

**Wébinaire du 18 septembre 2024**

## COMPTE-RENDU SYNTHÉTIQUE DES ÉCHANGES

Le [support de présentation](#) lié contient l'ensemble des éléments présentés.

### 1. Accueil par

- Mr Stéphane TRONTIN, Préfecture du Rhône  
Directeur, Direction de la coordination des politiques interministérielles
- Madame CHAPOT  
Conseillère déléguée au dialogue social, à la proximité et aux services aux usagers  
Adjointe au Maire de Mornant  
Conseillère communautaire de la Communauté de communes du Pays Mornantais

**Monsieur Trontin** accueille l'ensemble des personnes qui ont rejoint ce webinaire de lancement de la démarche FNE pour le département du Rhône (hors Métropole de Lyon) et évoque la mise en œuvre de la démarche France Numérique Ensemble. En Juillet 2023, Madame Crépon, Sous-Préfète en charge du Rhône Sud et en charge des services Publics, a pris contact avec le Conseil Départemental pour amorcer la territorialisation de la feuille de route “France Numérique Ensemble” et construire la gouvernance et le portage dans le cadre de l'instruction du gouvernement de juillet 2023 relative à la territorialisation de la feuille de route nationale. Fin décembre 2023, le Département du Rhône a validé sa participation à une feuille de route avec l'État.

Parallèlement, Mme Crépon a réactivé le Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public (SDAASP) signé en 2020 avec le Département du Rhône et a réuni une gouvernance afin d'effectuer un bilan du Schéma et actualiser les actions. Le SDAASP 2019-2024 comportait 3 volets : la solidarité, le numérique et la mutualisation des services. Le prochain SDAASP 2025-2031 sera dans la continuité du précédent avec 4 thématiques : santé (démographie médicale) – numérique (inclusion numérique avec la feuille de route FNE) – mutualisation (stabilisation du réseau France Services et qualité du service) et accès aux droits (lien avec le pacte des solidarités).

**Parallèlement**, un appel à candidature de l'ANCT « **coordinateur Conseiller Numérique** » a été transmis au Département du Rhône fin 2023 qui a fait acte de candidature en décembre 2023 et vient de recruter son coordinateur.

Le Rhône dispose de 69 **Conseillers Numériques (CN)** sur son territoire. En 2024, la dotation de CN pour le Rhône est de 84. 15 postes sont en attente d'activation. Par ailleurs, des plans de formation des CN (initiale ou continue) ont repris en avril 2024. C'était une forte demande des CN.

Pour en revenir à la FNE, une concertation avec le Département du Rhône et le Hub HINAURA a été engagée pour définir les besoins en ingénierie financière : les besoins ont été remontés à l'ANCT fin janvier 2024. Le Rhône dispose ainsi d'une enveloppe de **72 500 €** de crédits de l'État indexée sur 5 critères : le taux de chômage, le taux de pauvreté, la part des habitants peu ou pas diplômés, la démographie et la part des + 65 ans.

Une concertation avec le Département du Rhône et le Hub HINAURA a été engagée pour rédiger la feuille de route numérique du Rhône d'ici mi-novembre 2024.

La concertation repose sur :

- 1 réunion de lancement de la démarche (ce 18 septembre),
- 6 Comités de concertations territorialisés sur 3 territoires, Nord, Ouest, Sud, du 19 septembre au 31 octobre 2024,
- une réunion de clôture en visioconférence le 12 novembre 2024.

Cette démarche est animée par une équipe opérationnelle : Françoise Conrad (pour la Préfecture), Nancy Breyer, Alice Mittler et Albert de Martin de Vivies (pour le Département du Rhône), Caroline Galumbo et Stéphanie Lucien-Brun (pour HINAURA)

**Madame Chapot** présente la façon dont le Département du Rhône est investi dans une démarche d'inclusion numérique sur son territoire depuis le lancement, dans le cadre du plan France Relance, du dispositif des Conseillers Numériques (en 2021). Le Département avait alors contribué à l'analyse sur le déploiement de 17 postes sur son territoire (dont 3 portés directement par le Département) et posé les bases d'une animation du réseau de Conseillers Numériques.

Début 2023, l'État a annoncé le renouvellement du dispositif Conseiller Numérique pour une durée de 3 ans, avec l'ambition d'accroître le nombre de postes de Conseillers Numériques coordinateurs. Le déploiement rapide du dispositif Conseiller Numérique a fait émerger un fort besoin de coordination et d'animation de leur réseau au sein des territoires, menant à la création de ces postes de coordinateurs.

Le Département a ainsi recruté en juin dernier un conseiller numérique coordinateur.

La feuille de route France Numérique Ensemble du Rhône 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 notamment de structurer la gouvernance des acteurs de l'inclusion et de la médiation numérique sur le territoire rhodanien.

Cette feuille de route encourage collectivités et acteurs locaux, tels que les associations, les entreprises et les opérateurs de services publics à collaborer, renforçant ainsi le tissu social et économique du territoire. Madame Chapot souligne le rôle des EPCIs, interlocuteurs privilégiés des communes pour décliner cette stratégie à une échelle locale.

Selon elle, cette feuille de route facilitera une mise en œuvre efficace et adaptée des politiques d'inclusion numérique, répondant aux besoins spécifiques de chacun des territoires. Elle aidera à mieux identifier et mobiliser les ressources nécessaires, qu'elles soient humaines, financières ou techniques. La mise en place d'actions ciblées, devrait contribuer à réduire les inégalités numériques, offrant aux citoyens un accès équitable aux outils et services.

Madame Chapot évoque les concertations territoriales qui se dérouleront à Villefranche-sur-Saône, Tarare et Chaponost, à raison de deux rencontres par secteur. En effet, afin d'être en cohérence avec les réalités et les besoins du territoire, la volonté s'est affirmée de mettre en œuvre une démarche territoriale concertée. Les concertations doivent permettre de réaliser un diagnostic et de définir les axes prioritaires qui constitueront la feuille de route du Rhône. Les concertations sont des temps de co-construction pour penser ensemble la feuille de route.

## 2. Présentation du déroulé par Madame CHAPOT

- Un temps ouvert de questions de compréhension, clarification, réactions sur les éléments de cadrage,
- une séquence pour s'accorder sur un vocabulaire commun et intégrer les travaux les plus récents sur les réalités et besoins de l'inclusion numérique,
- la mise en place de groupes de travail pour réfléchir ensemble autour de 2 questions et aboutir en fin de séquence à 3 idées clés.

## 3. Séquences de questions - réponses

### ➤ Le fait de ne pouvoir être présent qu'à une des deux concertations sur un territoire est-il un problème ?

- Réponse apportée par **Madame Breyer** : La participation par territoire aux temps de concertations 1 et 2 est encouragée car ces deux temps

s'inscrivent, sur un même territoire, en continuité de travail. Cependant si cela n'est pas possible, cela ne doit pas représenter un frein.

➤ **Comment s'articulent les deux concertations ?**

- Réponse apportée par **Madame Breyer** : La 1ère concertation permet de construire une vision affinée des réalités des territoires concernés et des publics, afin de définir les axes stratégiques prioritaires. La 2ème portera sur les actions concrètes prioritaires.

➤ **Quelle est la place de la Métropole de Lyon dans la démarche ?**

- Réponse apportée par **Mesdames Breyer et Conrad** : La Métropole de Lyon a déjà beaucoup travaillé sur la question de l'inclusion numérique avec notamment le [réseau des acteurs de l'inclusion numérique Rés'in](#). Les liens existent, les territoires ne sont pas hermétiques, avec beaucoup de liens pour les territoires les plus en proximité de la Métropole. Cependant la Métropole a sa propre feuille de route, qui correspond aux compétences qu'elle a sur son territoire.
- La feuille de route co-portée par la Préfecture et le Département du Rhône s'inscrit dans les configurations de bassins de vie géographique, de population, de déplacements du département, qui lui sont propres.

**4. Les enjeux de l'inclusion et de la médiation numérique - éléments de définition, pour un langage commun & situations perçue sur le territoire par**

- Madame Caroline GALUMBO,  
Consultante La Voie du Num', chargée d'accompagnement du projet d'élaboration de la feuille de route FNE du Rhône, pour le hub Hinaura

[Lien vers le support de présentation](#) sur Les Bases.

Les points clés évoqués :

- Pendant des années, la question de l'accès et de l'usage au numérique a été pensée de façon relativement binaire avec une division entre celles et ceux qui auraient l'accès, l'usage, les compétences et les personnes autres. Les termes "fracture numérique", "exclusion numérique - inclusion numérique" portaient cette binarité du "dedans" - "dehors".
- Cependant dans les années 2000, des approches se sont développées pour penser les réalités au prisme de la littératie numérique définie comme « *l'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
- Des années 90 à aujourd'hui la notion "d'éloignement numérique" a évolué, se

focalisant dans un premier temps sur l'accès (aux réseaux, aux interfaces) avec la conviction que l'accès créait les usages, puis sur l'importance de prendre la mesure des différentes dimensions des compétences nécessaires au développement d'usages (compétences instrumentales cognitives et informationnelles et sociales) pour, aujourd'hui, appréhender le sujet sous l'angle des capacités qu'ont les individus pour mettre à profit de leur bien-être les possibilités d'un monde numérique. Ceci repose sur une approche plurielle des freins (complexité des usages, confiance, rapport à la langue, etc.).

- Ainsi le triptyque qui permet de créer les conditions d'usage repose sur l'accès, les compétences et des capacités, au sens du pouvoir d'agir dans le sens de ses propres besoins, intérêts et projets.
- Dans le cadre de l'élaboration de la FNE, des concertations territoriales permettent d'alimenter un diagnostic (qui s'appuie par ailleurs sur une analyse documentaire et de données) et de consulter les acteurs du territoire.
- Quelques données chiffrées sont rappelées, notamment autour des lieux de médiation numérique, du dispositif France Services, des acteurs actuellement recensés, de leur offre de services et de ce que les acteurs consultés dans le cadre du pré diagnostic ont évoqué à la fois sur leur connaissance de l'offre et leurs besoins, en tant qu'acteurs.

## 5. Temps de travail en sous-groupe autour de deux questions clés

Quelques minutes ont été laissées à l'ensemble des personnes présentes pour réfléchir de façon individuelle à deux questions :

- En tant que professionnel.le ou élu.e aujourd'hui, ce qui me semble **le plus important à prendre en compte dans les difficultés que rencontrent les citoyens** dans leurs usages/pratiques du numérique, c'est...
- En tant que professionnel.le ou élu.e aujourd'hui, **pour apporter des réponses adaptées et proposer des services cohérents**, sur le territoire sur lequel je suis, il me semble crucial que **nous puissions**...

9 groupes ont été constitués via des salons en visioconférence afin de permettre aux personnes présentes d'échanger autour de deux questions. Ces groupes ont travaillé sur des tableaux en ligne, accessibles.

➤ **Groupe 1:** [http://linoit.com/users/FNE69/canvases/Groupe1\\_FNE69\\_2024](http://linoit.com/users/FNE69/canvases/Groupe1_FNE69_2024)

Les personnes du groupe 1 ont fait ressortir une grande diversité de difficultés rencontrées, qui ont pu être rassemblées en trois grandes catégories :

- "autonomie des usagers",
- "difficulté face à la multiplicité des comptes / authentification"
- "difficulté à accéder à du matériel type ordinateur (matériel obsolète)".

Pour les personnes présentes à l'échange, **les réponses pertinentes reposent sur deux axes :**

- des **actions à mener pour uniformiser les pratiques et les outils des différents acteurs**, en commençant par l'évaluation de l'existant (y compris pour les personnes concernées)
- le **besoin de connaître les différentes actions sur le territoire.**

➤ **Groupe 2 :** [http://linoit.com/users/FNE69/canvases/Groupe2\\_FNE69\\_2024](http://linoit.com/users/FNE69/canvases/Groupe2_FNE69_2024)

Les personnes du groupe 2 ont échangé sur la diversité des situations et problématiques rencontrées, étant en lien avec des publics très divers : parents d'enfants scolarisés en interrogation et demande d'accompagnement pour penser "le numérique", seniors en manque de confiance et de connaissance sur les opportunités numériques, personnes en grande précarité psycho-sociale demandant des modalités d'accompagnement adaptée. De façon transversale, les enjeux linguistiques, d'accès à des coûts abordables pour le matériel et le réseau se retrouvent.

Les deux idées clés partagées sont :

- **Proposer un accès qui ne soit pas uniquement numérique et travailler en transversalité avec d'autres partenaires**
- **Mutualiser sur des ressources pédagogiques et sur la question de l'équipement**

➤ **Groupe 3 :** [http://linoit.com/users/FNE69/canvases/Groupe3\\_FNE69\\_2024](http://linoit.com/users/FNE69/canvases/Groupe3_FNE69_2024)

Les personnes du groupe 3 ont fait ressortir à la fois les difficultés rencontrées par les usagers (équipement informatique, accès au réseau, manque de confiance, etc) avec l'émergence de certains usages peu évidents (Mon Espace Santé) et le déficit de visibilité des réponses existantes. De nombreuses pistes ont été envisagées pour renforcer la capacité d'accompagnement des acteurs, à la fois en mobilisant des fonds publics, sans impératif de "chiffres", en liant l'accompagnement au numérique à des déploiements de services (Maisons de santé) et en travaillant sur des leviers de communication pour rendre visible l'offre.

Les deux idées clés que le groupe a choisi de partager sont :

- Il existe un **manque de visibilité pour France service, les Conseillers numériques, Mon espace santé**
- **le manque d'équipement est encore existant** ainsi que des **accès internet difficiles**. Il est essentiel d'**accompagner la formation de proposition d'équipement et d'accès internet.**

➤ **Groupe 4 :** [http://linoit.com/users/FNE69/canvases/Groupe4\\_FNE69\\_2024](http://linoit.com/users/FNE69/canvases/Groupe4_FNE69_2024)

Les personnes du groupe 4 se sont interrogées sur les conséquences du "tout numérique" et ont souligné l'importance de garder et pouvoir offrir des services de proximité. Elles ont souligné l'impact fort de la dématérialisation, notamment sur les personnes les plus

précaires. Elles ont évoqué la problématique de la mobilité qui empêche certaines personnes. La question de l'interconnaissance des acteurs, des dispositifs, de relations partenariales a été identifiée et discutée.

Les points que le groupe a souhaité partager sont :

- **développer un réseau de "entre pairs"**
- **développer des solutions de proximité en raison des problèmes de mobilité et de transports.**

➤ **Groupe 5** : [http://linoit.com/users/FNE69/canvases/Groupe5\\_FNE69\\_2024](http://linoit.com/users/FNE69/canvases/Groupe5_FNE69_2024)

Les personnes du groupe 5 ont identifié une série de réalités à prendre en compte : difficultés d'accès au matériel, besoin d'acculturation au monde numérique et d'évolutions des compétences de base, avec des accès non évidents à la formation. Dans le même temps existe une complexité des sites administratifs, très évolutifs : France Connect, France Connect +, identité numérique... Un des enjeux est donc d'aller au plus près des populations pour être là au moment où les usagers en ont besoin. Y compris en considérant que des personnes n'ont pas le temps de se former à France Connect. L'accompagnement vers l'autonomie semble plus important que la formation à des procédures. La question de la confiance dans les transferts de données entre services administratifs est soulevée, même avec l'existence de la CNIL et de la RGPD. Le groupe souligne l'importance de l'aller vers autant que la nécessité de garder des alternatives papier et accueil physique (préconisation du défenseur des droits) pour inclure l'ensemble des usagers.

Les deux idées que le groupe souhaite partager :

- **Le coût financier du numérique est trop conséquent pour des familles/personnes en précarité** (coût de l'abonnement internet à la maison + abonnement internet téléphone + besoin d'un ordinateur et/ou d'un téléphone adapté...)
- **Les services, les matériels, les logiciels changent constamment, il est nécessaire d'avoir des bases de comment fonctionne un site, un ordinateur, un type de logiciel** (bureautique, visio...). L'enjeu de **culture numérique** et de compétences fondamentales demeure un **objectif pour gagner en confiance pour s'adapter au mieux aux évolutions.**

➤ **Groupe 6 & 7** : [http://linoit.com/users/FNE69/canvases/Groupe6\\_FNE69\\_2024](http://linoit.com/users/FNE69/canvases/Groupe6_FNE69_2024)

Les personnes du groupe font ressortir la diversité des freins au développement d'usages : sentiment de peur, voir de culpabilité face au non ou mauvais usages du numérique, manque de maîtrise de l'écrit, du "langage informatique", précarité limitant l'accès à un matériel nécessaire, non accessibilité de certaines applications sur les téléphones, manque de connaissances des ressources autour du numérique sur le territoire. Dans le même temps de nombreux leviers d'actions sont identifiés : passer par une phase d'identification et d'analyse du/des besoins pour proposer des services cohérents, garder

un point d'accès humanisé aux services pour les personnes qui ne sauront jamais utiliser le numérique, développer la coéducation au numérique avec les familles des élèves, proposer de la coordination entre les acteurs du numérique qui interviennent sur un même secteur etc.

L'idée principale que ces groupes ont choisi de partager sont :

- Il est **nécessaire de partir des connaissances des besoins et des spécificités des territoires** (avec les diversités des publics) et des acteurs pour mieux **adapter les pratiques !**

➤ **Groupe 8** : [http://linoit.com/users/FNE69/canvases/Groupe8\\_FNE69\\_2024](http://linoit.com/users/FNE69/canvases/Groupe8_FNE69_2024)

Les personnes du groupe ont identifié un ensemble de complexités rencontrées par les usagers dans leurs pratiques : difficultés liées à l'accès à du matériel informatique (ordinateur, smartphone, imprimante...) et à internet, prédominance des réponses dans l'urgence sans prise en compte de parcours de montée en autonomie, accompagnement insuffisants sur les téléphones portables et centrés sur les ordinateurs, réponses insuffisantes pour les demandeurs d'emploi, enjeux liés à la mobilité pour accéder aux accompagnements nécessaires. Les réponses évoquées vont de la facilitation de l'acquisition de matériel neuf ou d'occasion pour les publics en difficulté à des remontées aux concepteurs d'espaces internet des points d'amélioration ergonomiques, en passant par des temps de rencontres et d'interconnaissance entre acteurs historiques (Education Populaire), publics et privés et acteurs plus nouveaux et issus des politiques d'État de type Conum, la mise en commun d'outils, l'adaptation de l'offre aux besoins du territoire.

Les deux idées partagées sont :

- **Accès au matériel et à une connexion Internet, accessibilité** (illettrisme, handicaps, mobilité, etc.), faciliter tous les chemins pour l'accès au numérique
- **Coordination globale des acteurs existants** (pour une meilleure cohérence, une complémentarité, une meilleure visibilité des possibilités d'accompagnement, meilleur financement des actions) et **communication auprès des publics.**

➤ **Groupe 9** : [http://linoit.com/users/FNE69/canvases/Groupe9\\_FNE69\\_2024](http://linoit.com/users/FNE69/canvases/Groupe9_FNE69_2024)

Les personnes du groupe ont souligné que ce qui peut être compliqué pour les personnes concernées peut aussi s'inscrire en miroir avec les situations rencontrées par les professionnels en ce qui concerne le manque de connaissance des ressources de son territoire, avec un frein lié au manque d'accès au matériel et au réseau pour les personnes. Dans les accompagnants il a été souligné l'importance de proposer des accompagnements élargis, ouverts sur des actions culturelles, ludiques, qui permette de renforcer une vision du numérique qui ne doit pas être rébarbatif. Cette approche se

combine avec le besoin de réassurance de certains publics. Certains proposent de cibler les ateliers en fonction des publics (par tranche d'âge, socio-pro, contexte familial)., d'autres de renforcer la formation des équipes qui accompagnent des usagers dans leurs démarches : aux outils numériques, à la médiation, temps de veille, ceci de façon continue.

Les deux idées que le groupe a souhaité partager sont :

- **Identifier les acteurs du numérique**
- **Proposer un accompagnement attrayant, ludique, dédramatisant, et pouvoir aller plus loin dans l'accompagnement.**

➤ **Groupe Salle principale :**

[http://linoit.com/users/FNE69/canvases/Groupe13\\_FNE69\\_2024](http://linoit.com/users/FNE69/canvases/Groupe13_FNE69_2024)

Dans leurs échanges, les personnes du groupe soulignent que les difficultés sont extrêmement variées, les besoins sont très variés, les usages sont très variés. Les difficultés de langue, la précarité, la difficulté à s'inscrire dans des accompagnements dans le temps à des horaires inadaptés, sont des freins réels. Le groupe partage le besoin de prendre pleinement en compte les difficultés de langue, que cela soit dû à des situations d'illettrisme, de maîtrise partielle de la langue française et du langage administratif. La question de l'autonomie d'usage concerne une partie très importante de la population. Et l'enjeu est de diversifier l'offre, ses horaires pour permettre à des personnes qui ont des besoins réels de trouver des réponses adaptées.

Les deux idées finales partagées sont :

- **Besoin, de façon globale, de soutenir le besoin de "monter en compétence"** (Avoir des compétences permet de gagner en autonomie)
- **Diversifier l'offre afin de pouvoir toucher tous les publics dans leurs besoins respectifs** - aussi bien **des personnes très en difficulté** pour des raisons multiples, que pour **des personnes en difficulté avec la langue**, que **des personnes autonomes au quotidien mais qui vont se retrouver empêchées dans la réalisation d'un nouvel usage**, une **procédure spécifique**.

## 6. Perspectives et clôture par

- Monsieur Trontin
- Madame Chapot

Les personnes présentes sont remerciées pour leur engagement dans le temps de réflexion en sous-groupes. Elles sont également invitées à participer aux concertations locales, et à s'en faire les relais, pour identifier, au plus près des territoires leurs enjeux et les actions clefs à mettre en œuvre.

L'espace public partagé « Feuille de route numérique du Rhône » est présenté. Cet espace, au service des acteurs du numérique, est disponible sur le lien :

<https://lesbases.anct.gouv.fr/ressources/feuille-de-route-pour-l-inclusion-numerique-du-rhone-69>

Et, pour rappel, **une réunion de clôture se tiendra le 12 novembre**, en visioconférence pour présenter le contenu de la feuille de route inclusion numérique du Rhône, qui sera ensuite adressée à l'ANCT.

Des crédits d'Etat dédiés à l'animation et au déploiement de cette feuille de route permettront de financer 2 ou 3 actions sur le terrain en 2025.