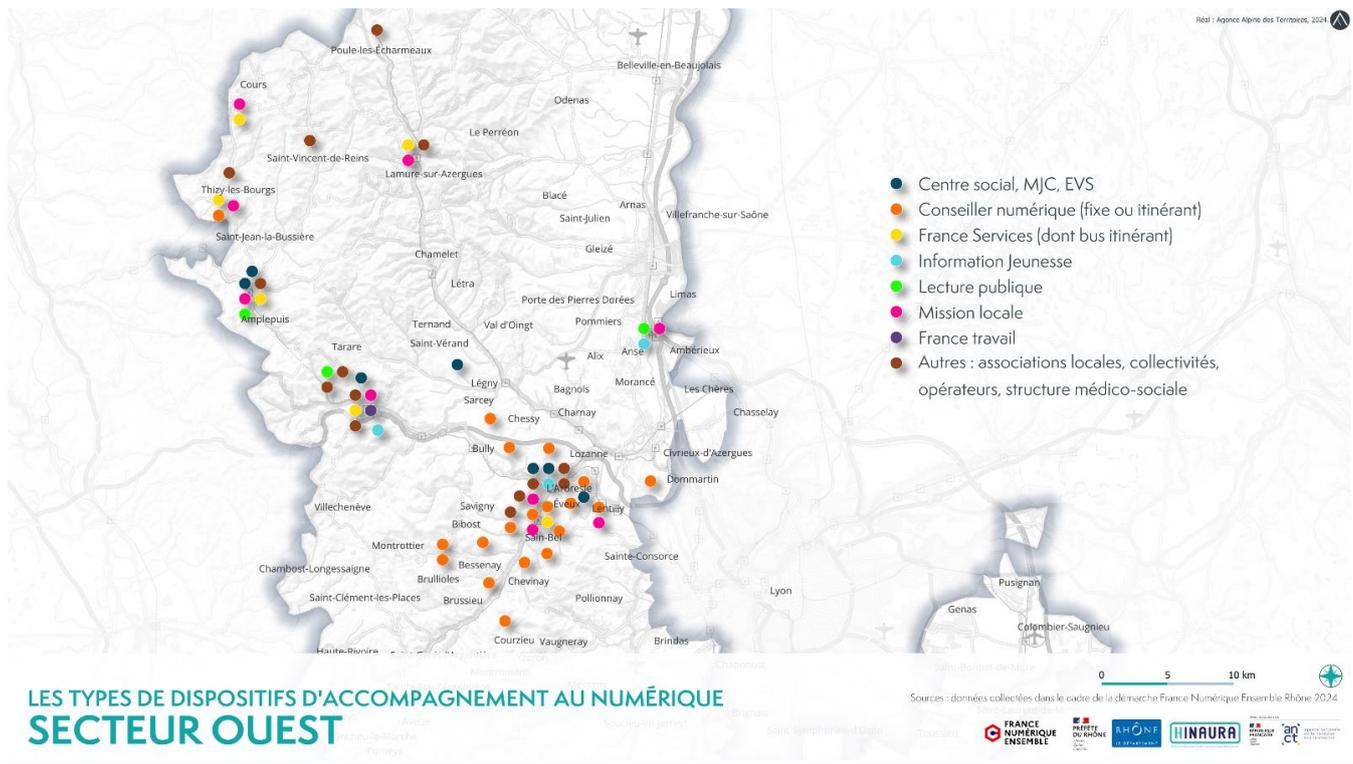
Typologie des acteurs

Le classement de l'offre a été réalisé en s'appuyant :

- Sur les dispositifs institutionnels (Conseiller numérique, Information Jeunesse, Mission locale, France Services, France Travail, Lecture publique),
- Par type de structures (centres sociaux, Maison des Jeunes et de la Culture - MJC, Espace de Vie Sociale - EVS¹³,
- La diversité des autres acteurs est représentée dans la catégorie « Autres » : club informatique, solidarité (Restos du cœur, La Croix-Rouge), accompagnement de la santé mentale (GEM l'Arbre à palabres), ou isolement social (l'AiRe Aérée), Repair café, micro-folie, tiers-lieu ainsi que des opérateurs : La Poste...



13. EVS (Espace de Vie Sociale) : lieux de proximité, gérés par des associations, ayant vocation à renforcer les liens sociaux et les solidarités de voisinage en développant à partir d'initiatives locales, des services et des activités à finalités sociales et éducatives. Ils concourent à la politique d'animation de la vie sociale des Caisses d'allocations familiales.



LES TYPES DE DISPOSITIFS D'ACCOMPAGNEMENT AU NUMÉRIQUE SECTEUR OUEST

Les zones urbaines principales du département (Villefranche-sur-Saône, Belleville-en-Beaujolais, Tarare, L'Arbresle, CC des Vallons du Lyonnais) **concentrent l'offre d'accompagnement.**

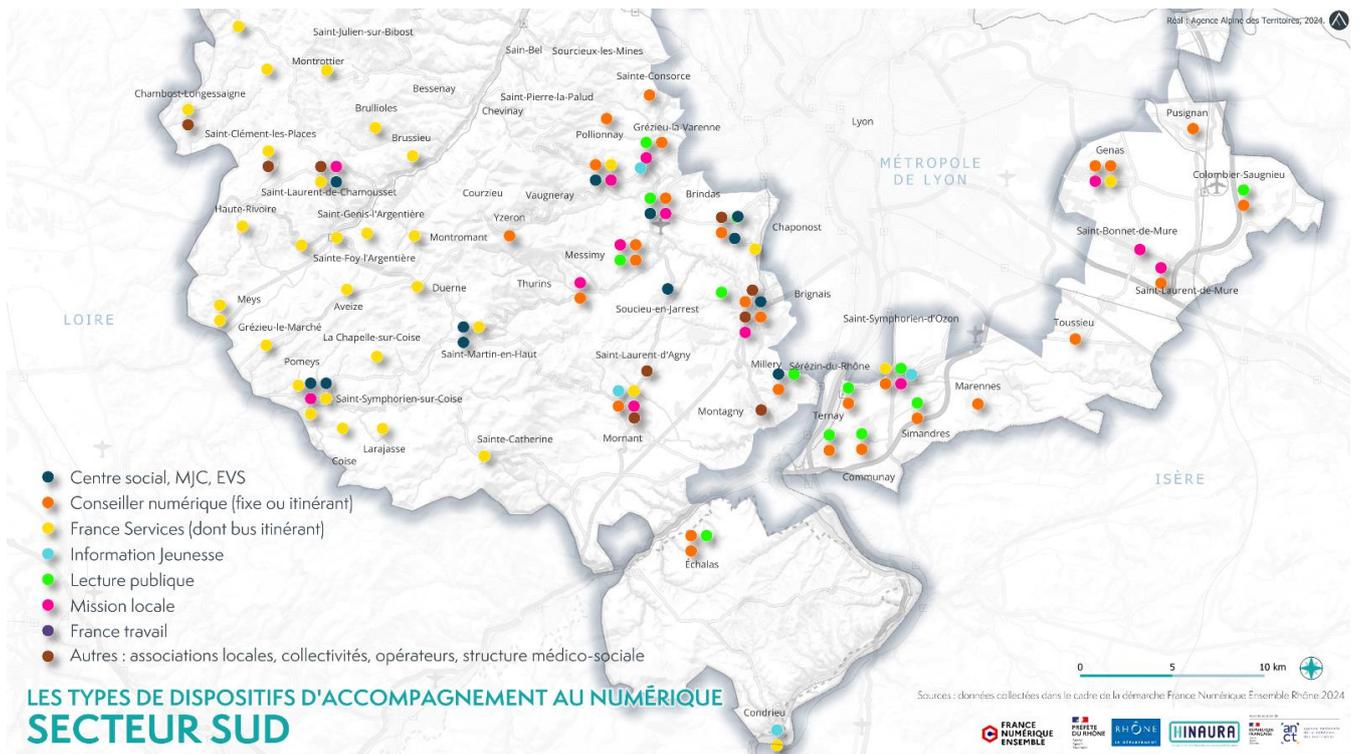
Les propositions sont démultipliées par la présence d'une réelle diversité d'acteurs sur ces territoires :

- **Nord**, en particulier à Villefranche-sur-Saône (Repair café, La Croix-rouge, Forma-tic, Accueil de jour La Main tendue, Pôle Ressource Jeunesse et numérique, etc.).
- **Ouest** autour de L'Arbresle (centres sociaux, MJC, GEM l'Arbre à palabres, Forma-Tic, Restos du cœur) et Tarare (Forma-Tic, Micro-folie, Maison du Pouvoir d'achat, etc.).

L'itinérance de certains dispositifs explique une forte présence de l'offre sur des secteurs identifiés :

- **Nord** : Espace Vie Social (EVS) Pierres dorées, itinérant, présent tout le long de la vallée de l'Azergues, Conseiller numérique à Villefranche-sur-Saône intervenant sur plusieurs structures (Maison du Rhône, médiathèque), permanences de la Mission locale, par exemple,
- **Ouest** : Bus France Services de la Communauté de Communes des Monts du Lyonnais ; Conseiller numérique à L'Arbresle ; bus Maison de la famille itinérante de l'UDAF du Rhône.
- **Sud** : Conseillers numériques des Communautés de Communes des Pays de l'Ozon et Est lyonnais





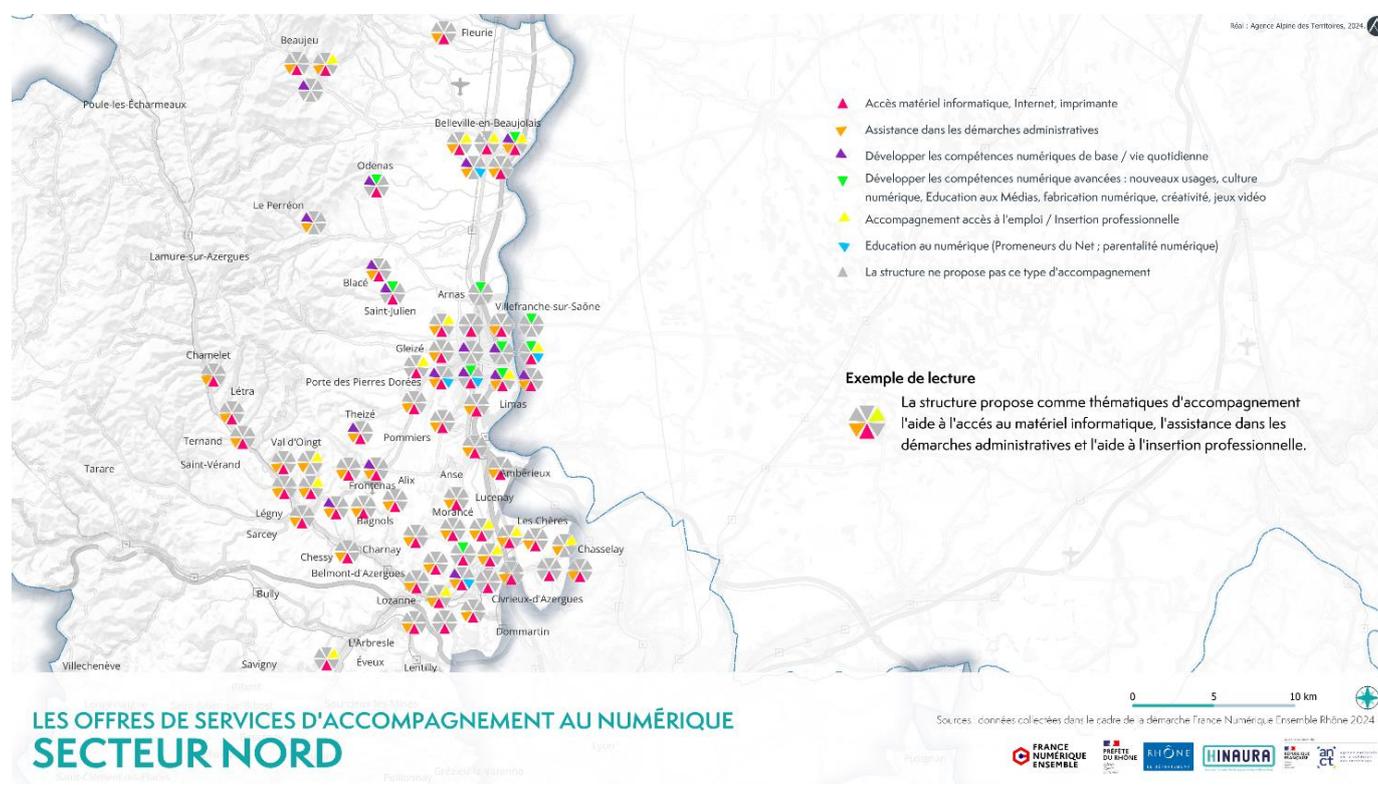
La lecture publique est peu représentée.

Les informations sur les services proposés par les médiathèques et bibliothèques sont difficiles d'accès en ligne. Pour les secteurs avec un réseau de lecture public fédéré (Réseau Médiaval de l'Ouest lyonnais ; Pays de l'Ozon ; Le pluriel, réseau des médiathèques Saône-Beaujolais) la diversité des plateformes et une actualisation inégale des informations présentes ne permettent pas un recensement effectif.

À ce jour, il n'existe pas de cartographie recensant les espaces de lecture publique (bibliothèque et médiathèque) sur le département.



Localisation et répartition des thématiques de l'offre d'accompagnement¹⁴



Répartition des thématiques de l'offre d'accompagnement proposées par les structures du territoire

1. L'accès au matériel et/ou une connexion Internet **66,5 %**
2. L'assistance aux démarches administratives **60,9 %**
3. Développement des compétences numériques de base et de vie quotidienne **33,8 %**
4. L'accompagnement à l'emploi **22,6 %**
5. Développement des compétences numériques avancées **20,2 %**
6. L'éducation au numérique **9,7 %**

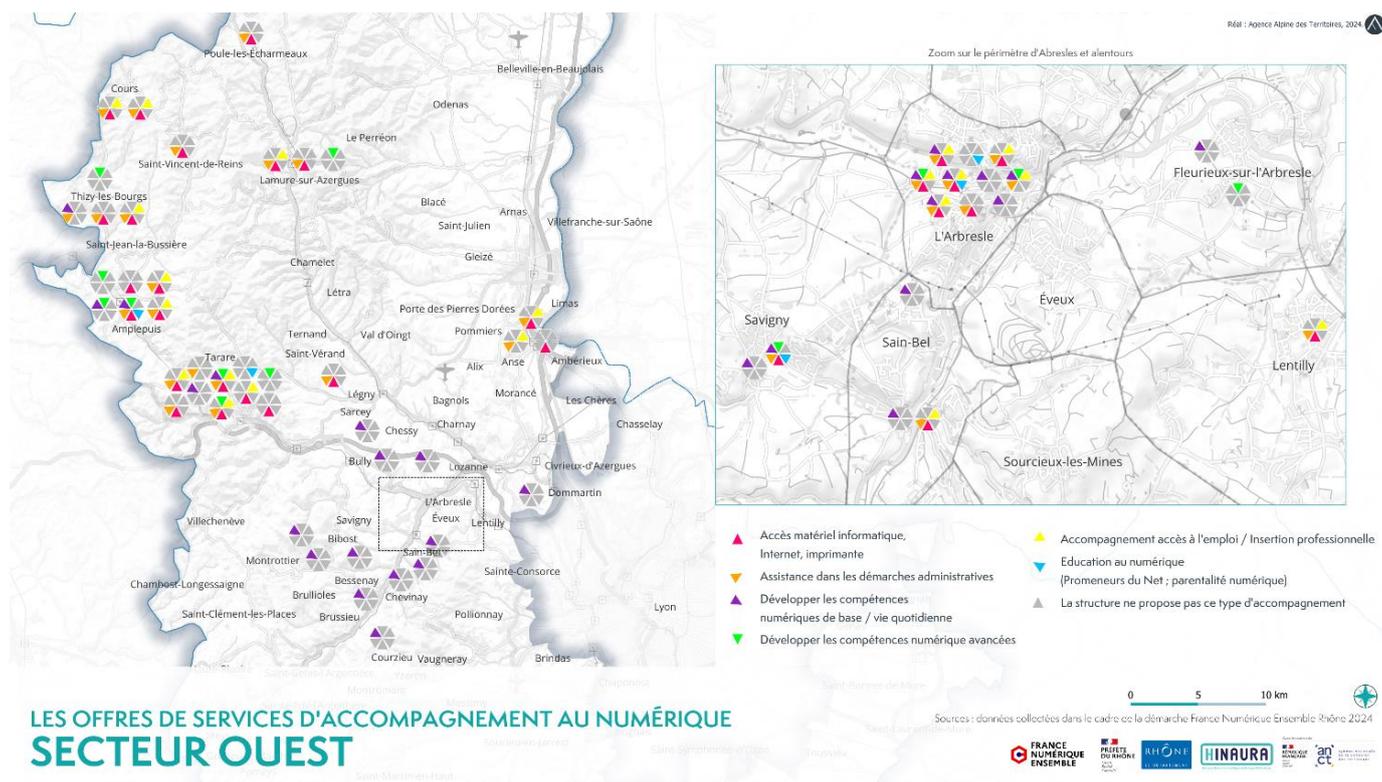
L'accès au matériel et/ou une connexion Internet et l'assistance aux démarches administratives sont les thématiques les plus proposées, tous territoires confondus.

L'offre **Développement des compétences numériques de base et de vie quotidienne** est très présente sur le territoire sud (82,4 %) et celui de l'ouest (66,3 %).

Elle est en majorité proposée par le dispositif Conseiller numérique, suivi par les Autres acteurs (ouest : 26,7 % ; sud : 8,8 %) puis les centres sociaux / EVS (sud : 8,8 % ; ouest : 6,7 %)

En revanche, peu présente sur le territoire nord (11,6 %), elle est essentiellement concentrée à Villefranche-sur-Saône avec la présence du Conseiller numérique qui intervient en Maison du Rhône et à la Médiathèque de Villefranche-sur-Saône.

14. Les cartes présentées ont été construites à partir de recueil d'informations apportées par les acteurs présents aux concertations territoriales, par les informations présentes sur les sites Internet des structures identifiées et les cartographies en ligne des dispositifs existants (voir page 8)

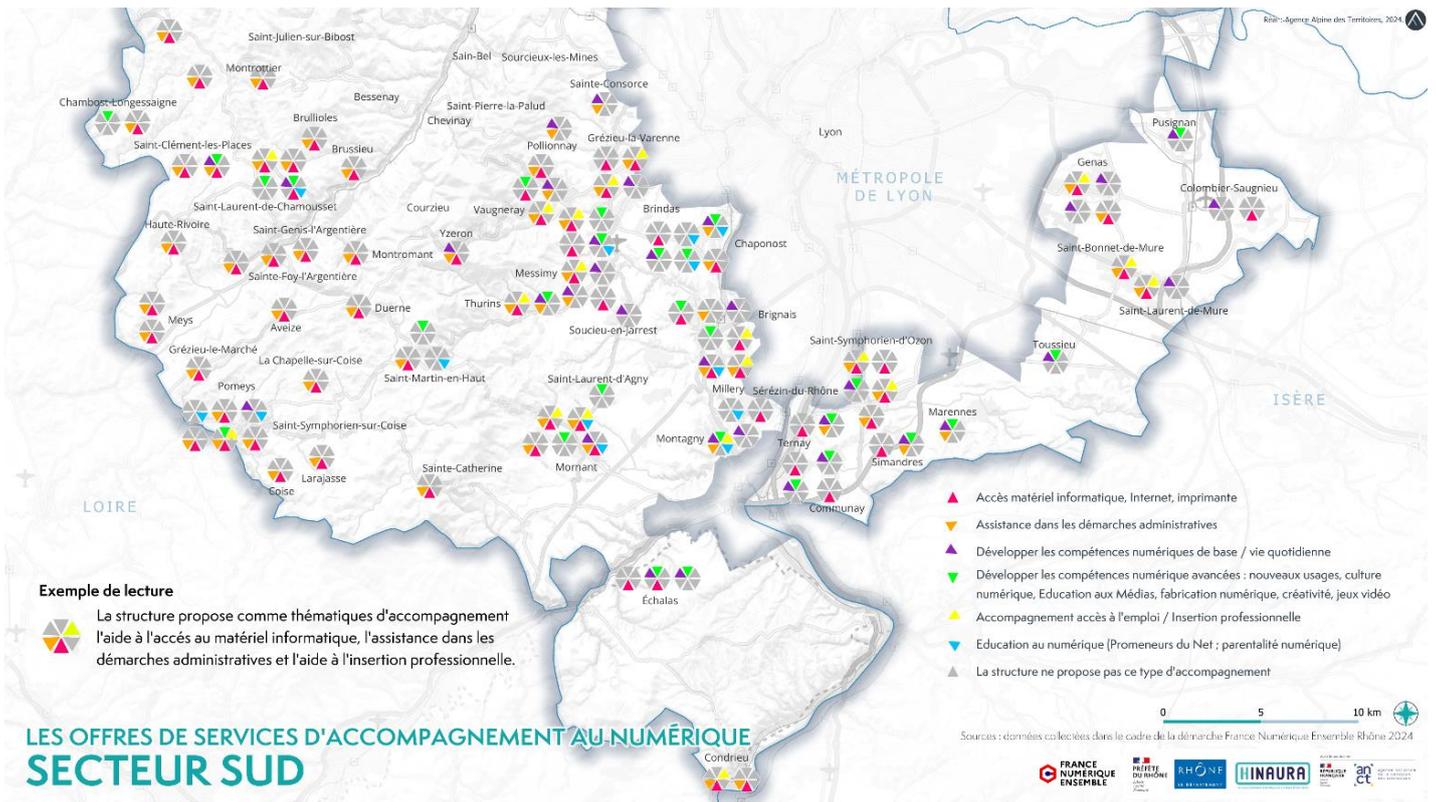


LES OFFRES DE SERVICES D'ACCOMPAGNEMENT AU NUMÉRIQUE SECTEUR OUEST

L'offre **d'accompagnement à l'emploi** la plus développée se situe sur le secteur ouest avec 15,5 % de présence contre 9,8 % au nord et 8,3 % au sud. Elle est majoritairement proposée par France Travail, les missions locales et le réseau Information Jeunesse.

L'offre **d'éducation au numérique**, bien que peu développée, est présente sur tous les territoires :

- **sud** (5,7 %) à travers les propositions de la Conseillère Numérique itinérante dans les bibliothèques du Pays de l'Ozon,
- **ouest** (3,9 %) en particulier avec le dispositif Promeneurs du Net aux centre social du Parc d'Amplepuis, MJC de l'Arbresle et centres sociaux de Tarare,
- **nord** (3,5 %) avec les propositions du Pôle Ressources Jeunesse Numérique à Villefranche-sur-Saône.



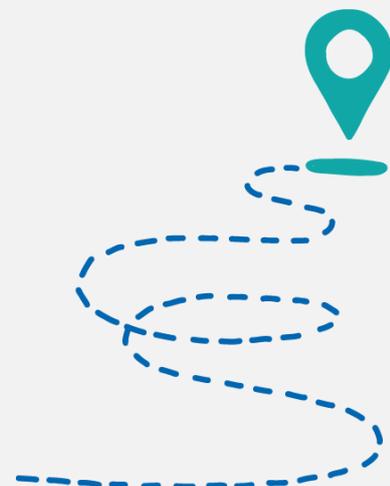
En résumé



Le dispositif Conseiller numérique est un levier fort d'une présence d'accompagnement au numérique sur le territoire du Rhône.

Des inégalités territoriales de représentation de l'offre existent et peuvent être différentes en fonction :

- Des thématiques d'accompagnement au numérique,
- Des modalités d'accompagnement,
- Du secteur géographique.



Les modalités d'accompagnement

À l'échelle départementale, les **modalités d'accompagnement en ateliers collectifs¹⁵** sont très majoritaires (73,9 %).

L'observation resserrée par secteur géographique, fait ressortir une répartition différente des modalités d'accompagnement en fonction du territoire :

- Des accompagnements individuels plus nombreux sur l'ouest
- Des accompagnements collectifs renforcés sur le sud

Les accompagnements ont lieu en majorité sur le lieu de rattachement des Conseillers numériques (61,6 %).

Les modalités d'accompagnement proposées

Modalités	%
Ateliers collectifs	73,9 %
Individuel	24,4 %
Ré-orientation	1,8 %

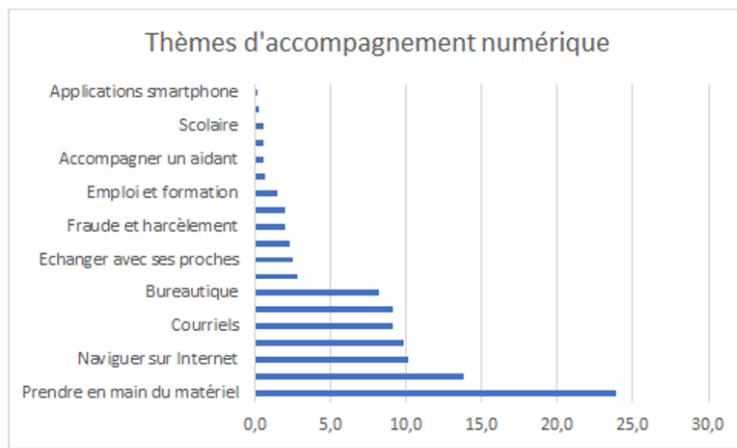
Lieux	%
À domicile <small>Thizy-les-bourgs uniquement</small>	30 %
Lieu de rattachement	61,6 %
Autre (CCEL, UDAF, Vallée du Garon)	43,7 %
À distance	2,4 %

Les demandes d'accompagnement des publics

43 % des demandes d'accompagnement au numérique se font **sur le développement des compétences numériques de base** :

- S'approprier un environnement numérique
- Naviguer sur Internet
- Communiquer par messagerie électronique

L'assistance aux démarches en ligne arrive en seconde demande (13,8 % en moyenne), particulièrement sur les territoires de Mornant, Chaponost et Thizy-les-bourgs.



15. Données issues des remontées statistiques des Conseillers numériques du Rhône du 01/01/2021 au 30/08/2024.

Des constats partagés par les acteurs autour des personnes concernées par le numérique



Une réelle diversité de publics identifiés

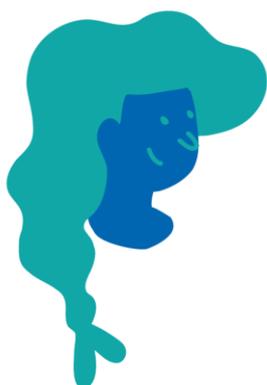
De façon spécifique au numérique, les seules données statistiques mobilisées dans le cadre du diagnostic ont été celles du dispositif Conseiller numérique sur le Rhône.

La répartition connue des publics cibles par tranche d'âge est celle issue du partage de données des Conseillers numériques.

Il en existe d'autres dont les acteurs ont évoqué l'intérêt d'une mise en partage pour enrichir la perspective collective (France Travail, mission locale, France Services, UDAF du Rhône, etc.).

Tranches d'âge des usagers (en %)	NORD	OUEST	SUD	Total Rhône
Moins de 12 ans	22,0	2,7	7,5	10,7
12-18 ans	5,3	0,7	2,8	2,9
18-35 ans	2,0	2,7	2,0	2,2
35-60 ans	13,3	30,7	11,3	18,4
Plus de 60 ans	57,7	62,7	76,5	65,6

Répartition par tranche d'âge des publics fréquentant les offres d'accompagnement des Conseillers numériques



De façon élargie, et complémentaires à ces chiffres partiels, un certain nombre de constats ont été partagés par les acteurs lors des temps de concertations et du pré-diagnostic.



— La place prépondérante des personnes de 60 ans et plus

Les personnes de plus de 60 ans sont très majoritaires (65,5 %) dans la fréquentation des offres d'accompagnement, toutes modalités confondues (individuel ou collectif). Ce constat est à mettre en perspective avec les facteurs de fragilité numérique renforcé par l'âge, en particulier sur les secteurs COR, CAVBS, Vallée du Garon, Vienne Condrieu.

Voir **Répartition par tranche d'âge des publics fréquentant les offres d'accompagnement des Conseillers numériques**, page 28.

Cependant, cette place prépondérante trouve d'autres facteurs explicatifs que cette « fragilité numérique » identifiée a priori, facteurs évoqués par les acteurs eux-mêmes.

Cette fréquentation très élevée peut également s'expliquer par :

- Des **propositions d'accompagnement au numérique qui sont majoritairement accessibles en journée** (8h-18h) ce qui implique

une disponibilité sur cette tranche horaire des personnes en besoin d'accompagnement.

Les acteurs de l'accompagnement ont souligné que les personnes répondant présentes, de façon majoritaire, aux propositions d'offres sont celles de plus de 60 ans, parfois à la retraite, compte tenu de leur plus grande disponibilité en journée.

- Une **offre effectivement « calibrée » pour ces publics** (personnes de plus de 65 ans), identifiés comme particulièrement concernés par l'éloignement numérique, donc avec des modalités d'accompagnement, de réponses, etc., qui corresponde à leurs attentes.
- Le fait que **les chiffres disponibles sont ceux fournis par les partages de données des Conseillers numériques**, dont les modalités d'interventions répondent effectivement aux besoins des personnes de 60 ans et plus.

— Des approches très « sectorisées » dédiées à certains publics captifs

Les acteurs d'un certain nombre de services publics témoignent de la réalité des personnes rencontrées dans le cadre du déploiement de leur missions.

Ces acteurs évoquent que les offres d'accompagnement au numérique correspondent, d'abord, à ce dont les personnes ont besoin pour accéder à leurs services : gestion de courriel, création d'un compte personnel, création ou perte de mots de passe, réalisation de procédures administratives.

De fait, ce type d'offre d'accompagnement est très présent, en particulier auprès de certains publics

identifiés comme « captifs » d'une démarche à effectuer (actualisation pour les demandeurs d'emploi ou bénéficiaires du RSA, accès à des droits sociaux, etc.).

« Avec la mise en place du suivi du RSA par Pôle Emploi, les gens ils seront obligés d'aller à Pôle Emploi et de rentrer dans le système. Ça pourrait faciliter le repérage des difficultés. »



— Des publics « connus et accompagnés » et des publics « partiellement sous les radars »

Les acteurs de l'accompagnement au développement des usages numériques qui interviennent, soulignent la diversité des situations rencontrées et les écarts qui peuvent exister entre certaines réalités et les missions dont ils sont dotés - y compris au prix de tensions entre le cadre général d'action porté par des intentions de « développer l'autonomie » et des impératifs de réalisation de démarches.

Cela peut se manifester par :

- **l'importance des personnes qui viennent pour trouver des réponses précises, dans l'« urgence »** - pour lesquelles les réponses ne peuvent pas être apportées, ou au contraire apportées dans des cadres qui peuvent interroger les places, postures et responsabilités des acteurs,
- **des personnes qui ne font pas appel à l'offre existante** : personnes en situation de handicap, personnes en situation d'illettrisme et/ou en non-maîtrise de la langue française, public des quartiers politiques de la ville, public non-usagers des bibliothèques, bénéficiaires du RSA, personnes âgées et isolées sans structure de proximité (en isolement social, en EHPAD¹⁶), personnes en difficulté qui ne font pas

les démarches, personnes qui ne peuvent pas se déplacer physiquement,

- **des personnes pour lesquelles les acteurs identifient leurs propres difficultés à répondre de façon appropriée** (personnes allophones, en situation d'illettrisme, en difficultés psychosociales, etc.),
- **des personnes qui étaient en capacité de trouver des solutions à leurs besoins et qui, pour des raisons de rupture de parcours, ne le sont plus**. Par exemple, des femmes passées la cinquantaine, veuves ou qui dépendaient d'un conjoint dont elles se sont séparées,
- **des personnes qui disposent d'un socle solide de compétences numériques mais qui se retrouvent soudainement démunies** sur un nouvel usage,
- **la présence très faible de parents d'enfants en bas âge** (0 - 3 ans et 3 - 6 ans) et **des familles monoparentales et actives**.



« On a des demandes de parents qui se débrouillent et, tout à coup, Pronote cela les met vraiment en difficulté, il y a juste besoin d'un coup de main pour comprendre »

16. EHPAD : Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes.



— Les « jeunes », des personnes aux besoins réels et peu présentes dans une part importante des offres déployées

La faible fréquentation des 0 – 18 ans (Voir **Répartition par tranche d'âge des publics fréquentant les offres d'accompagnement des Conseillers numériques**, page 28) est à mettre en lien avec une offre peu développée par le dispositif Conseiller numérique à destination de ce public, portée essentiellement par les Conseillers numériques des Communautés de Communes des Vallons du Lyonnais, Pays de l'Ozon et de l'UDAF du Rhône, avec des propositions d'ateliers créatifs, d'ateliers de productions de contenus (réalisation de vidéo, montage photo, podcast), d'activités vidéoludiques, d'actions d'éducation aux médias et à l'information (« fake news », construction de l'information), de sensibilisation aux usages du numérique.

L'offre pour ce public est proposée par une diversité d'acteurs, complétant les propositions des Conseillers numériques, particulièrement via les structures d'éducation populaire présentes sur les territoires. Certaines structures sont parties-prenantes du dispositif « Promeneurs du Net »¹⁷ (PDN). De façon territorialisée les structures accueillant ces publics sont :

- dans le **nord**, le Pôle Ressource Jeunesse Numérique (Villefranche-sur-Saône),
- à l'**ouest**, le centre social du Parc et l'Atelier Tiers-lieu (Amplepuis) et les micro-folies (Lamure-sur-Azergues, Thizy-les-bourgs),
- au **sud**, la médiathèque et MJC de Brindas, la MJC et centre social Le Saunier (Chaponost), la Maison du numérique (Saint-Clément-les-places), le Cyber-espace de la MJC (Vaugneray), Mon assistant numérique (Brignais)

Dans le cadre des concertations, les acteurs présents ont fortement pu exprimer le décalage existant entre la perception collective d'une agilité très forte en numérique « des jeunes », souvent en décalage avec de réelles difficultés de réalisation de certaines actions.



« Toutes les démarches à mener quand on a accès à l'autonomie, le 1^{er} appart, les 1^{ers} impôts, ça peut être vraiment compliqué. Ils sont « fâchés » avec l'administration et les démarches administratives. »

« Ils peuvent être hermétiques à l'idée de rentrer dans des cases. »

Les concertations territoriales ont établi que certains publics jeunes fréquentent peu les offres proposées :

- les personnes de plus de 16 ans, non-inscrites à France Travail,
- des jeunes en réel isolement social,
- des jeunes filles « invisibles » qui peuvent rester à la maison.

17. **Promeneurs du Net** : professionnel de la jeunesse—éducateur, animateur, travailleur social...- qui assure une présence éducative sur Internet dans le cadre de ses missions habituelles. Dispositif mis en œuvre par la CAF et coordonné par le CRIJ AURA sur le Rhône.



Un accès au numérique encore difficile pour certains publics

— L'accès à l'équipement et à la connexion

Les difficultés d'accès à l'équipement et à ses usages sont de plusieurs ordres :

- **Coût financier** important du matériel,
- **Coût des abonnements** à un service de connexion internet,
- **Coût des éventuels périphériques** : imprimantes, scanner, etc. - nécessaires pour réaliser certaines opérations dont la dématérialisation passe, de fait, par du matériel,
- **Difficultés à développer les compétences nécessaires** aux réalisations manipulatoires : difficulté de prise en main de smartphone, difficulté de gestion de matériel, etc.

Les acteurs peuvent exprimer des divergences sur ce que permettent les téléphones de type « smartphone » pour les publics. Pour certains, ces interfaces permettent de réels leviers d'accès et d'autonomie.

Les acteurs soulignent que, pour certaines démarches et l'accès à certains services, la non-possession d'un ordinateur représente un frein réel au développement des usages. D'autres acteurs évoquent l'importance d'ancrer les modalités d'accompagnement dans les usages au quotidien du smartphone.

Les études récentes¹⁸ appuient l'importance, pour un individu, d'être en capacité d'utiliser différents systèmes d'exploitation et terminaux, afin de se saisir pleinement des opportunités du numérique.

En réponse à ces difficultés d'accès des actions sont mises en place sur les territoires, avec une perception forte par les acteurs de la limite de couverture des réponses par rapport aux besoins exprimés.

Ces actions reposent sur :

- **Favoriser la mise à disposition de matériel**
 - Pour tous les publics : accès libre à un ordinateur / tablette et à une connexion Internet
 - Pour les publics spécifiques (l'Éducation nationale propose la mise à disposition de matériel adapté pour les enfants identifiés comme ayant des troubles d'apprentissage ou des ruptures scolaires pour raisons médicales)
- **Faciliter l'accès financier à l'achat de matériel ou à un abonnement Internet** avec des offres attractives à bas coût (ex : Offre « coup de pouce Internet » d'Orange, offre à prix coûtant sous conditions de revenus pour les personnes en fragilité économique ; Programme RE : Réparer, Reprendre, Recycler, Reconditionner, filière de collecte solidaire de recyclage pour les mobiles de bout en bout. Orange facilite la collecte de matériel sur les territoires en lien avec les collectivités territoriales).

18. Rapport [La société numérique française : définir et mesurer l'éloignement numérique](#), ANCT Société numérique, avril 2023

— L'accès aux compétences nécessaires à une autonomie avec et par le numérique

Loin d'être un « non-sujet », la question de l'accès au matériel et de son usage « manipulateur » reste, pour une partie conséquente des acteurs concertés, une réalité à prendre en compte dans les modalités de réponse construites.

Avec l'expression de certains acteurs du fait que, pour certains publics, les réponses apportées en termes d'accompagnement à la prise en main du matériel ne sont pas toujours adaptées en termes de fréquence ou de modalités pédagogiques, compte tenu de difficultés spécifiques.

« Il y a des personnes on a l'impression qu'il faut leur répéter dix fois les choses, peut-être que nous pourrions réfléchir à comment nous y prendre différemment ? »



— Une connaissance des besoins des populations à affiner, socle de la cohérence d'actions territorialisées

Un des constats dressés par les acteurs engagés dans la démarche de concertation a été l'écart existant entre leur connaissance des situations rencontrées dans leurs actions et une perception élargie, partagée, enrichie, croisée des diversités de besoins des publics.



L'accès à l'offre d'accompagnement

— Une amplitude horaire, essentiellement en journée, ne permettant pas un accès des services à tous les publics

Certains acteurs soulignent les complexités en termes de ressources humaines, d'organisation interne, d'accès aux lieux, qui peuvent exister

pour permettre la mise en place de propositions à des horaires « décalés ».

— Une offre peu visible des publics

Les concertations ont fait émerger, de façon très prégnante, le manque de visibilité de l'offre, à la fois pour les acteurs concernés eux-mêmes et pour les personnes en besoin d'appui ponctuel, d'accompagnement au numérique, voire de montée en compétences numériques.

Selon les acteurs, ce manque de visibilité s'explique à la fois par :

- **la diversité des acteurs proposant une offre** - offre dont les contours sont complexes à définir de façon standardisée,
- **les positionnements différents des acteurs** selon leurs missions, leur champ de compétences, leur positionnement géographique, leur autonomie de décision dans ce qu'ils font, ou non,
- **un manque de lisibilité des dispositifs de recensement de l'offre** - et l'animation inexistante, sauf exception, des dispositifs d'annuaires / cartographie - qui ne soutiennent pas les acteurs dans leur auto-identification,

- **la perception floue de ce à quoi peut servir le recensement de l'offre**, si celui-ci reste « en ligne ».

Selon les acteurs, en ce qui concerne l'accès au repérage de l'offre existante, les éléments saillants à prendre en compte sont :

- **la place essentielle de la dimension relationnelle** dans le recours à l'offre d'accompagnement : mobilisation de structures/personnes déjà connues, déplacements pour atteindre des lieux/ personnes identifiés comme capables de répondre aux besoins, place de la confiance,





- **la proximité géographique est clé** et, dans le même temps, le « stigmat social » lié à ce qui est perçu comme négatif dans la non-maîtrise numérique, peut amener des personnes à ne pas fréquenter des dispositifs de proximité pour se rapprocher de lieux où l'anonymat sera plus conséquent,
- l'importance que **l'information autour de l'offre soit ancrée dans les pratiques informationnelles existantes des publics**, sur la façon dont les personnes expriment leur besoin et passe par les outils et supports numériques d'information du quotidien.

« Ce qui marche, c'est d'informer les personnes directement sur leurs outils numériques du quotidien, par exemple, les panneaux Pocket, mais c'est sûr que tout le monde n'y est pas »

« Il faut vraiment diversifier les supports d'information, de communication sur nos offres d'accompagnement, - y compris avec du non numérique »

— La distance à l'offre d'accompagnement

- **Une concentration de l'offre autour des grands pôles d'attractivité urbaine**, avec une présence d'acteurs multiples (Tarare, l'Arbresle, Brignais, Villefranche-sur-Saône) et des zones géographiques éloignées de la première offre d'accompagnement au numérique (Aigueperse, Longes).

Pour les démarches administratives, les France Services¹⁹ offrent aux personnes la possibilité d'être accompagnées dans celles-ci mais ne proposent pas systématiquement une offre d'accompagnement au développement des compétences numériques de base (s'approprier un environnement numérique et l'utiliser, rechercher de l'information simple sur Internet, créer une boîte mail et envoyer des courriels).

L'offre d'accompagnement liée au développement des compétences numériques de base, permettant aux personnes de se saisir, dans les actes de la vie quotidienne, des opportunités que le numérique

propose (faire ses courses en ligne, se former, réaliser une recherche efficace, créer et utiliser une boîte à lettre électronique, réserver un billet de transport/événement, chercher un logement, accéder à l'information, etc.) peut parfois être éloignée de plusieurs dizaines de kilomètres.

- **Une mobilité des publics, rendues complexes par une grande diversité de réalités vécues** : non-possession d'un véhicule personnel, territoire peu desservi par les transports publics ou éloignement de ceux-ci, coût des déplacements, possibilité de garde d'enfants, freins de mobilité physique de la personne ou isolement social, des difficultés à mobiliser des compétences pour se déplacer dans l'espace public (savoir utiliser une carte, trouver les horaires des transports, de façon matérialisée ou dématérialisée).

19. Le [réseau France services](#), créé en 2019, vise à faciliter l'accès aux services publics pour tous. Il permet aux personnes d'être accompagnées dans un même lieu aux démarches des principaux organismes de service public : impôts, allocations familiales, retraite, emploi, assurance maladie, la Poste, points justice, ministère de l'Intérieur et des Outre-mer.



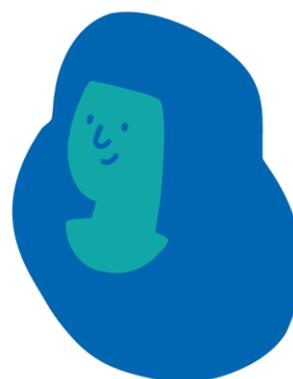
En réponse à l'ensemble de ces situations, les acteurs du territoire développent des modalités d'actions qui permettent de rapprocher l'offre d'accompagnement au numérique de la population et de lever les freins de mobilité des publics, en s'appuyant en grande partie sur l'itinérance et l'« aller-vers ».

Ces réponses prennent différentes formes :

- **L'accompagnement à domicile** (voir à l'ouest le CN de Thizy-les-bourgs)
- Les **permanences délocalisées** telles qu'elles peuvent être proposées à l'ouest par l'Espace de Vie Sociale Les Pierres Dorées, le CN UDAF, le CN de la CC Pays de l'Arbresle, au sud par le CN des CC Pays de l'Ozon, CN Chaponost, CN de la CC Est lyonnais, CN de la CC Vallons du Lyonnais,
- **Des dispositifs itinérants**, au nord celui proposé par le bus de l'Aire Aérée, au sud, par le bus France Services de la CC Monts du Lyonnais (30 communes desservies),
- **L'accompagnement à distance** (visio ou téléphone ; par exemple pour la CAF du Rhône),
- Des **offres de services dématérialisés, accessibles en ligne** (ex : offres culturelles et de formation proposées par la médiathèque départementale)

Des réponses existent sur ces territoires, mais d'autres territoires ne restent peu voire pas concernés par cette offre diffuse d'accompagnement (CC Saône-Beaujolais au nord-ouest ; CC Vienne Condrieu au sud).

Ainsi aujourd'hui une grande partie des dispositifs d'itinérance et d'« aller-vers » reposent sur les Conseillers numériques de Thizy-les-bourgs, UDAF du Rhône, de la CC Pays de l'Arbresle, de la CC Pays de l'Ozon, Chaponost, de la CC Est lyonnais, de la CC Vallons du Lyonnais.



Des coopérations existantes, des coordinations émergentes, en phase avec des attentes fortes exprimées par les acteurs

— Des coordinations liées à des territoires spécifiques

Certains territoires se sont engagés dans le développement d'actions de coordination.

Par exemple l'agglomération de Villefranche-sur-Saône a vu l'émergence d'une coordination territoriale entre acteurs de l'accompagnement au numérique, pilotée par la Communauté d'Agglomération de Villefranche-sur-Saône, à travers la création d'un annuaire de l'offre d'accompagnement au numérique sur le nord, initié par le Pôle Ressource Jeunesse Numérique de la ville de Villefranche-sur-Saône.

Depuis le printemps 2024, une structure du territoire (Forma-Tic) a été missionnée pour animer cette coordination dont les objectifs sont de :

- **Favoriser l'interconnaissance** entre acteurs agissant sur l'accompagnement au numérique,
- **Identifier et recenser les offres de services** proposées, les missions et périmètres de chaque acteur,
- **Favoriser l'élaboration et la mise en œuvre d'actions conjointes.**

— Des coordinations liées à des axes de travail spécifique : l'insertion professionnelle et l'accès à l'emploi

Dans le nord, un partenariat entre France travail et Forma-Tic s'est noué autour de l'accompagnement des bénéficiaires du RSA.

À l'ouest, plusieurs projets témoignent de l'intérêt pour des actions concertées dans le champ de l'insertion professionnelle et de l'emploi :

- À Amplepuis, l'atelier Tiers-lieu et la Mission locale se sont associés pour intervenir auprès des jeunes en « rattachage scolaire »
- À l'Arbresle, France Travail, la mission locale et Forma-tic mènent des actions complémentaires pour développer les compétences numériques

des personnes en parcours d'accès à l'emploi, en particulier les bénéficiaires du RSA.

- Dans le sud, la Plateforme de l'Emploi et de la Cohésion sociale, coordonnée par la ville de Brignais, plate-forme créée en 2010 à la suite d'un diagnostic territorial autour de l'emploi et l'insertion, regroupe les partenaires de l'emploi, de l'insertion professionnelle et de la cohésion sociale, qui y animent des permanences hebdomadaires ou mensuelles.

Voir en annexe **Plateforme de l'emploi et de la cohésion sociale**, page 48



— Des coordinations liées à des axes de travail spécifiques : l'éducation au numérique.

L'accompagnement des enfants et des parents sur les enjeux du numérique est un sujet fédérateur pour certains acteurs.

Les acteurs s'associent pour réaliser des actions sur ce champ. Ces partenariats permettent :

- une **complémentarité de compétences** et **de territoire d'action**,
- un **nombre plus important de personnes bénéficiant de celles-ci**.

Dans le **nord**, le Pôle Ressource Jeunesse Numérique (PRJN) et le Programme de Réussite Éducative (PRE) de Villefranche-sur-Saône ; le centre social VHB, Haute Vallée Azergues et Haut-Beaujolais (Deux Grosnes), en partenariat avec l'Éducation nationale (neuf écoles et un collège), la Maison de santé de Beaujeu, le relais Petite Enfance et les secteurs Enfance/Jeunesse/Numérique du centre social ; à l'**ouest**, le centre social du Parc s'associe aux collèges privés et publics du secteur.

Voir en annexe,
page 50 à 52



— Des registres et niveaux de coordination à clarifier, accompagner et animer

De façon récurrente, les acteurs ont souligné l'intérêt et la pertinence des actions de coordinations et de coopérations, afin de :

- **se connaître** et bénéficier des cadres d'interconnaissance situés sur les territoires d'actions autant que par thématiques d'intervention — cette interconnaissance représentant le prérequis indispensable à toute action territorialisée, y compris en lien avec les habitants,
- **construire les possibilités d'agir en complémentarité**, en s'appuyant sur une connaissance affinée des dispositifs existants, de partages de perspectives sur les réalités et besoins des habitants,
- **contribuer à affiner, préciser et adapter les réponses proposées aux besoins de publics** identifiés comme insuffisamment pris en compte,

- **contribuer à une compréhension partagée** des situations territoriales et thématiques,
- **contribuer à la montée en compétence des professionnels** sur les sujets liés au numérique, par des modalités de partages de pratiques, de sensibilisation, de formation pouvant être portées par une coordination,
- **soutenir**, en permanence, **des dynamiques territoriales, d'échanges, de partages**, voire de mutualisation.

« De toutes les façons,
on ne peut rien faire ensemble
si on ne se connaît pas. »



Les acteurs ont par ailleurs évoqué que l'un des enjeux clés est d'ancrer les intentions de coordination et coopération dans le concret, et de reconnaître que ces modalités d'actions - d'agir en lien, voire en commun - reposent sur des pré requis :

- **coordonner et coopérer requièrent des ressources effectives** : humaines, temporelles, informationnelles.
Par exemple, il a été mis en avant l'importance de l'inscription, dans les fiches de postes des professionnels, de ces missions de participation à des temps d'informations, de rencontres partenariales, de temps de travail communs, etc. qui ne peuvent être une « surcouche » aux missions principales identifiées,
- **clarifier** où se situent **les « niveaux » de coordination**, le **périmètre** de ces coordinations, leur **pilotage** et l'ensemble des **ressources affectées** pour mener à bien les actions identifiées comme pertinentes,
- **appréhender de façon pragmatique et opérationnelle les actions de coordination** afin de démontrer à l'ensemble des acteurs concernés les résultats collectifs obtenus et leur pertinence par rapport aux besoins des habitants.



« Sur chaque territoire, il y a des choses à imaginer qui correspondent à qui est sur le territoire, ce qui s'y fait ou non. Le plus compliqué c'est surtout là où il n'y pas grand-chose... »

« Je pense que l'on a besoin de s'accorder sur ce dont on parle quand on parle de coordination - on n'y met pas tous la même chose »

« En fait, travailler ensemble, ça veut dire qu'on a du temps pour le faire et qu'on ne se réunit pas pour des rencontres où on ne se rencontre pas vraiment. »





Conclusion

Ce diagnostic, état des lieux à l'automne 2024 de la situation de l'inclusion numérique dans le Rhône, construit à la fois par l'analyse des données cartographiques, statistiques existantes et par les apports des acteurs impliqués, permet d'identifier des lignes structurantes de réponses à construire.

Le territoire se distingue par des contrastes marqués, tant en matière de fragilités numériques qu'en termes de disponibilité de présence de l'offre d'accompagnement.

L'ouest du département, et particulièrement la Communauté d'agglomération de l'Ouest Rhodanien, et le nord (Communauté de Communes Saône-Beaujolais et Communauté d'Agglomération Villefranche Beaujolais-Saône) sont les territoires les plus fragiles.

Dans ces territoires, les marqueurs de fragilité ont été identifiés par les acteurs de façon claire, et confirmés par les éléments statistiques (populations âgées de plus de 75 ans, niveau de diplôme, taux de couverture 4H ou THD, mobilité des publics, distance aux services publics, niveau de chômage et de revenus, composition des ménages, situation de handicap).

Même si ces populations sont, de fait, les plus fragiles dans leur possibilité de profiter des opportunités liées à la numérisation, une très grande diversité de besoins a été identifiée, en relation directe avec la transversalité, voire

l'universalité de la façon dont le numérique traverse l'ensemble des champs de vie.

Mise en perspective avec la réalité, la diversité et l'ampleur des besoins, l'offre d'accompagnement existe. Elle présente une réelle pluralité de modalités et thèmes d'intervention, y compris en se déployant, via des dispositifs mobiles sur certains territoires. Et, depuis 2021, le dispositif Conseiller numérique maille le territoire et vient de façon effective renforcer l'offre d'accompagnement.

Cette offre souffre néanmoins d'un large déficit de connaissance, aussi bien de la part de certaines populations que des acteurs eux-mêmes impliqués dans son déploiement.

Les acteurs, dans le cadre des concertations qui ont nourri le diagnostic, ont identifié les enjeux auxquels répondre, dans l'intérêt des habitants et habitants du département, sur le plan de l'inclusion numérique :

- **Renforcer l'accessibilité physique et d'usages du numérique** pour les citoyens
- Faciliter **une meilleure lisibilité des offres existantes**,
- Soutenir une **mise en cohérence des actions**

La feuille de route Inclusion numérique du Rhône, nourrie de ces éléments de diagnostic, répond à ces défis et propose des pistes concrètes d'actions à mener, ancrées dans la réalité du territoire.

Annexes



- 42 Clés de lecture des indicateurs utilisés pour construire l'Indice de Fragilité Numérique
- 43 Des « bonnes pratiques » repérées sur les territoires locaux
- 54 Des initiatives « inspirantes », pour la feuille de route France Numérique Ensemble, hors Rhône
- 55 Cartes de l'offre d'accompagnement au numérique sur le Rhône



Clés de lecture des indicateurs utilisés pour construire l'Indice de Fragilité Numérique



Freins à la mobilité

Taux de possession d'une voiture, corrigé par la densité

Part des peu ou pas diplômés²⁰

84 % des non-diplômés usagers d'internet déclarent manquer d'au moins une compétence numérique de base (38 % de l'ensemble des 15 ans et plus).

50 % des non-diplômés n'ont pas réalisé d'achats en ligne (24 % de l'ensemble des 12 ans et plus).

35 % des non-diplômés ne se connectent jamais à internet (8 % de l'ensemble des 12 ans et plus).

Part des étrangers

Cet indicateur permet d'identifier des difficultés rencontrées par le public allophone²¹, ne maîtrisant pas ou peu le français.

Part d'allocataires adultes handicapés

Cet indicateur s'appuie sur les données des allocations adultes handicapés (AAH). La limite de cet indicateur est l'absence de données pour plus de la moitié des communes françaises.

Bureau de poste	}	Poste
Agence postale		
Réseau spécialisé Pôle emploi	}	Pôle emploi
Réseau de proximité Pôle emploi		
Réseau partenarial Pôle emploi		
DRFIP	}	Impôts
DDFIP		
Maison de services au public		

Distance aux services publics

Indicateur utilisé : distance moyenne à vol d'oiseau

Les services aux particuliers retenus dans la distance moyenne d'accès aux services publics

Part des ménages monoparentaux²²

Plus de quatre parents isolés sur dix interrogés font partie des 20 % des ménages au niveau de vie le plus bas, deux fois plus que les parents en couple. La dépendance des parents isolés aux prestations sociales est plus élevée que les autres ménages : 57 % d'entre eux déclarent percevoir des allocations logement et 23 % le RSA, contre respectivement 26 % et 8 % parmi l'ensemble des autres ménages. Globalement, 31 % d'entre eux se considèrent comme pauvres, soit trois fois plus que les couples avec enfants.

Les données utilisées pour l'IFN sont issues de :

[Sources de données « Tous âges »](#)

[Sources de données « Jeunes »](#)

[Sources de données « Senior »](#)

20. Baromètre du numérique 2021, ARCEP, CRÉDOC, ANCT et INSEE 2019.

21. Allophone : désigne les personnes qui ont pour langue maternelle une autre langue que celle du pays dans lesquelles elles vivent.

22. INSEE, RP2021, exploitation complémentaire, géographie au 01/01/2024.



Des « bonnes » pratiques repérées sur le territoire



AUTOUR DU RAPPROCHEMENT DE L'OFFRE D'ACCOMPAGNEMENT AUPRÈS DES PUBLICS



L'AiRe AÉRée,
relais itinérant de lien social,
Frontenas – Page 44



Maison de la famille itinérante,
UDAF Rhône – Page 46



Espace de Vie sociale itinérant
Les Pierres dorées,
Châtillon-d'Azergues – Page 45

AUTOUR DE LA MOBILISATION DES PUBLICS



Annuaire « Vos services numériques »,
Villefranche-sur-Saône – Page 47



Ateliers numériques pendant les portes ouvertes d'une France Services – Page 49



Plateforme de l'emploi et de la cohésion sociale, Brignais – Page 48

AUTOUR DES DYNAMIQUES DE COORDINATION ET DE COOPÉRATION TERRITORIALES



Café des parents « Accompagnement aux bonnes pratiques du numérique »,
Villefranche-sur-Saône – Page 50



« Voyage au cœur des écrans »,
Deux Grosnes – Page 52



Sensibilisation au cyberharcèlement et aux réseaux sociaux dans les collèges,
Amplepuis – Page 51





RAPPROCHEMENT DE L'OFFRE

L'aire Aérée, relais itinérant de lien social

Nadia GUIGNIER
Responsable
laireaeree@gmail.com
Tél. 06 83 34 49 58

Structure porteuse

L'AiRe Aérée, Frontenas

Partenaire(s) et nature du partenariat

- Les CCAS et les communes (communication, logistique, et fourniture d'un accès électrique)
- Les Services Autonomie à Domicile
- Les cabinets d'infirmiers (relais, ambassadeur, communication)
- Service Civique Solidarité Seniors (mise à disposition de volontaire)

Descriptif de l'action

Solution d'« aller vers » proposant des activités de proximité, en petits groupes (6 à 7 personnes), au sein d'un espace mobile (camping-car)

Public(s) cible(s)

- Personnes de 62 ans et plus isolées et fragilisées par leur vie à domicile en milieu rural.
- Personae : femme de 73,5 ans en moyenne (pour 75 % du public accueilli) vivant seule ou en couple, aidante parfois

Moyens humains

Une animatrice, temps partiel, CDI
Service civique

Clé de réussite

- La coordination
- La communication
- L'écouté des équipes vis-à-vis des participants
- La proximité des ateliers
- Des petits groupes
- Un accompagnement collectif individualisé
- Coût faible
- Récurrence

Financement(s) mobilisé(s)

Fonctionnement : conférence des financeurs ; Malakoff Humanis ; AG2R la Mondiale
Investissement : Fondation Cognacq Jay, Fondation de France, région AURA

Ressources documentaires

[Vidéo de présentation](https://www.lavie.fr/actualite/solidarite/des-ateliers-pour-faire-prendre-lair-aux-seniors-89052.php)
<https://www.lavie.fr/actualite/solidarite/des-ateliers-pour-faire-prendre-lair-aux-seniors-89052.php>

Objectifs généraux

- Maintenir le lien social
- Prévenir la perte d'autonomie
- Faire place de village
- Accompagner à l'autonomie numérique

Objectifs secondaires

- Redonner un sentiment d'appartenance
- Dynamiser la solidarité rurale

Moyens matériels

Un camping-car
Une télé
Une clé 4G, ordinateurs, tablettes, imprimante,
Éléments de convivialité

Freins à lever

- Pour les publics : le regard des autres, la mobilité, la peur de mal faire,
- Pour les structures : la mise en lien et l'identification des besoins des territoires





RAPPROCHEMENT DE L'OFFRE

Espace de vie sociale itinérant Les Pierres dorées

Structure porteuse

Centre social et culturel CAP Générations,
Châtillon-sur-Azergues

Partenaire(s) et nature du partenariat

- Maison du Rhône (orientation & suivi)
- Mairies (orientation & suivi)
- Mutuelle Sociale Agricole (orientation & suivi)

Descriptif de l'action

Volonté « d'aller vers » les publics en déployant l'action du centre social en itinérance sur le territoire pour :

- mise en place de permanences d'accueil délocalisées suivant les besoins des habitants (Ternand/Portes des Pierres Dorées/ Civrieux d'Azergues)
- tous les mois ½ dans 28 communes du territoire.
- Accompagner un projet personnel (emploi, formation, logement, retraite, loisirs...)
- Rompre l'isolement (Échanges sur des thématiques : Parentalité ; boire un café)
- Faciliter l'accès aux droits, au numérique, aux services, aux loisirs...

Public(s) cible(s)

Tout public : familles, seniors, jeunes, personnes isolées, personnes porteuses de handicap

Moyens humains

Un travailleur social dédié à l'action : 1 temps plein

Clé de réussite

- Adaptabilité
- Flexibilité
- Articulation

Léa COLOMBIER

Animatrice sociale, CAP Génération,
Châtillon-sur-Azergues

evs.pierresdorees@capgenerations.org

Tél. 06 77 58 80 75

Financement(s) mobilisé(s)

CAF du Rhône

MSA Ain Rhône

Communauté de Communes Beaujolais

Pierres Dorées

Fondation Caisse d'Épargne

Ressources documentaires

<https://www.capgenerations.org>

<https://www.cc-pierresdorees.com>

Objectif général

- Rendre le service au plus près des habitants « Aller-vers »

Objectifs secondaires

- Optimiser la couverture territoriale de la structure
- Repérer et appréhender les besoins des publics
- Accompagner les publics en difficulté
- Animer la vie sociale

Moyens matériels

Acquisition d'un véhicule

Mise à disposition des locaux municipaux

Freins à lever

Diffusion de l'information





RAPPROCHEMENT DE L'OFFRE

La Maison de la famille itinérante

Structure porteuse

UDAF du Rhône et de la Métropole de Lyon, Lyon

Partenaire(s) et nature du partenariat

- CCAS, communes, intercommunalités
- Associations adhérentes à l'UDAF
- Structures partenaires de l'UDAF

Descriptif de l'action

Par l'intermédiaire de véhicules aménagés pour recevoir du public, les intervenants assurent des permanences avec des communes partenaires.

3 formes d'intervention :

- Permanence d'Accès aux droits
- Actions collectives itinérantes
- Actions collectives en structure (« hors les murs »)

Public(s) cible(s)

- Tout public, avec une priorité mise vers les résidant de milieu rural et ZRR et quartier QPV pour le milieu urbain
- Les invisibles

Moyens humains

1 chargé de développement 1 ETP
1 chef de service, 0,20 ETP
1 chargée de communication 0.10 ETP
Conseiller numérique 3 ETP
Travailleur social PCB 1.7 ETP
Régulièrement : médiatrice familiale, et bénévoles

Clé de réussite

- Proposer des services concrets et utiles pour les usagers
- Être soutenu localement par la commune / une structure du territoire bien connue des usagers / des habitants porteurs de projets locaux (associations familiales, de parents, ...)
- S'inscrire dans une démarche partenariale
- Communication constante
- Financements pluriannuels

Vinciane MAUME

Cheffe de services

v.maume@udaf-rhone.fr

Tél. 07 88 60 36 83

Financement(s) mobilisé(s)

ANCT

Agence Régionale de la Santé, CAF, CARSAT
Mutuelle Sociale Agricole

Région (France Relance), Métropole de Lyon,
intercommunalités

Fonds propres à l'UDAF

Ressources documentaires

<https://udaf69.fr/mdf-itinerante/>

Objectifs généraux

- Lutter contre les inégalités administratives sur l'ensemble du territoire en participant à la promotion de dispositifs, d'informations, d'accompagnement et d'aide aux recours aux droits.
- Permettre un premier accueil de l'usager dans une démarche d'aller-vers les personnes les plus éloignées (géographiquement ou socialement)
- Organiser des actions collectives au sein des collectivités et structures partenaires.

Objectifs secondaires

- Promouvoir l'autonomie des usagers
- Permettre l'Accès aux droits et l'exercice du recours aux droits
- Prévenir le surendettement
- Lutter contre la fracture numérique
- Promouvoir les accompagnements à la parentalité et la gestion des conflits familiaux

Moyens matériels

3 camions aménagés (bureaux mobiles)

Équipement informatique (ordinateur portable, imprimante, etc.)

Véhicules de services

Freins à lever

- Trouver les partenaires
- Organiser la cohérence
- Assurer une bonne communication
- Se rendre visible dans un tissu associatif dense
- Compléter les financements non pérennes par des AAP



MOBILISATION DES PUBLICS

Annuaire « Vos services numériques »

Structure porteuse

Le Pôle Ressources Jeunesse Numérique,
ville de Villefranche-sur-Saône

Partenaire(s) et nature du partenariat

- Mairie de Villefranche-sur-Saône pour les moyens humains (réfèrent + infographiste)
- Villefranche Agglo pour les impressions de la plaquette

Descriptif de l'action

Faire un état des lieux, sous forme de plaquette d'informations (version papier et numérique), des acteurs du numérique, des espaces numériques avec leurs spécificités et des services numériques offerts pour les habitants de Villefranche et des alentours afin d'informer les différents publics.

Public(s) cible(s)

- Professionnels accompagnants du public
- Acteurs du numérique
- Tout public qui a besoin d'être accompagné sur le numérique en général

Moyens humains

Un réfèrent pour collecter les infos
Un infographiste pour réaliser la plaquette
Un agent du service communication de la ville pour la mise en forme graphique
Un agent de Villefranche Agglo pour la diffusion

Clé de réussite

- Rigueur
- Organisation
- Temps
- Mobilisation des partenaires
- Compétences d'infographie

Hassen TOUAMA

Responsable Numérique et
responsable du Pôle Ressources
Jeunesse Numérique, Ville de
Villefranche sur-Saône
htouama@villefranche.net
Tél. 04 74 02 62 25 / 07 86 92 33 82

Financement(s) mobilisé(s)

Politique de la ville

Ressources documentaires de l'action

[Plaquette en ligne](#)

Objectif général

- Informer les professionnels, les acteurs numériques du territoire et les habitants de l'agglomération sur les différents lieux d'accueil et d'accompagnement au numérique et leurs spécificités

Objectifs secondaires

- Identifier les lieux et services numériques
- Donner de la lisibilité sur les services
- Faciliter la communication

Moyens matériels

Un ordinateur avec connexion internet
Logiciels d'infographie
Téléphone
Imprimante

Freins à lever

- Coopération des acteurs
- Organisation interservices
- Budget pour l'impression





MOBILISATION DES PUBLICS

Plateforme de l'emploi et de la cohésion sociale

Structure porteuse

Mairie de Brignais

Partenaire(s) et nature du partenariat

- Passerelle pour l'emploi
- Mission locale du sud-ouest lyonnais
- Citéslab
- Plateforme linguistique
- Mobil'Aid
- SOE
- ICARE

Descriptif de l'action

Le projet vise à déployer un service public en cœur de quartier politique de la ville pour accueillir les brignairots de 16 à 70 ans en recherche d'emploi ou d'insertion sociale et professionnelle.

Public(s) cible(s)

- Habitants du QPV Pérouses-Compassion
- Tous les brignairots
- Habitants des communes limitrophes

Moyens humains

Un responsable de service
Une coordinatrice de l'équipement et agent d'accueil
Une référente emploi
Une cheffe de projet politique de la ville
Une alternante sur la participation citoyenne
Le Conseiller numérique de la Maison du Rhône de Chaponost

Clé de réussite

- Statistiques de fréquentation de l'équipement municipal
- Travail partenarial avec les structures de l'insertion professionnelle et de la cohésion sociale
- Consolider le travail avec les partenaires de la Plateforme
- Répondre aux besoins des demandeurs d'emploi et habitants
- Développer le bien-vivre ensemble et la cohésion sociale
- Accompagner les projets citoyens à intérêt collectif

Tony ABOMEY

Responsable de la plateforme,
mairie de Brignais

abomey@mairie-brignais.fr

Tél. 04 37 57 45 48 / 06 12 64 80 51

Violaine DELATTRE

Coordinatrice de la plateforme et
agent d'accueil, mairie de Brignais

abomey@mairie-brignais.fr

Tél. 04 37 57 45 48 / 06 17 46 09 52

Financement(s) mobilisé(s)

Ville de Brignais

État, politique de la ville via l'opération
de renouvellement urbain (Deux fleuves
Rhône Habitat ; Communauté de Communes
de la Vallée du Garon

Ressources documentaires

[Emploi et formation - Brignais](#)

Objectif général

- Faciliter l'accès à l'emploi des brignairots au cœur du quartier des Pérouses,
- Proposer un service de proximité aux habitants du quartier

Objectifs secondaires

- Développer une culture du projet sur la thématique de l'insertion professionnelle en se positionnant comme passerelle entre les structures et les brignairots.
- Coordonner l'ensemble des actions et instances participatives du territoire. Le service accompagne les sollicitations citoyennes qui visent un intérêt général.

Moyens matériels

Un espace d'accueil, d'information, de documentation et d'orientation du public
Un espace regroupant les bureaux des partenaires recevant du public, bureaux fermés pour les entretiens individuels à caractère confidentiel
Une salle de réunion (animation d'ateliers)

Freins à lever

- Coopération des acteurs
- Organisation interservices
- Budget pour l'impression



MOBILISATION DES PUBLICS

Ateliers numériques pendant les portes ouvertes d'une France Services

Élisabeth JACQUET

Coordonnatrice logistique, direction accueil, qualité et parcours usagers, Rhône le Département
elisabeth.jacquet@rhone.fr
Tél. 06 11 90 47 11

Structure porteuse

Maison du Rhône de Beaujeu, Département du Rhône, Pôle Solidarité Service aux usages, Service Accueil qualité parcours usager, secteur nord.

Partenaire(s) et nature du partenariat

Néant

Financement(s) mobilisé(s)

Néant

Ressources documentaires

Descriptif de l'action

Mises en place d'un atelier numérique dans le cadre des Portes ouvertes de la France Services de Beaujeu pour faire identifier la structure comme un lieu d'information et de développement de compétences autour du numérique.

Public(s) cible(s)

Tous les publics, avec une attention particulière pour les personnes éloignées du numérique. (personnes âgées)

Moyens humains

1 Conseiller numérique (préparation et animation d'atelier)
2 conseillères France Services (accueil et accompagnement lors de l'atelier)

Clé de réussite

- Anticipation de l'évènement (début des réflexions 4 à 6 mois avant)
- Préparation du contenu de l'atelier
- Bonnes conditions d'accueil
- Communication sur l'évènement :
- Affiches et information directe (présence sur le marché hebdomadaire)
- Présentation claire de l'atelier en amont

Objectif général

- Faire connaître les missions France Services

Objectifs secondaires

- Sensibiliser les participants aux risques liés aux mails frauduleux (phishing, arnaques, etc.), leur apprendre à les identifier et à se protéger

Moyens matériels

Salle de réunion
Vidéo projecteur et ordinateur

Freins à lever

- Canaux de communication à développer
- Difficultés pour certaines personnes de venir en maison du Rhône





COORDINATION & COOPERATION

Café des parents « Accompagnement aux bonnes pratiques du numérique »

Structure porteuse

- Programme de Réussite Educative (PRE) Contrat de Ville de la Communauté d'agglomération de Villefranche-sur-Saône
- Pôle Ressources Jeunesse Numérique, ville de Villefranche-sur-Saône

Partenaire(s) et nature du partenariat

- Contrat de ville pour le référent parentalité
- Mairie de Villefranche-sur-Saône pour les compétences numériques + matériel
- Éducation Nationale (école élémentaire du territoire)

Descriptif de l'action

À travers le « café des parents » du PRE, le Pôle Ressources Jeunesse Numérique intervient auprès des parents des écoles des quartiers QPV pour éduquer aux bonnes pratiques du numérique, prévenir et sensibiliser sur les dangers du numérique tel que le cyberharcèlement et faire de la montée en compétences pour utiliser en autonomie l'ENT « One ».

Public(s) cible(s)

Parents des écoliers (école élémentaire) des Quartiers Politique de la Ville (QPV)

Moyens humains

Référent Parentalité
Responsable Pôle Ressources Jeunesse Numérique
Animatrice Pôle Ressources Jeunesse Numérique

Clé de réussite

- Communication entre les partenaires
- Disponibilité
- Réflexion sur les modalités de mobilisation et fidélisation des familles

Annick DUCASSE

Référente Parentalité Contrat de Ville de la Communauté d'agglomération
Tél. 04 74 09 92 18 / 06 31 93 37 83

a.ducasse@agglo-villefranche.fr

Hassen TOUAMA

Responsable Numérique et responsable du Pôle Ressources Jeunesse Numérique, ville de Villefranche-sur-Saône

htouama@villefranche.net

Tél. 04 74 02 62 25 / 07 86 92 33 82

Financement(s) mobilisé(s)

Contrat de Ville de la Communauté d'agglomération pour le financement des tablettes

Cité éducative pour le vidéoprojecteur

Objectif général

- Accompagner les parents sur les bonnes pratiques du numérique

Objectifs secondaires

- Accompagner les parents à la gestion des écrans à la maison
- Prévenir et sensibiliser aux dangers du numérique (cyberharcèlement...)
- Accompagner les parents sur la compréhension et la prise en main de l'environnement numérique de travail (ENT) « One » (école élémentaire)

Activités clés

Ateliers numériques

Moyens matériels

Un ordinateur
Un vidéoprojecteur
Un modem 4G
Tablettes

Freins à lever

La mobilisation des parents





COORDINATION & COOPERATION

Sensibilisation au cyberharcèlement et aux réseaux sociaux dans les collèges

Structure porteuse

Centre social du Parc, Amplepuis

Partenaire(s) et nature du partenariat

Collèges (privé et public)

Cédric GONCALVES

Animateur Jeunesse,

centre social Amplepuis

jeunesse@centresocialduparc.fr

Tél. 06 24 86 28 29

Financement(s) mobilisé(s)

Agglomération

Ressources documentaires de l'action

Descriptif de l'action

Mise en place de temps d'échange entre parents, et entre collégiens, dédiés à la découverte des réseaux sociaux, leurs mécanismes, la construction de stratégie de protection personnelle et l'identification de bonnes pratiques.

Public(s) cible(s)

- Parents d'élèves de tous niveaux des collèges (privé et public)
- Tous les élèves de 5^e

Moyens humains

Un animateur Jeunesse, centre social
Une référente Famille, centre social
Sur une soirée (18h à 21h)

Clé de réussite

- Nombre de parents mobilisés
- Richesse des débats
- Dynamisme des intervenants

Objectif général

- Sensibiliser parents et enfants aux mécanismes des réseaux sociaux, leur utilisation et leurs limites

Objectifs secondaires

- Connaître le fonctionnement des réseaux sociaux et leurs limites
- Se protéger sur Internet
- Lutter contre le cyberharcèlement
- Échanger entre pairs sur les bonnes pratiques

Moyens matériels

Un ordinateur
Une connexion Internet
Un vidéoprojecteur

Freins à lever

Mobilisation du public sur les horaires proposés : trouver un mode de garde...





COORDINATION & COOPERATION

« Voyage au cœur des écrans »

Roselyne GARCIA

Référente famille – habitants, centre social VHB

famillevhb@centresocialvhb.fr

Tél. 04 74 04 73 87

Structure porteuse

Centre social Vivre en Haut-Beaujolais, Deux Grosnes

Partenaire(s) et nature du partenariat

- Opérationnel : écoles (9) et coordonnateur Éducation nationale Haut-Beaujolais ; collège Monsols
- Co-construction : Maison de santé de Beaujeu
- Internet au centre social : Relais Petite Enfance, Enfance, Jeunesse, Numérique)

Financement(s) mobilisé(s)

CAF

Mutuelle Sociale Agricole

État

Ressources documentaires

<https://www.centresocialvhb.fr/voyage-autour-des-ecrans>

Descriptif de l'action

Mises en place d'actions complémentaires autour d'une réflexion sur l'usage des écrans, sous l'angle d'une vision non moralisatrice mais critique du temps passé et des contenus. : Conférence, intervention dans les classes, ateliers pratiques, temps d'échanges entre parents, ateliers en famille.

Public(s) cible(s)

- Famille
- Parents
- Enfants
- Ados

Moyens humains

Référente famille-habitants
Conseillère numérique
Équipes Petite Enfance, Enfance, Jeunesse
Directeur du centre de loisirs
Animatrice Jeunesse

Clé de réussite

- Partenariat interne au centre social
- Partenariat externe
- Portage par un centre social
- Temporalité du projet sur une durée longue
- Pluralité d'acteurs et d'actions

Objectif général

- Sensibiliser les familles à l'usage des écrans

Objectifs secondaires

- Proposer des outils et ressources pour les familles
- Proposer un espace de réflexion et dialogue avec les parents
- Proposer des espaces de réflexions et de partages aux enfants et ados autour de leurs usages

Moyens matériels

Salle pour les conférences
Padlet (site de ressources en ligne)
Supports d'animation, livres thématiques

Freins à lever

- Temps demandé important
- Augmentation des usages des écrans dans les familles
- Manque d'implication d'une partie des familles
- Fin de financement du poste de conseillère numérique
- Limite des moyens humains



Des initiatives « inspirantes » pour la feuille de route Inclusion numérique du Rhône



— Axe 1 – Coordonner les acteurs de l'accompagnement au numérique du territoire

Les éclaireurs du numérique, réseau drômois
des acteurs de l'inclusion numérique,
DROME (26)

Les jeudis de l'inclusion : ateliers numériques
à distance pour les médiateurs numériques et
les aidants numérique (pour se former et faire
réseau), LOT-ET-GARONNE (47)

- <https://www.lotetgaronne.fr/fileadmin/mediatheque/Lot-et-Garonne/01>
- [Documents/Nos services/Numerique reseaux/Usages numeriques/Webinaires_Jeudis_inclusion.pdf](#)

— Axe 2 - Accompagner les publics pour lever les freins à l'accès au numérique

Enquête-consultation Grand Public sur le
numérique, CORREZE (19)

Mon ordi Pin40 : le dispositif landais
d'ordinateurs reconditionnés, LANDES (40)

Bénéficiaire de matériel reconditionné
(étudiants, bénéficiaires du RSA, travailleurs
en chantier d'insertion ou jeunes adultes de
l'Aide sociale à l'enfance), DROME (26)

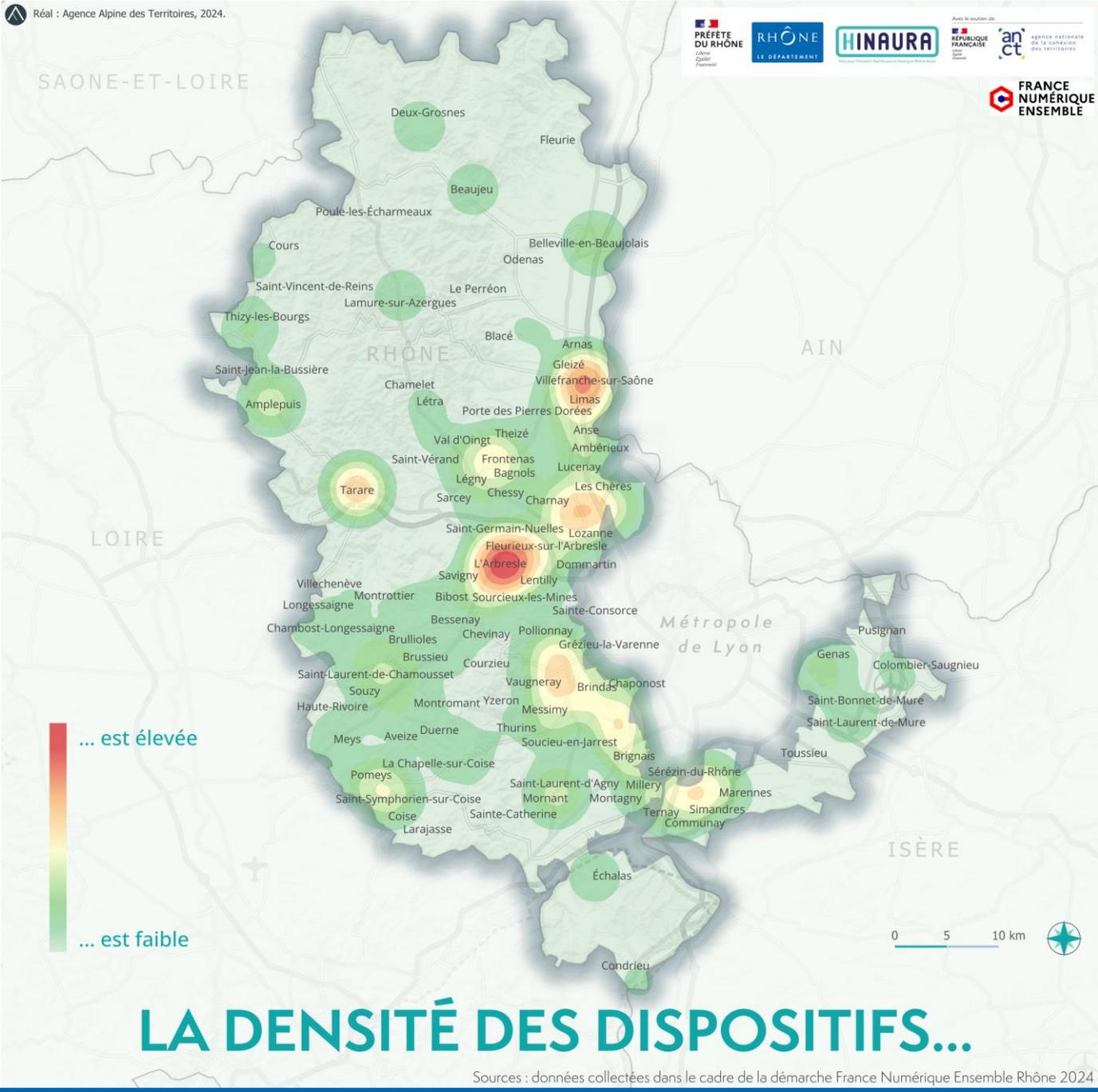
— Axe 3 – Communiquer autour de l'offre d'accompagnement au numérique

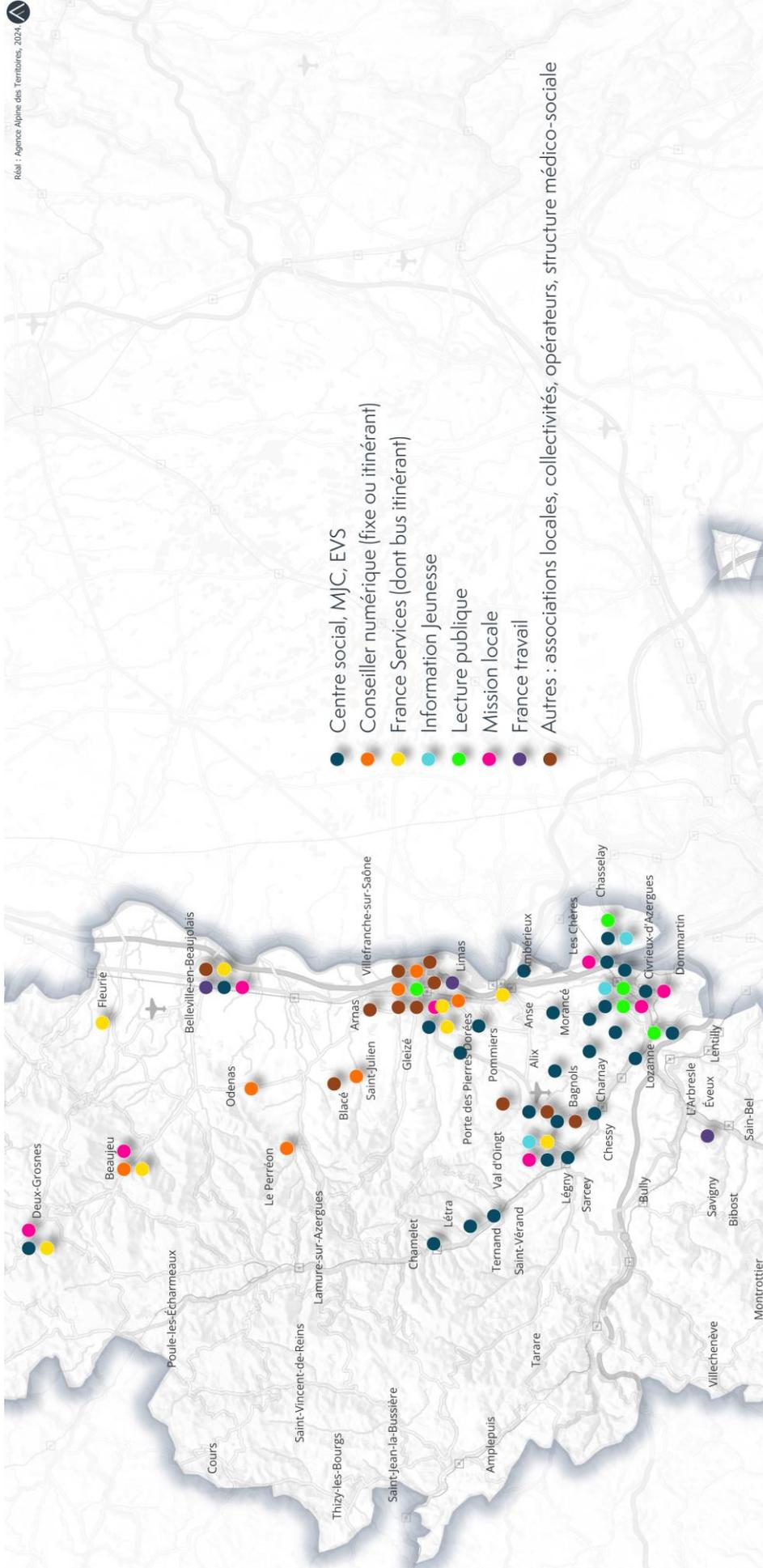
Un portail citoyen de services publics numériques, LANDES (40)

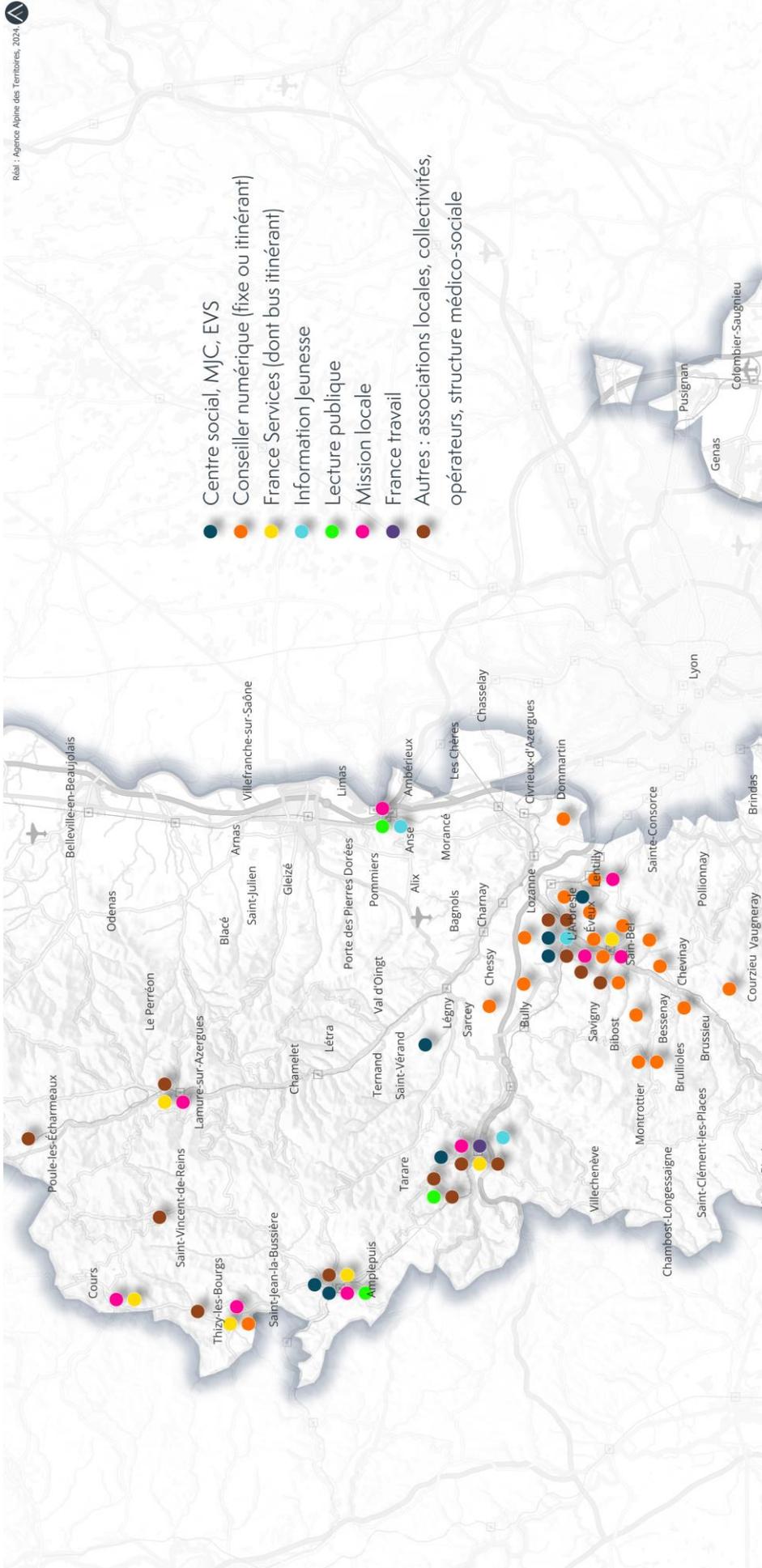
— Autres

Livret d'expériences inspirantes sur l'inclusion numérique en Nouvelle-Aquitaine et au-delà :
7 thématiques, 53 initiatives, NOUVELLE AQUITAINE

Cartes de l'offre d'accompagnement au numérique sur le Rhône



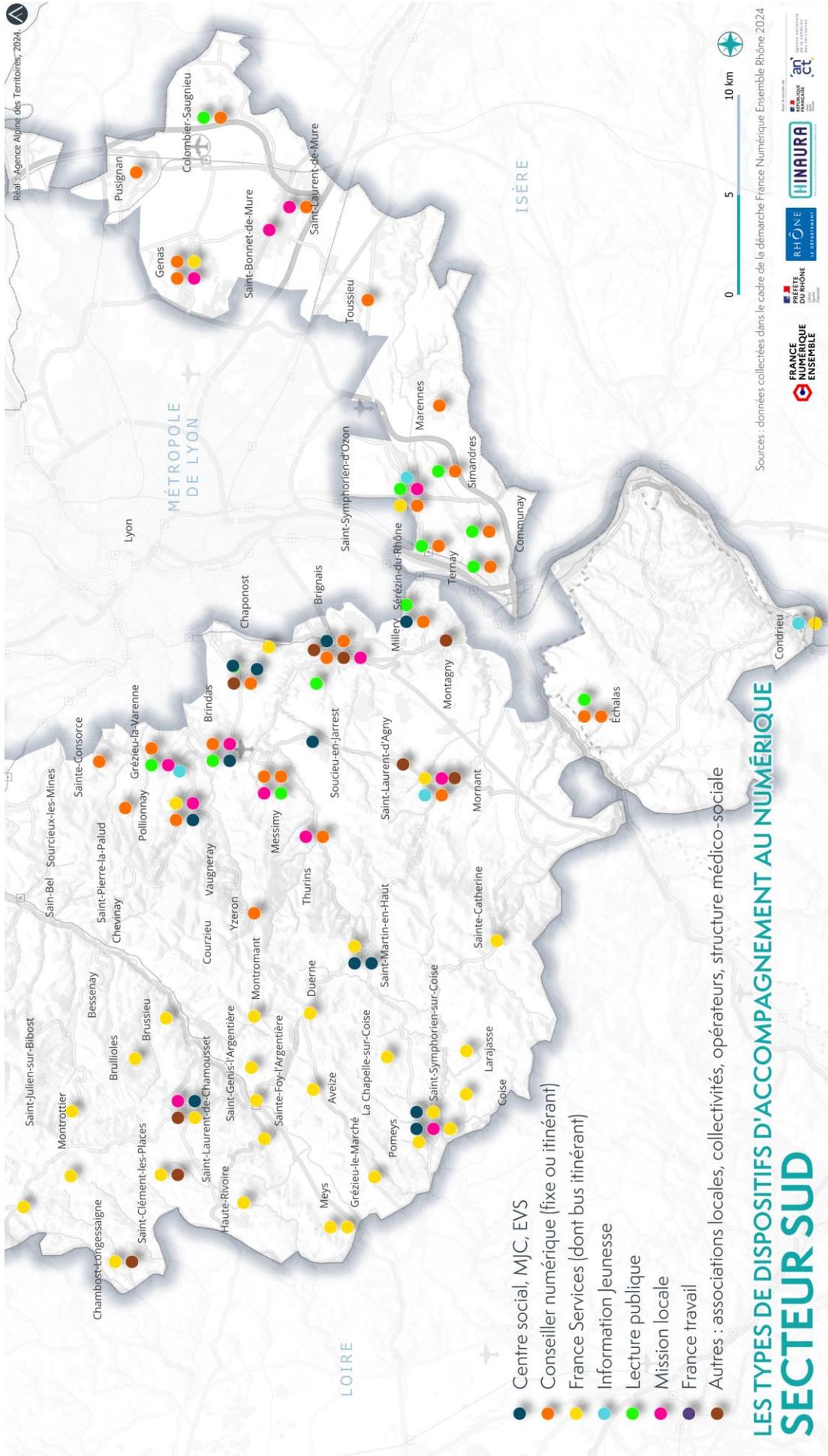




LES TYPES DE DISPOSITIFS D'ACCOMPAGNEMENT AU NUMÉRIQUE SECTEUR OUEST

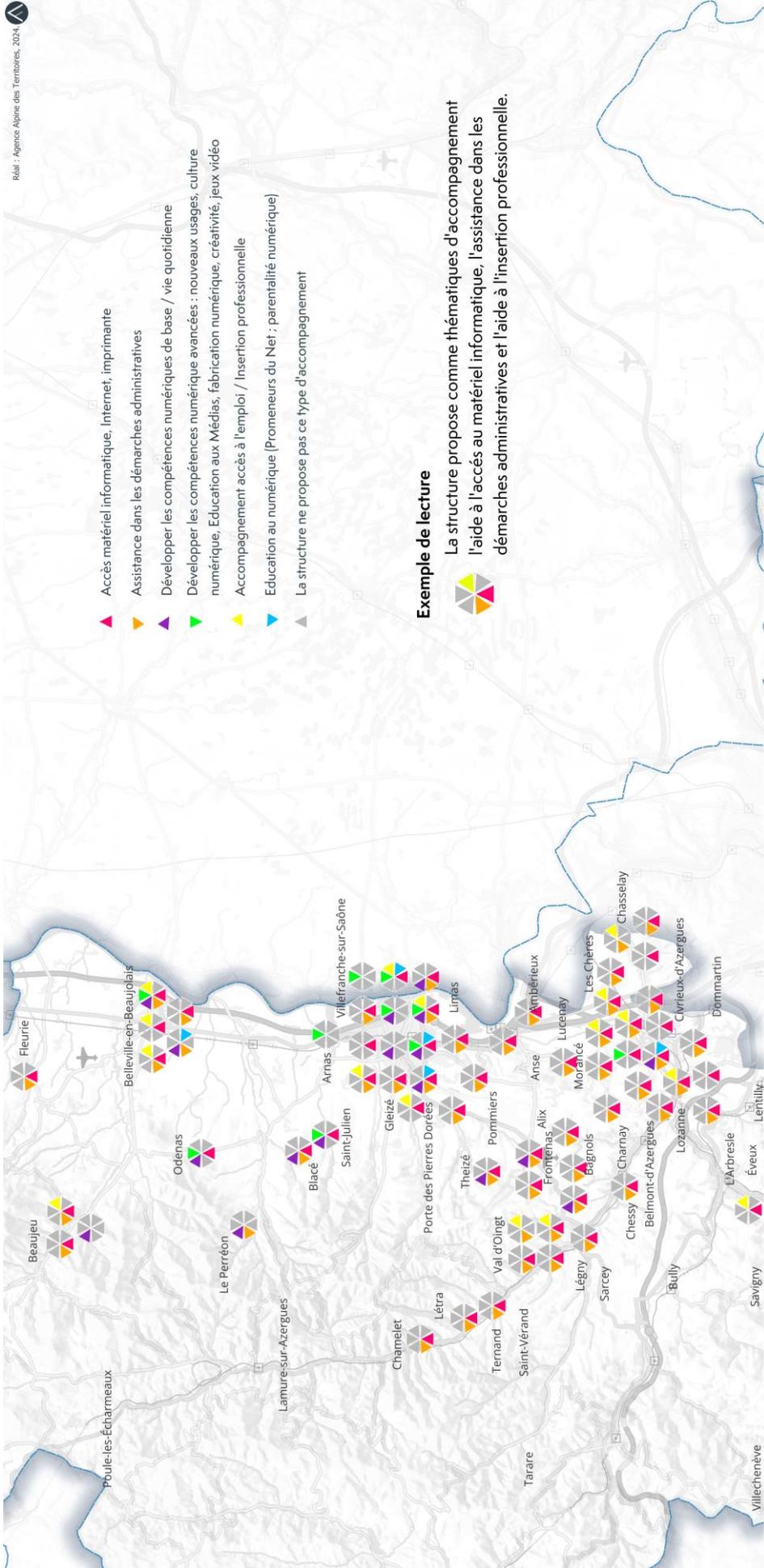
Sources : données collectées dans le cadre de la démarche France Numérique Ensemble Rhône 2024





- Centre social, MJC, EVS
- Conseiller numérique (fixe ou itinérant)
- France Services (dont bus itinérant)
- Information Jeunesse
- Lecture publique
- Mission locale
- France travail
- Autres : associations locales, collectivités, opérateurs, structure médico-sociale

LES TYPES DE DISPOSITIFS D'ACCOMPAGNEMENT AU NUMÉRIQUE SECTEUR SUD



Sources : données collectées dans le cadre de la démarche France Numérique Ensemble Rhône 2024

Logo: FRANCE NUMÉRIQUE ENSEMBLE

Logo: PRÉFÈTE DU RHÔNE

Logo: RHÔNE

Logo: IINAURA

Logo: an

Logo: ct

Logo: Puygignat

Scale: 0 5 10 km

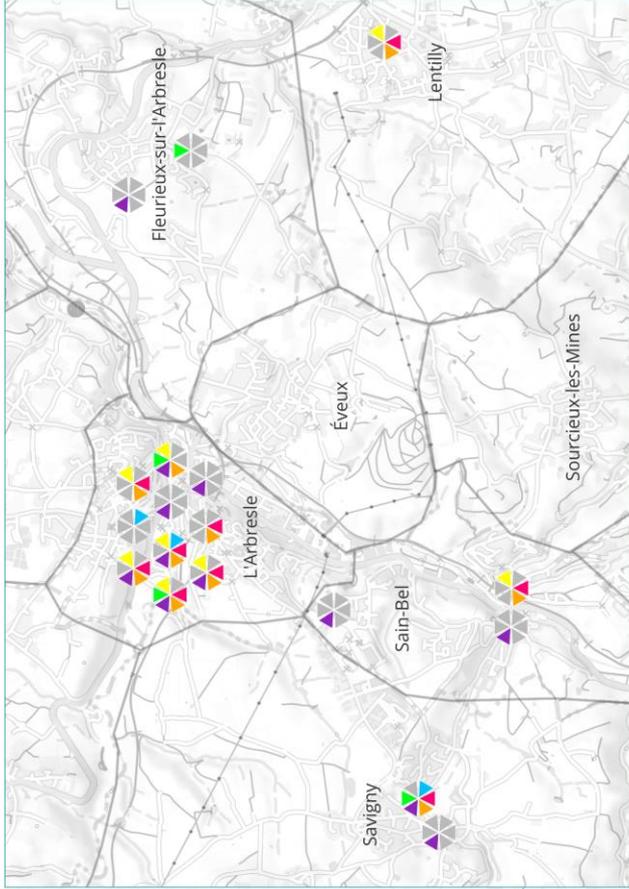
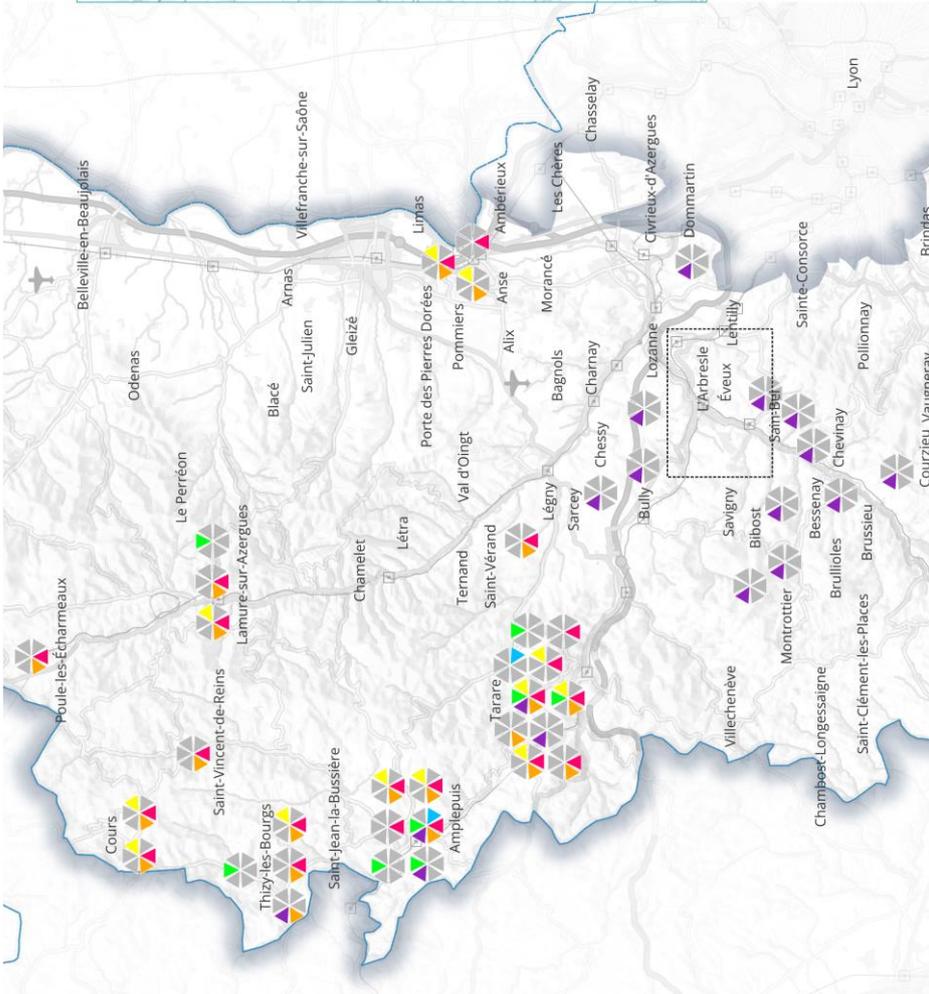
Compass rose

LES OFFRES DE SERVICES D'ACCOMPAGNEMENT AU NUMÉRIQUE

SECTEUR NORD

Communes du Beaujolais
 Communes de la Saône
 Communes de la région de Lyon

Zoom sur le périmètre d'Abrèsles et alentours



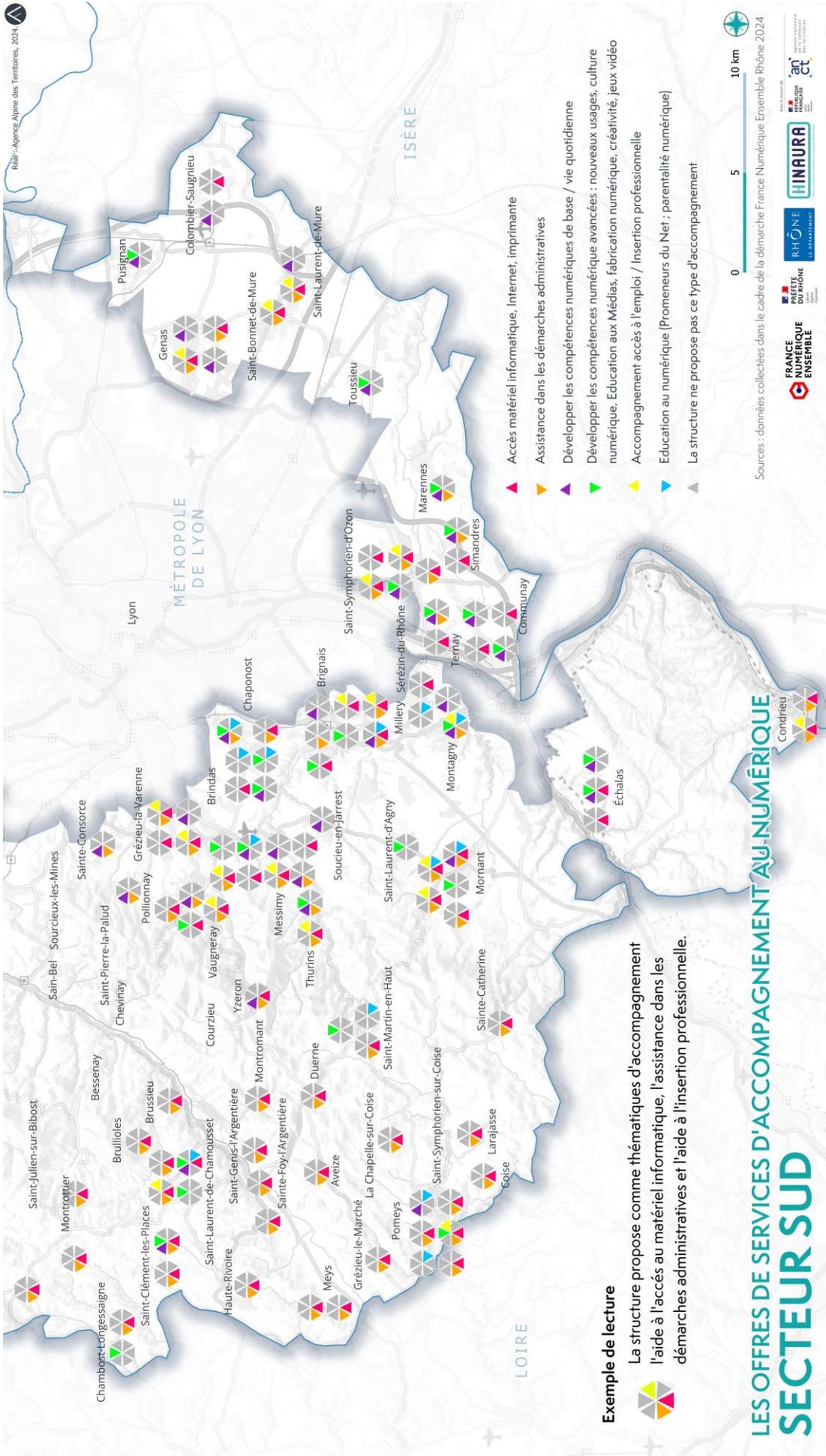
- ▲ Accès matériel informatique, Internet, imprimante
- ▲ Assistance dans les démarches administratives
- ▲ Développer les compétences numériques de base / vie quotidienne
- ▲ Développer les compétences numériques avancées
- ▲ Accompagnement accès à l'emploi / Insertion professionnelle
- ▲ Education au numérique (Promeneurs du Net ; parentalité numérique)
- ▲ La structure ne propose pas ce type d'accompagnement



Sources : données collectées dans le cadre de la démarche France Numérique Ensemble Rhône 2024

LES OFFRES DE SERVICES D'ACCOMPAGNEMENT AU NUMÉRIQUE SECTEUR OUEST





Exemple de lecture

La structure propose comme thématiques d'accompagnement l'aide à l'accès au matériel informatique, l'assistance dans les démarches administratives et l'aide à l'insertion professionnelle.



- ▲ Accès matériel informatique, Internet, imprimante
- ▲ Assistance dans les démarches administratives
- ▲ Développer les compétences numériques de base / vie quotidienne
- ▲ Développer les compétences numériques avancées : nouveaux usages, culture numérique, Education aux Médias, fabrication numérique, créativité, jeux vidéo
- ▲ Accompagnement accès à l'emploi / Insertion professionnelle
- ▲ Education au numérique (Promoteurs du Net ; parentalité numérique)
- ▲ La structure ne propose pas ce type d'accompagnement



LES OFFRES DE SERVICES D'ACCOMPAGNEMENT AU NUMÉRIQUE
SECTEUR SUD

Sources : données collectées dans le cadre de la démarche France Numérique Ensemble Rhône 2024





Diagnostic territorial Inclusion numérique du Rhône

Ce diagnostic a été réalisé dans le cadre de l'élaboration de la feuille de route Inclusion numérique du Rhône, co-portée par la Préfecture et le Département du Rhône, pour la Préfecture et le Département du Rhône,

par le **Hub HINAURA**, représenté par **Caroline GALUMBO**, La Voie du Num' et **Stéphanie LUCIEN-BRUN**, la Fabrique à liens
Activités de la SCOP CAE ELYCOOP

Illustrations et mise en forme graphique : Emma LIDBURY

Avec le soutien de **l'Agence Nationale de Cohésion des Territoires**

Décembre 2024