

# France Numérique Ensemble

## Feuille de route pour l'inclusion numérique

CONCERTATION 1  
SECTEUR NORD

SAONE BEAUJOLAIS, VILLEFRANCHE BEAUJOLAIS

01.10.24

# La démarche

France Numérique Ensemble est la feuille de route en faveur de l'inclusion numérique de chaque Française et Français, s'étendant de 2023 à 2027.

- S'inscrit dans la continuité de la Stratégie Nationale pour un Numérique Inclusif (2017-2022),
- Un engagement renouvelé autour de **4 axes** et **16 engagements** entièrement coconstruits avec les acteurs des territoires,
- « Territorialiser la politique d'inclusion numérique et accompagner les acteurs locaux par la mobilisation d'un fonds d'ingénierie dédié » par l'axe 1 de la feuille de route nationale, avec un **portage par la Préfecture et le Département du Rhône**,
- L'État porte l'ambition de **démarches concertées avec les acteurs du territoire** pour promouvoir l'inclusion numérique à l'échelle territoriale.

Une gouvernance large, **co-pilotée** par



La gouvernance s'inscrit dans le cadre du  
Schéma Départemental d'Accessibilité aux Services Publics 2025 – 2031

# Schéma Départemental d'Accès Aux Services Publics 2025 -2031

4 thématiques,  
dans la continuité du  
précédent schéma  
2019 - 2024

## Santé

(démographie médicale)

## Numérique

(inclusion numérique – lien  
feuille de route France  
numérique ensemble)

## Mutualisation et coordination

(France services : stabilisation du  
réseau et qualité du services -  
coordination entre acteurs du  
territoire pour faciliter l'accès aux  
services publics)

## Accès aux droits

(Lien avec le pacte des  
solidarités)



RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



CONSEILLER  
NUMÉRIQUE

En 2024

11  
Conseillers  
Numériques  
en poste

69 Conseillers Numériques sur le Rhône, Métropole de Lyon incluse.

Actuellement, la dotation de Conseillers Numériques est de **16 postes** sur le Rhône (hors Métropole).

- 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
- UDAF du Rhône (3) secteurs Haut Beaujolais, Val d'Oingt

# L'équipe projet

## Préfecture du Rhône



**Françoise CONRAD**

Cheffe de la mission d'appui territorial

Direction de la coordination des politiques interministérielles

## Département du Rhône



**Nancy BREYER**

Cheffe de service  
Service coordination et ressources  
Pôle Solidarités  
Proximité et services aux usagers



**Alice MITTLER**

Chargée de mission  
Service coordination et ressources  
Pôle Solidarités  
Proximité et services aux usagers



**Albert  
MARTIN DE VIVIES**

Coordinateur Conseillers Numériques

Accompagnée par **HINAURA**, représenté par :



**Caroline GALUMBO**, consultante

La Voie du Num'



**Stéphanie LUCIEN-BRUN**, consultante

La fabrique à liens

# Méthodologie de la démarche

Une démarche concertée, s'appuyant sur

un diagnostic  
du territoire

des concertations  
territoriales

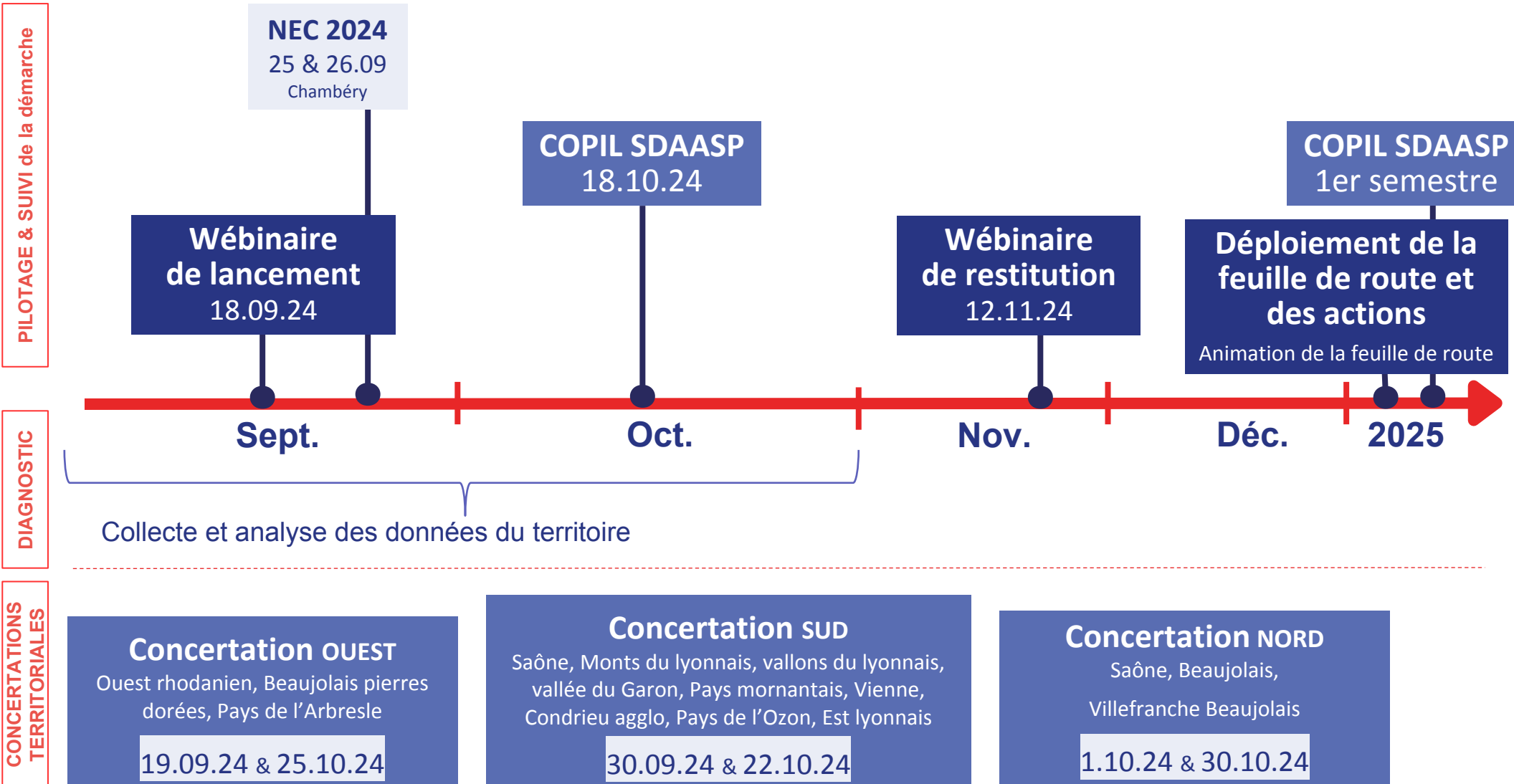
- Prendre connaissance de la situation liée à l'inclusion numérique sur le territoire du Rhône et la positionner dans la diversité des champs concernés,
- Consolider une vision partagée des enjeux sur le territoire du département, et dans ses diversités territoriales,
- Faciliter une priorisation partagée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

Les données collectées lors des concertations territoriales viendront enrichir le diagnostic

- Créer et soutenir l'interconnaissance entre les acteurs, aux différents échelons territoriaux,
- Rendre lisible l'offre des différents partenaires,
- Amorcer une dynamique relationnelle et partenariale autour de besoins et d'envies partagés.



# LE CALENDRIER





1

## Territoire Secteur OUEST

Ouest rhodanien, Beaujolais  
pierres dorées, Pays de  
l'Arbresle

### TARARE

2 bis Boulevard Pasteur

19 septembre  
9h à 12h30

25 octobre  
9h à 12h30

2

## Territoire Secteur SUD

Saône, Monts du lyonnais,  
vallons du lyonnais, vallée du  
Garon, Pays mornantais, Vienne,  
Condrieu aggro, Pays de l'Ozon,  
Est lyonnais

### CHAPONOST

Médiathèque départementale  
2 route des Troques

30 septembre  
13h30 à 17h

22 octobre  
13h30 à 17h

3

## Territoire Secteur NORD

Saône, Beaujolais,  
Villefranche Beaujolais

### VILLEFRANCHE

Salle des Glières  
160 rue Monplaisir

1 octobre  
9h à 12h30

30 octobre  
9h à 12h30

# Objectifs de la matinée

- valider le cadre de travail partagé de la démarche,
- réfléchir ensemble aux réalités des publics et à leurs besoins,
- réfléchir ensemble aux enjeux auxquels les axes de travail de la feuille de route répondront,
- soutenir la mobilisation des acteurs dans la démarche.

# PROGRAMME de l'après-midi

1. La démarche
2. Questions - réponses sur la démarche
3. Les enjeux de l'inclusion et de la médiation numérique - **éléments de définition, pour un langage commun**
4. L'inclusion numérique dans le Rhône / **Pré diagnostic**
5. **Situer son territoire, l'offre** d'accompagnement pour les publics et les dynamiques existantes - Temps d'échange en [sous] groupe
6. **Besoins des publics** et capacité des professionnels à répondre aux besoins des publics - Temps d'échange en [sous] groupe
7. Identifier & s'accorder sur **les axes prioritaires de travail commun** sur lesquels s'engager pour le Rhône - Temps d'échange en [sous] groupe
8. Perspectives & clôture

## 2. LA DÉMARCHE

Questions / Réponses

# 3. LES ENJEUX DE L'INCLUSION & DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

Éléments de définition

# De l'inclusion numérique...

fracture numérique, illettronisme, e-inclusion, e-exclusion,  
exclusion numérique, numérique inclusif

=

vision binaire

**INCLUS**



**EXCLUS**

## Littératie numérique

« aptitude à comprendre et à utiliser le numérique dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses connaissances et ses capacités. »

OCDE, 2000

# ...à l'éloignement numérique

de 1990

3 angles pour analyser l'éloignement numérique

à aujourd'hui

## ACCES

- à une connexion Internet
- à un terminal numérique ordinateur

Public favorisés

- diplômés
- urbains
- haut revenus

Lieu d'accès (territoire) & qualité d'accès (haut débit) influent sur les opportunités numériques

## COMPETENCES

Les **compétences instrumentales** :

- manipuler des objets, interfaces et applications

Les **compétences cognitives et informationnelles**

- capacité à gérer l'information,
- créer et diffuser du contenu en ligne
- à montrer un esprit critique (identifier la désinformation, arnaques, ...)

Les **compétences sociales**

- habiletés pour échanger avec des personnes en ligne
- habiletés pour décider quelles informations sur soi partager ou non

## CAPABILITES

- Ensemble des actions qu'un individu a le pouvoir de mettre en œuvre
- Ensemble des états qu'il peut effectivement atteindre pour accroître son bien-être

L'in-capabilité à tirer bénéfice des opportunités du numérique est liée à :

- un manque de confiance dans la capacité et/ou l'intérêt à utiliser les outils numériques - aisance ressentie
- manipulations informatiques complexes (démarches administratives)
- rapport à la maîtrise de l'écrit

8,8 % de la population de 18 ans et plus est aujourd'hui **non-internaute** (4,5 M).

22,9% des personnes internautes **ne se sentent pas compétentes** dans l'utilisation d'Internet ( 11.5 M)

31,5 % de la population est plus ou moins concernée par le phénomène d'éloignement du numérique (16 M) Baromètre du numérique 2022



# Conditions favorisant l'appropriation du numérique par l'individu

## ACCES

L'accès à une **gamme d'appareils variée** offre la plus grande diversité des opportunités sur Internet

- ordinateur
- smartphone
- tablette
- objet connecté
- console de jeu
- ...

## COMPETENCES

L'acquisition des compétences numériques nécessite des **ressources**

- **matérielles**
- **cognitives,**
- **sociales,**
- **culturelles**

Les **compétences transversales** (lecture, recherche, classement, raisonnement, ...) sont un préalable à l'utilisation du numérique.

## CAPABILITES

Le « pouvoir d'agir » en tant que capacité à saisir et exploiter des opportunités pour soi-même (se former, s'insérer professionnellement, augmenter son pouvoir d'achat, s'ouvrir à d'autres milieux, ..) et pour le collectif (s'impliquer dans la vie sociale et politique),

Pour une appropriation du numérique par l'individu, celui-ci doit percevoir un sentiment d'utilité, d'identité dans l'usage du numérique, pour lui, puis pour les autres.

Les conditions socio-démographiques des individus, le capital économique et culturel jouent aussi un rôle important pour que chaque individu se saisisse de la diversité des opportunités offertes par le numérique.

## 4. L'INCLUSION NUMÉRIQUE DANS LE RHONE

## Lieux de médiation numérique dans le Rhône

via la [Carto'HINAURA](#) pilotée par le Hub Régional

The screenshot shows the HINAURA interface with the following elements:

- Buttons: "Carte", "Recherche détaillée", "Aide, contact et FAQ", "+ Ajouter une structure", "- Supprimer une structure", "Export sous format CSV", "Export pdf (pour impression)", "Voir la carto en plein écran".
- Search bar: "Recherchez par lieu / critère etc." with a magnifying glass icon.
- Filters: "59 fiches trouvées" and "Réinitialiser les filtres". A list of filter categories: "PUBLICS ACCUEILLIS", "A DISPOSITION", "TYPE D'ACCOMPAGNEMENT", "TARIFS", "FORMATIONS COMPÉTENCES DE BASE", "ACCOMPAGNEMENT AUX DÉMARCHES EN LIGNE", "ACCOMPAGNEMENT DE PUBLICS SPÉCIFIQUES", "PRÉSENCE D'UN CONSEILLER NUMÉRIQUE".
- Map: A map of the Rhône department with 10 numbered black location markers (1-10) indicating digital mediation points.

En 2021

**48 lieux**  
de médiation numérique  
recensés

Source : cartographie HINAURA

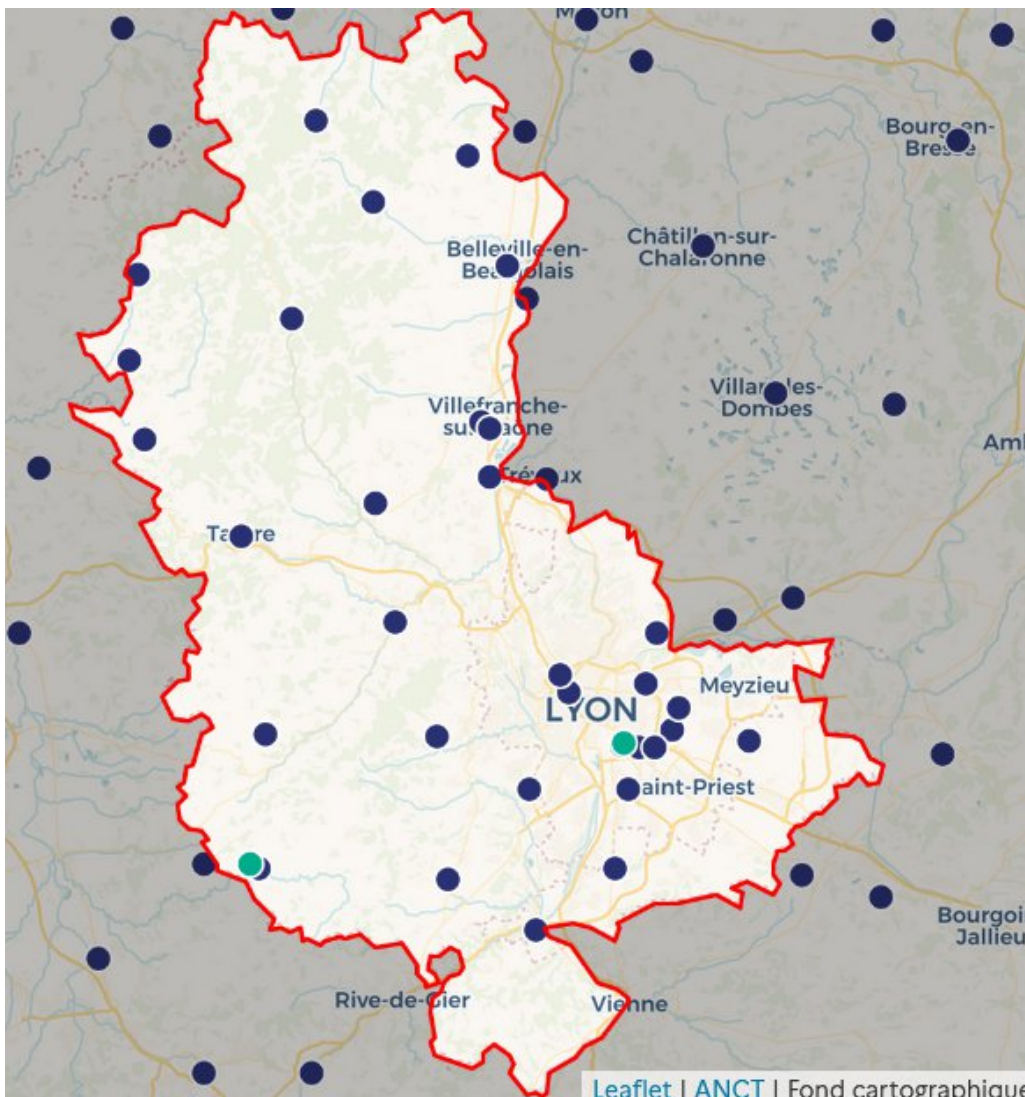


En 2024

**59 lieux**  
de médiation numérique  
recensés

Source : cartographie HINAURA

# Le dispositif France Services



France  
services

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

En 2024

36 espaces France Services

- 34 fixes
- 2 mobiles (Bus)

Source : cartographie France Services

## Rhône

- 22 espaces France Services
- 1 bus itinérant Monts du Lyonnais

## Métropole de Lyon

- 12 espaces France Services
- 1 bus itinérant Lyon

# Typologie des acteurs agissant

Type de structures	Nb
<b>Autres</b> association solidaire, insertion & emploi, accompagnement numérique, soin psychique, publics seniors en fragilité, ...	18
<b>Lecture publique</b> médiathèque, bibliothèque	13
<b>Maison France Service</b>	10
<b>Centres social, MJC, ACM</b>	8
<b>Maison du Rhône</b>	2
<b>Communautés de communes, Mairie</b>	4
<b>Agence postale</b>	2
<b>Information Jeunesse</b>	2

**En 2024**

Sur **59 lieux**  
de médiation numérique  
recensés

Source : cartographie HINAURA

**Aidants  
Connect**



Nb de structures habilitées [Aidants Connect](#)

(hors Métropole de Lyon)

Service public numérique qui permet à des aidants professionnels habilités de réaliser des démarches administratives en ligne de manière légale et sécurisée pour le compte de personnes en difficulté avec les outils numériques.

21



# L'offre de services

Type d'accompagnement	Nb de structures	Type de demandes
Accompagnement individuel	39	Prendre en main du matériel Démarche en ligne
Accompagnement en collectif	38	Naviguer sur Internet Culture numérique Envoyer, gérer ses mails
Accès libre avec accompagnement	27	Gérer fichiers et dossiers Bureautique

En 2024

**59 lieux**  
de médiation numérique  
recensés

Sources :  
cartographie HINAURA  
Remontées Conseillers  
Numériques

## Tranche d'âge des usagers accompagnés (%)

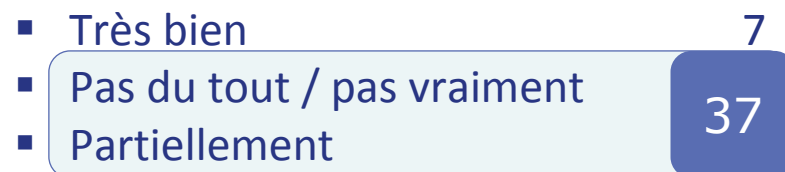
> 60 ans	<b>67,5 %</b>
35 - 60 ans	17,5 %
<b>18 - 35 ans</b>	<b>2,2 %</b>
– de 18 ans	12,6 %



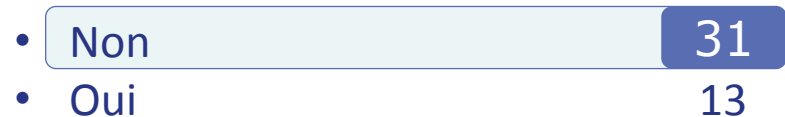
# Ce que disent les acteurs

## CONNAISSANCE DE L'OFFRE

*Connaissez-vous l'offre d'accompagnement au numérique de votre territoire ?*



*D'après vous, l'offre d'accompagnement au numérique est-elle suffisante sur votre territoire ?*



**En 2024**

## 44 réponses

Données basées sur les réponses à un questionnaire de pré-diagnostic envoyé aux acteurs du Rhône (Hors Métropole de Lyon) pour informer sur la démarche FNE, entre janvier & mars 2024

Source : HINAURA

### Typologie des répondants

- Collectivités territoriales : 30
- Associations : 12
- Opérateurs : 2



# Ce que disent les acteurs

## BESOINS RESSENTIS DES ACTEURS

*Afin de répondre aux besoins de la transition numérique, quels sont les besoins que vous identifiez pour votre structure / pour le territoire ?*

- |   |    |
|---|----|
| • Besoin de moyens supplémentaires (humain, matériel, financier)                            | 33 |
| • Besoin en communication auprès du grand public  |    |
| • Besoin d'inter-connaissances des acteurs, missions et périmètres d'intervention de chacun | 29 |
| • Besoin en coordination de l'offre, d'actions concertées, d'animation territoriale         | 22 |
| • Besoin de formation des professionnels, montées en compétences                            | 12 |
| • Besoin en accompagnement de projet  | 9  |
| • Besoin d'une offre adaptée à la réalité des besoins et des typologies des publics         | 6  |

En 2024

## 44 réponses

Données basées sur les réponses à un questionnaire de pré-diagnostic envoyé aux acteurs du Rhône (Hors Métropole de Lyon) pour informer sur la démarche FNE, entre janvier & mars 2024

Source : HINAURA

### Typologie des répondants

- Collectivités territoriales : 30
- Associations : 12
- Opérateurs : 2

# Temps d'échange

**6. Besoins des publics et capacité des professionnels à répondre aux besoins des publics**



**5. Situer son territoire,**  
- l'offre d'accompagnement pour les publics  
- les **actions** existantes

**7. Identifier & s'accorder**  
sur les **axes prioritaires de travail commun** sur lesquels s'engager pour le Rhône

"Quels sont pour vous **les 3 axes prioritaires sur lesquels construire une politique départementale** autour de l'inclusion et de la médiation numérique dans le Rhône (hors Métropole de Lyon), aussi bien **pour répondre aux besoins des publics** qu'à ceux **des professionnels concernés** ?"

« **Boule de neige** »

1. Individuellement = 3 idées qui me semblent clés
2. En groupe de 3 ou 4 : échanges et quelles sont les 3 idées que nous partageons
3. En collectif : échanges et quels sont les 3 axes que nous priorisons ?

## 8. FNE RHONE – Les infos pratiques

### Participer aux concertations territoriales

- Vous trouverez les informations sur les formulaires
  - **19/09 & 25/10/24 - SECTEUR OUEST** - [OUEST RHODANIEN, BEAUJOLAIS PIERRES DOREES, PAYS DE L'ARBRESLE](#)
  - **30/09 & 22/10/24 - SECTEUR SUD** - [MONTES DU LYONNAIS, VALLONS DU LYONNAIS, VALLEE DU GARON, PAYS MORNANTAIS, VIENNE CONDRIEU AGGLO, PAYS DE L'OZON, EST LYONNAIS](#)
  - **1/10 & 30/10/24 - SECTEUR NORD** - [SAONE BEAUJOLAIS, VILLEFRANCHE BEAUJOLAIS](#)

*Ne pas hésiter à vous inscrire, même si vous ne pouvez être présent. Vous pourrez ainsi recevoir les compte-rendus et le suivi de la démarche*

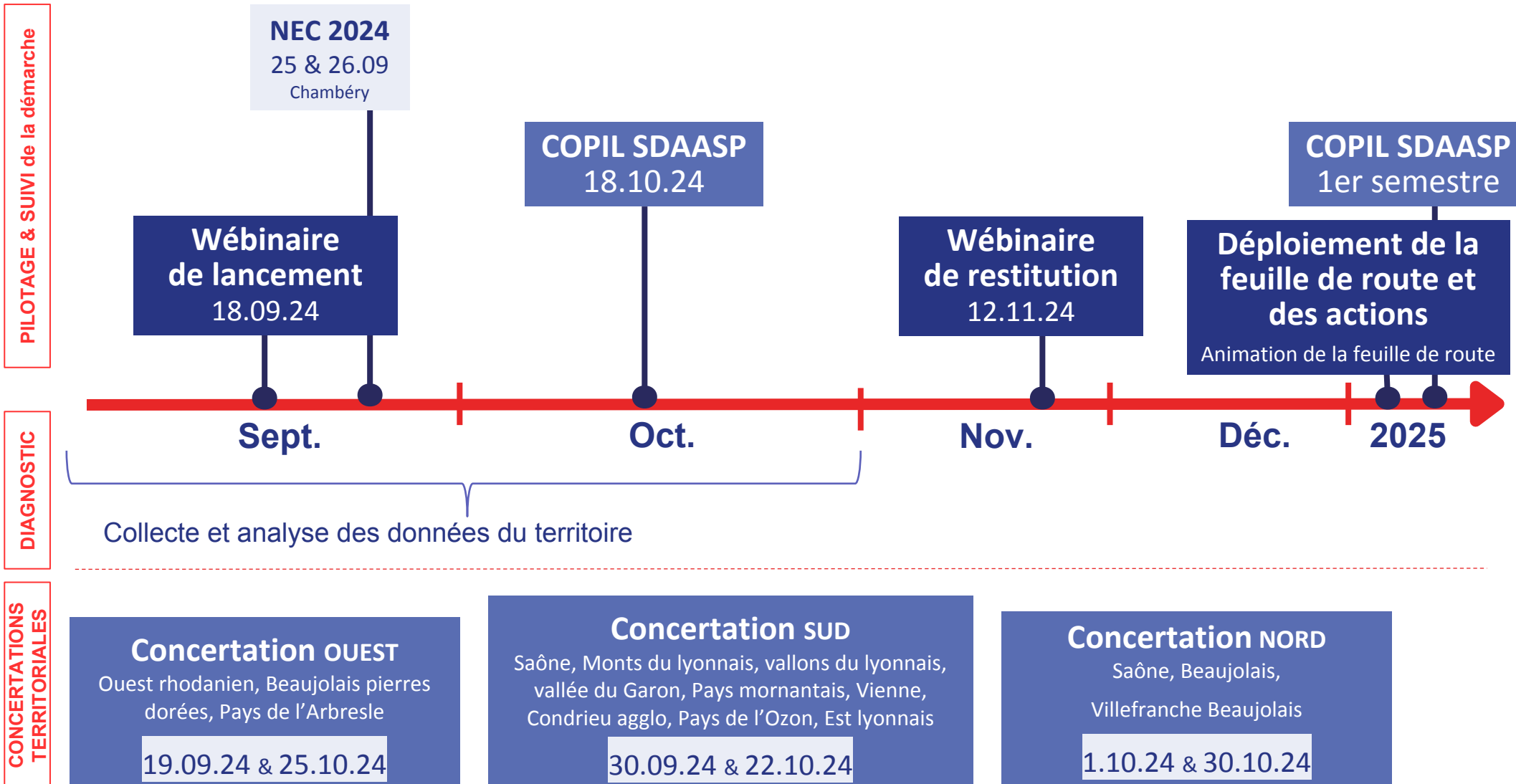
### S'informer sur la démarche de la feuille de route Rhône

- [Les Bases – Page du Rhône](#) où vous trouverez les informations essentielles sur la démarche (en cours de construction)

### Recenser votre structure sur la cartographie des lieux de médiation numérique

- [Cartographie](#) des lieux de médiation numérique Rhône - HINAURA

# LE CALENDRIER



# Contact

[caroline.galumbo@lavoiedunum.fr](mailto:caroline.galumbo@lavoiedunum.fr)

# La démarche du national au local

