

Numérique Ensemble

Diagnostic Haut-Rhin

JUIN 2024

SOMMAIRE

PRESENTATION DE LA DEMARCHE.....	3
A. Inclusion numérique et illettrisme.....	3
B. Démarche France Numérique Ensemble.....	5
C. Pilotage de la feuille de route Numérique Ensemble en Alsace	7
 PARTIE 1 – METHODE.....	 8
A. Un diagnostic croisé, étape préalable de la définition de la feuille de route	8
B. Méthode du diagnostic quantitatif	8
C. Méthode du diagnostic qualitatif	9
 PARTIE 2 - DIAGNOSTIC QUANTITATIF.....	 10
A. Niveau d'illectronisme dans le Haut-Rhin	10
B. Indice de fragilité numérique dans le Haut-Rhin	13
C. Conseillers numériques dans le Haut-Rhin	15
 PARTIE 3 - DIAGNOSTIC QUALITATIF.....	 18
A. Evaluation de la fragilité numérique.....	18
B. Publics concernés par la fragilité numérique.....	20
C. Principales difficultés numériques.....	22
D. Dispositif des conseillers numériques.....	25
E. Actions menées par les acteurs de la médiation numérique	26
F. Attentes dans le cadre de la feuille de route Numérique Ensemble.....	28
 PARTIE 4 : CONCLUSION ET PERSPECTIVES.....	 30
Des spécificités territoriales entre enjeux urbains et ruraux.....	30
Un écosystème de médiation numérique dense et actif.....	30
Un fort besoin de coordination, de travail en réseau et de mutualisation.....	30
Un dispositif des conseillers numériques à soutenir	31
Perspectives et premiers leviers d'action identifiés	31

PRESENTATION DE LA DEMARCHE

A. Inclusion numérique et illettrisme



- **14 millions de Français ne maîtrisent pas le numérique** et près d'un Français sur deux n'est pas à l'aise selon la mission d'information du Sénat «*Lutte contre l'illectronisme et pour l'inclusion numérique*».
- **15,4% des 15 ans ou plus** résident en France (hors Mayotte) sont en situation d'**illectronisme** (INSEE).
- **300 000 Alsaciens en situation d'exclusion numérique** : l'illectronisme a des impacts lourds dans la vie quotidienne des citoyens, notamment pour les citoyens vulnérables et âgés.
- **40% de la population** (âgée de 18 ans et plus) n'est pas complètement autonome dans son usage du numérique (Emmaüs Connect).

Inclusion numérique

L'inclusion numérique, ou e-inclusion, est définie comme « ***un processus qui vise à rendre le numérique accessible à chaque individu, principalement la téléphonie et internet, et à leur transmettre les compétences numériques qui leur permettront de faire de ces outils un levier de leur insertion sociale et économique*** »¹.

L'inclusion numérique lutte contre la fracture numérique, notamment dans un contexte de dématérialisation des services publics. Elle est associée à la question de **l'accès aux droits des personnes les plus fragiles**. La dématérialisation des services et des démarches administratives représente une difficulté supplémentaire pour certains publics, ne disposant pas du matériel ou des compétences pour recourir à ces nouveaux services numériques. Ces derniers peuvent alors représenter un frein supplémentaire pour l'exercice de leurs droits, la réalisation de démarches ou plus simplement l'accès à l'information. Dans une société de plus en plus digitale, l'inclusion numérique concerne tous les thèmes de la vie quotidienne : rechercher un emploi, se déplacer, s'informer, effectuer des démarches administratives et financières, s'instruire, communiquer avec ses proches, se divertir. Elle concerne ainsi de nombreux publics touchés par ces difficultés.

¹ Définition des Cahiers de l'inclusion numérique (We Tech Care/Emmaüs Connect)



Illectronisme

Pour l'Insee, l'illectronisme désigne « **le fait de ne pas posséder les compétences numériques de base** (envoyer des courriers électroniques, consulter ses comptes en ligne, utiliser des logiciels, etc.) **ou de ne pas se servir d'Internet** (incapacité ou impossibilité matérielle) ».

Eurostat distingue quatre domaines de compétences numériques :

- Recherche d'information (sur des produits, services marchands ou administratifs, etc.)
- Communication (envoyer ou recevoir des courriels, etc.)
- Résolution de problèmes (accéder à son compte bancaire par Internet, copier des fichiers, etc.)
- Usage de logiciels (traitement de texte, etc.)

Selon l'Insee, plus de 15% des personnes sont en situation d'illectronisme et 38 % des usagers manquent d'au moins une compétence dans les quatre domaines identifiés par Eurostat.

Les personnes en situation d'illectronisme font face à des difficultés, variables et souvent cumulatives :

- Manque de compétences
- Défaut d'équipement et/ou d'accès à internet
- Manque de motivation
- Une situation de handicap, qui peut restreindre les capacités de la personne à utiliser certains services numériques
- Faible maîtrise de la langue française
- Illettrisme



L'illectronisme touche principalement les seniors et les personnes les moins diplômées

L'illectronisme est plus répandu parmi :

- **les seniors** : 61,9% des 75 ans ou plus, 24,2% des 60-74 ans (contre 2,4% des 15-24 ans) ;
- **les plus modestes** : 9% des ouvriers contre 2% des cadres et 36% des retraités
- **les moins diplômés** ;
- **les individus vivant seuls (30%) ou en couple sans enfant (20%)**

Source : INSEE / Vie Publique

B. Démarche France Numérique Ensemble

En 2020, l'Etat a lancé le dispositif des conseillers numériques pour apporter une réponse institutionnelle et concrète à la fracture numérique. Ce dispositif se matérialise par l'implantation de conseillers numériques dans les territoires, avec une mission pour ces professionnels : former et accompagner les personnes en situation d'illectronisme.

Après deux ans d'existence, et considérant le sujet de la fracture numérique toujours plus prégnant et le bilan des conseillers numériques encourageant, l'Etat a décidé de prolonger le dispositif en lançant la **démarche France Numérique Ensemble, feuille de route nationale de la politique publique d'inclusion numérique 2023 – 2027**.

France Numérique Ensemble poursuit l'ambition de construire, collectivement, un numérique d'intérêt général qui soit ouvert, inclusif, accessible, durable, souverain et éthique. Cette démarche doit permettre, par le renforcement de la coordination et le développement de financements pérennes, d'atteindre d'ici 2027 **cinq objectifs déclinés en 16 engagements** :

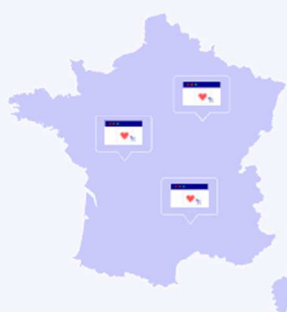
1. **Territorialiser** la politique d'inclusion numérique et **accompagner les acteurs locaux** par la mobilisation d'un fonds d'ingénierie dédié
2. Déployer une gamme d'**outils numériques** accessibles à tous les médiateurs pour assurer un **développement des compétences** tout au long de la vie
3. **Soutenir les acteurs** du secteur dans leurs travaux de structuration de la filière & renforcer l'adéquation des formations aux réalités opérationnelles
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 publique
5. **Engagement transverse** : intégrer et promouvoir, pour chacun des axes stratégiques de France Numérique Ensemble, les démarches concourant au développement des communs

Focus Les 16 engagements de la feuille de route nationale

Axe 1 : Territorialiser la politique d'inclusion numérique et accompagner les acteurs locaux par la mobilisation d'un fonds d'ingénierie dédiée Engagement #1 Identifier, dans les territoires, les collectivités ou leurs groupements porteurs des gouvernances et feuilles de route territoriales d'inclusion numérique Engagement #2 Constituer un fonds national pour financer la pérennisation des dispositifs d'inclusion numérique Engagement #3 Instituer, à l'échelle nationale, une coordination interministérielle et partenariale	Axe 2 : Déployer une gamme d'outils numériques accessibles à tous les médiateurs pour assurer un développement des compétences tout au long de la vie Engagement #4 Lever les freins psychosociaux à l'usage du numérique Engagement #5 Déployer des solutions de diagnostic et d'accompagnement harmonisées et accessibles à tous les acteurs de la médiation numérique Engagement #6 Promouvoir collectivement le référentiel européen de compétences DigComp Engagement #7 Donner à chacun la possibilité de se former en ligne et de manière autonome Engagement #8 Accompagner les acteurs publics et privés dans leurs dons de matériels informatiques	Axe 3 : Soutenir les acteurs du secteur dans leurs travaux de structuration de la filière et renforcer l'adéquation des formations aux réalités opérationnelles Engagement #9 Structurer un comité de filière associant l'ensemble des acteurs de la médiation numérique Engagement #10 Labelliser les lieux d'accueil des publics déployant des pratiques et des compétences à destination des publics éloignés du numérique Engagement #11 Développer la formation continue des Conseillers numériques pour adapter leurs compétences à leurs réalités opérationnelles Engagement #12 Améliorer la reconnaissance du statut d'aidant professionnel	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 publique Engagement #13 Déployer une plateforme de données dédiée à l'inclusion numérique Engagement #14 Accompagner et former les acteurs territoriaux au pilotage de la politique d'inclusion numérique par la donnée Engagement #15 Lancer « l'Observatoire des compétences numériques » par le GIP PIX Engagement #16 engagement transverse : intégrer et promouvoir, pour chacun des axes stratégiques de France numérique ensemble, les démarches concourant au développement des communs.
---	--	--	---

Les chiffres clés de l'inclusion numérique au national

Mis à jour le 22/02/2024



94

Gouvernances France numérique ensemble

1247

Collectivités ou acteurs territoriaux impliqués

4000

postes de Conseillers Numériques attribués

16423

Aidants habilités à Aidants Connect

Source : <https://inclusion-numerique.anct.gouv.fr/>

C. Pilotage de la feuille de route Numérique Ensemble en Alsace

La territorialisation de France Numérique Ensemble

L'Etat a souhaité **territorialiser la démarche France Numérique Ensemble** par la mise en place de gouvernances locales pour porter des feuilles de routes départementales. Ces gouvernances s'appuient sur un réseau d'acteurs de la médiation numérique dans chaque territoire et sont principalement coportées par les Conseils départementaux.

Cette territorialisation se manifeste également par la **mise en place de coordinateur de conseillers numériques** dont la mission est la coordination de la politique d'inclusion numérique à l'échelle locale.

En Alsace, une démarche copilotée par l'Etat et la Collectivité européenne d'Alsace

En Alsace, la **feuille de route est copilotée par l'Etat et la Collectivité européenne d'Alsace** en cohérence avec ses compétences de chef de file des solidarités et comme garante des équilibres territoriaux.

Deux feuilles de route sont proposées pour couvrir l'Alsace avec une gouvernance à l'échelle alsacienne :

- Une **feuille de route pour le territoire bas-rhinois** avec un pilotage de la Préfecture du Bas-Rhin et de la Collectivité européenne d'Alsace ;
- Une **feuille de route pour le territoire haut-rhinois** avec un pilotage de la Sous-Préfecture d'Altkirch et de la Collectivité européenne d'Alsace

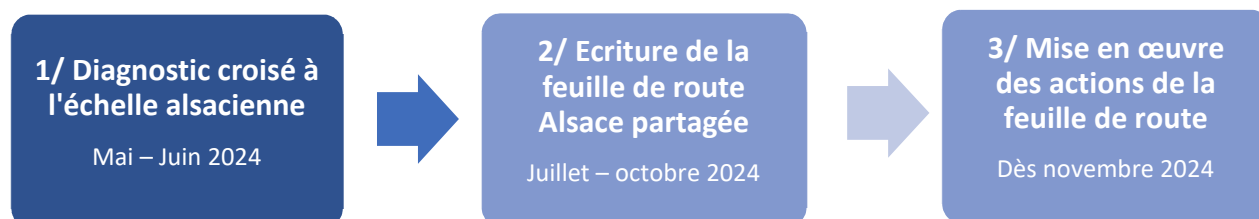
Chaque feuille de route associe les acteurs de la médiation numérique du territoire. Un **comité stratégique permet la coordination** entre les deux démarches pour une complémentarité des actions menées.

La Collectivité européenne d'Alsace porte, au titre de son rôle de cheffe de file, un poste de coordinateur des conseillers numériques à l'échelle alsacienne. Ce coordinateur travaillera en étroite collaboration avec les deux coordinateurs de conseillers numériques de l'Eurométropole de Strasbourg et de la Ville de Mulhouse dans la mise en œuvre de la feuille de route. Cette coordination permet **d'assurer un maillage de l'ensemble du territoire alsacien et de favoriser des actions concrètes** au plus près des besoins des usagers et acteurs locaux.

PARTIE 1 – METHODE

A. Un diagnostic croisé, étape préalable de la définition de la feuille de route

La mise en œuvre de la démarche Numérique Ensemble se décline en **3 étapes** et permettra de définir une feuille de route pour l'inclusion numérique en Alsace de manière concertée et collaborative pour proposer des actions concrètes :



Cette démarche est menée en concertation avec l'ensemble des acteurs de la médiation numérique dans le Bas-Rhin et le Haut-Rhin.

Le **diagnostic constitue la première étape** et vise à mettre en lumière des données factuelles et à identifier les besoins du territoire afin de définir une stratégie d'inclusion numérique autour d'axes prioritaires déclinés en actions en faveur de l'inclusion numérique. Ce diagnostic a été établi autour de deux dynamiques afin d'avoir une large vision de la fracture et de l'inclusion numériques en Alsace : la première quantitative, la seconde qualitative. Ces travaux seront partagés lors de deux grandes journées de concertation afin de finaliser ce diagnostic et d'en dégager les axes prioritaires pour la feuille de route.

B. Méthode du diagnostic quantitatif

Réalisation de cartographies

Le diagnostic quantitatif présenté dans ce document s'appuie sur deux cartographies : l'une sur l'illectronisme basée sur les données de l'INSEE, l'autre sur l'indice de fragilité numérique conçu par la MedNum.

Ces deux entrées cartographiques permettront une **analyse croisée des territoires** pour un état des lieux complets de l'inclusion numérique en Alsace.

Bilan quantitatif de l'activité des conseillers numériques

Afin de compléter cette vision quantitative, une **analyse fine des bilans des conseillers numériques** du territoire a été effectuée. Elle permet ainsi de mettre en lumière les activités des conseillers numériques, les personnes accompagnées et les thématiques abordées afin d'identifier les besoins des usagers alsaciens.

C. Méthode du diagnostic qualitatif

Réalisation d'enquêtes par questionnaires des acteurs de l'inclusion numérique

Afin de compléter le diagnostic quantitatif, plusieurs enquêtes qualitatives ont été réalisées auprès de plusieurs acteurs de l'inclusion numérique en Alsace :

- Les communes
- Les Etablissements Publics de Coopération Intercommunale (EPCI)
- Les associations actrices de la médiation numérique

Au total, ce sont **260 structures haut-rhinoises** (219 communes et 9 EPCI haut-rhinois, ainsi que 32 associations à l'échelle alsacienne) qui ont répondu à ces questionnaires, permettant de dresser un diagnostic approfondi des besoins et d'identifier les freins et leviers de la médiation numérique en Alsace.

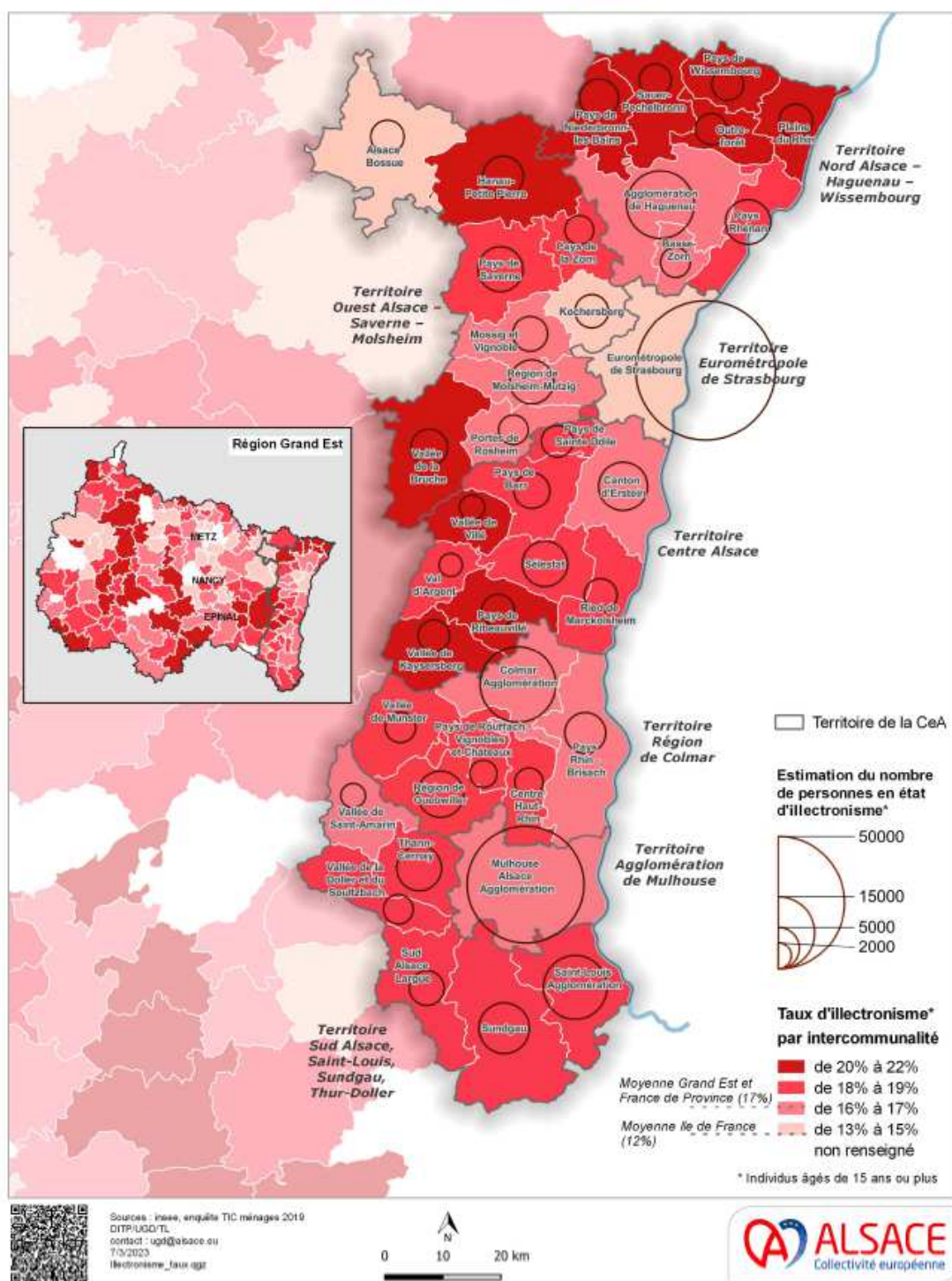
Réalisation d'entretiens des acteurs porteurs de conseillers numériques

Pour approfondir les résultats de ces enquêtes, **10 entretiens ont été réalisés auprès des porteurs de conseillers numériques haut-rhinois** (collectivités, associations, etc.). Ces entretiens ont permis d'avoir une vision de la fragilité numérique telle qu'elle est vécue au quotidien, de mettre en lumière les actions menées par ces acteurs et d'identifier les pistes d'actions à développer.

PARTIE 2 - DIAGNOSTIC QUANTITATIF

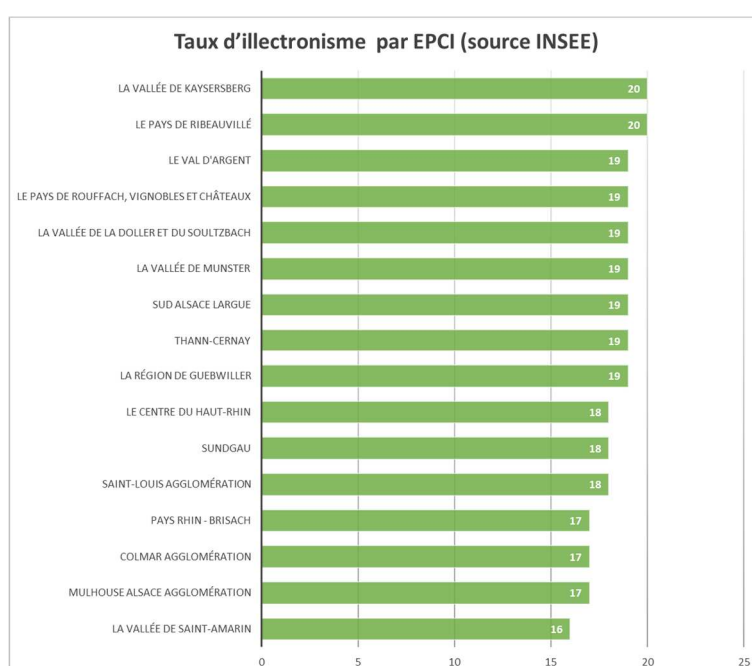
A. Niveau d'illectronisme dans le Haut-Rhin

Taux d'illectronisme et nombre de personnes en situation d'illectronisme en 2019



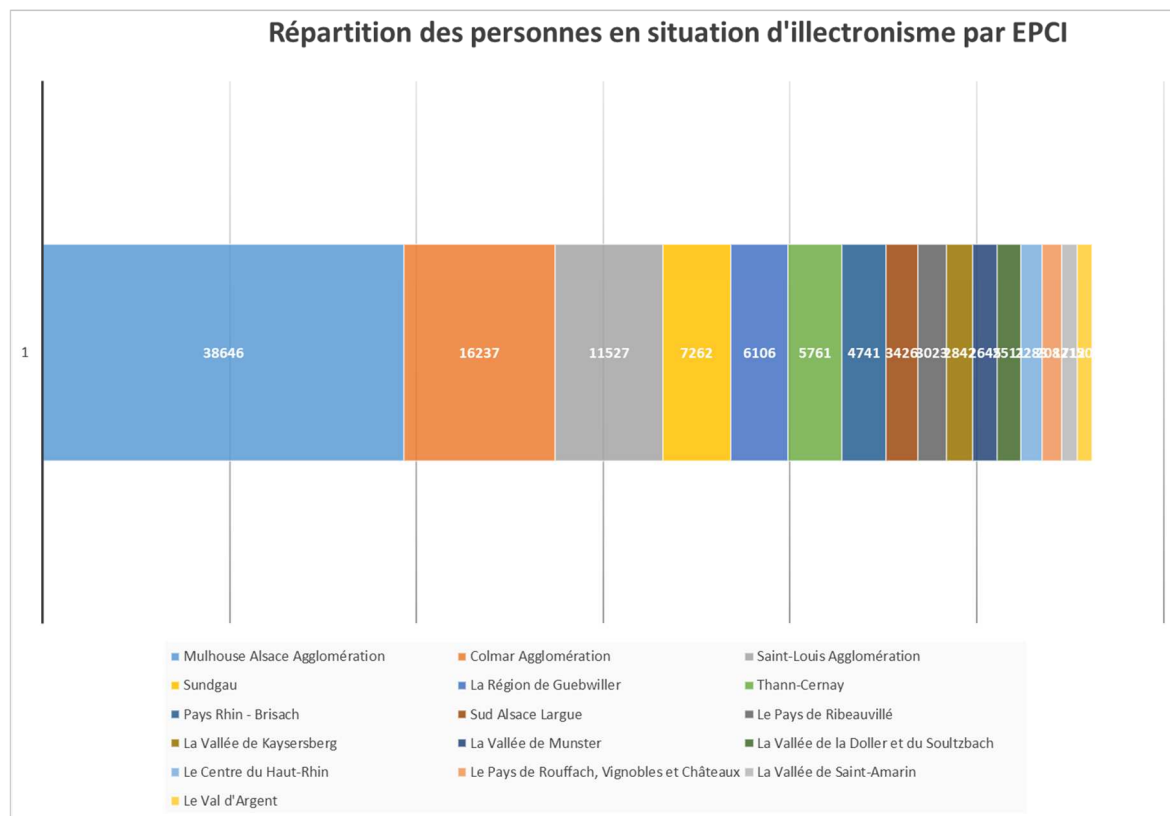
- Considérant les données de l'INSEE sur l'illectronisme, on observe que **le Haut-Rhin est touché par le phénomène mais de manière moindre que la France** ou la Région Grand Est. Il est aussi constaté que la bande rhénane qui concentre la majeure partie de la population Haut-Rhinoise compte un nombre important d'individus en situation de fracture numérique, ce volume est à relativiser par un taux d'illectronisme en moyenne moins élevé que dans le reste du Haut-Rhin.
- Dans le prolongement de cette analyse, il est à relever que les EPCI placés dans les **zones plus rurales** ainsi que dans **l'ouest du territoire sont plus fortement touchés par l'illectronisme**.

Libellé EPCI	Taux d'illectronisme (en %)	Estimation du nombre de personnes en situation d'illectronisme	Classement au % de personnes touchées par l'illectronisme	Classement au volume de personnes touchées par l'illectronisme
Le Pays de Ribeauvillé	20	3023	1	9
La Vallée de Kayersberg	20	2842	2	10
La Région de Guebwiller	19	6106	3	5
Thann-Cernay	19	5761	4	6
Sud Alsace Largue	19	3426	5	8
La Vallée de Munster	19	2645	6	11
La Vallée de la Doller et du Soultzbach	19	2511	7	12
Le Pays de Rouffach, Vignobles et Châteaux	19	2082	8	14
Le Val d'Argent	19	1505	9	16
Saint-Louis Agglomération	18	11527	10	3
Sundgau	18	7262	11	4
Le Centre du Haut-Rhin	18	2283	12	13
Mulhouse Alsace Agglomération	17	38646	13	1
Colmar Agglomération	17	16237	14	2
Pays Rhin - Brisach	17	4741	15	7
La Vallée de Saint-Amarin	16	1712	16	15



Population en situation d'illectronisme

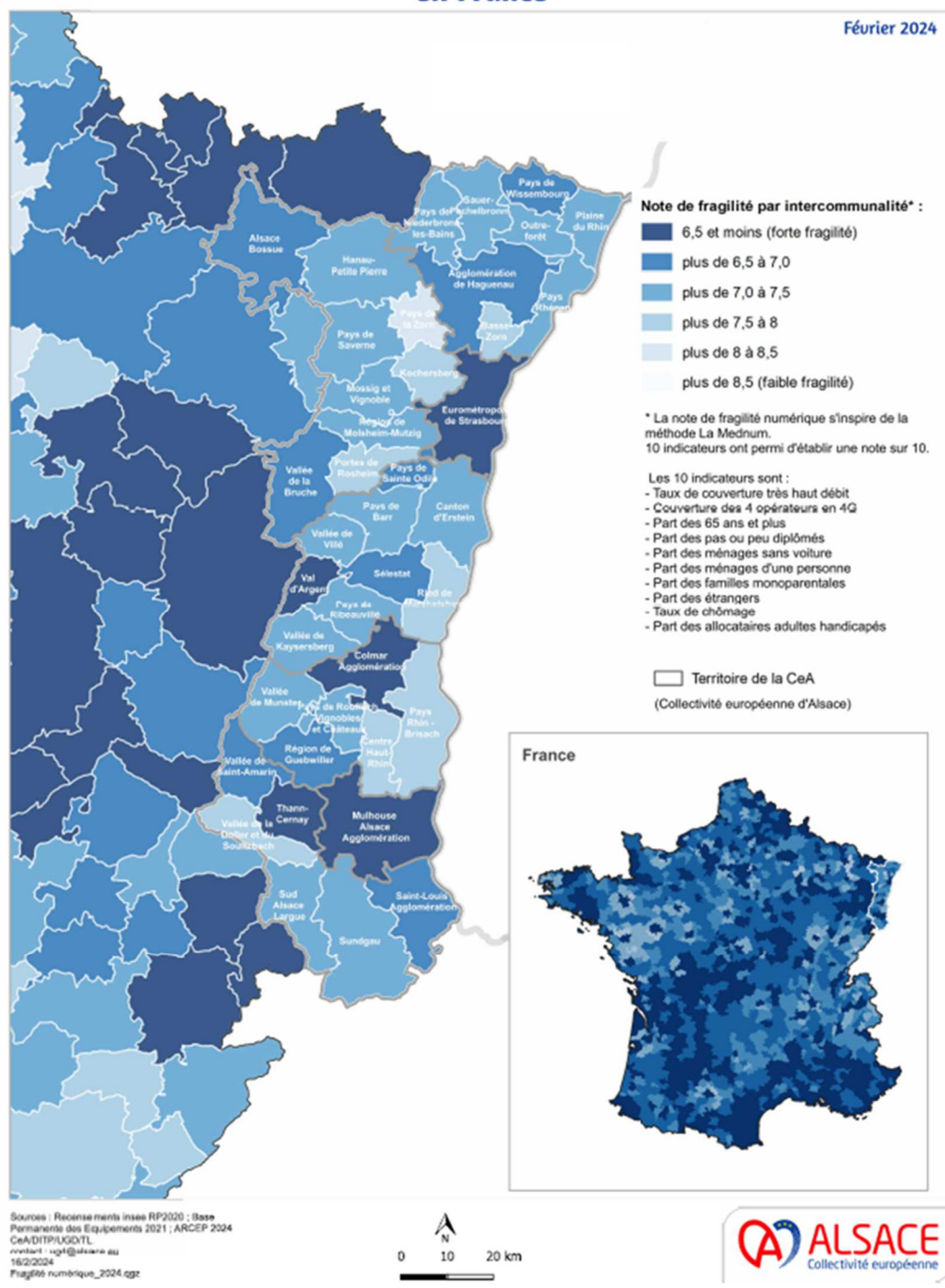
- On observe que **les EPCI les plus peuplés sont ceux qui concentrent le plus grand nombre de personnes en situation d'illectronisme**. Ce constat est à nuancer, pour exemple Mulhouse Alsace Agglomération (M2A) a le plus grand nombre de personnes en situation de fracture numérique mais affiche le taux d'illectronisme le plus bas.



B. Indice de fragilité numérique dans le Haut-Rhin

Fragilité numérique (IFN) par intercommunalité en France

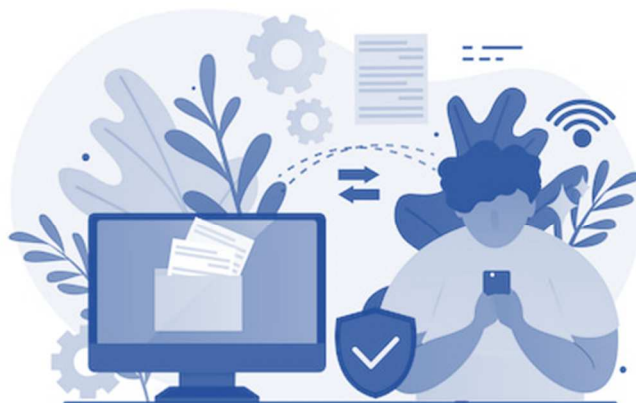
Février 2024



- **L'indice de fragilité numérique** conçu par la MedNum ne repose pas sur les mêmes critères que l'INSEE, il **mesure la fragilité numérique de manière indirecte sur la base de facteurs sociodémographiques, socio-économiques** ou des éléments concourant au confort d'accès au numérique :
 - Couverture des 4 opérateurs en 4G
 - Taux de pauvreté de l'intercommunalité
 - Accès aux bibliothèques
 - Accès à des services publics
 - Part des 65 ans et plus
 - Part des pas ou peu diplômés
 - Part des ménages sans voiture
 - Part des ménages d'une personne
 - Part des familles monoparentales
 - Part des étrangers
 - Taux de chômage
- A l'inverse des statistiques de l'INSEE et eu égard au fait qu'il intègre la fragilité sociale et économique comme prépondérante, la **fragilité numérique semble plus importante dans les centres urbains** et légèrement moindre dans les zones plus rurales.



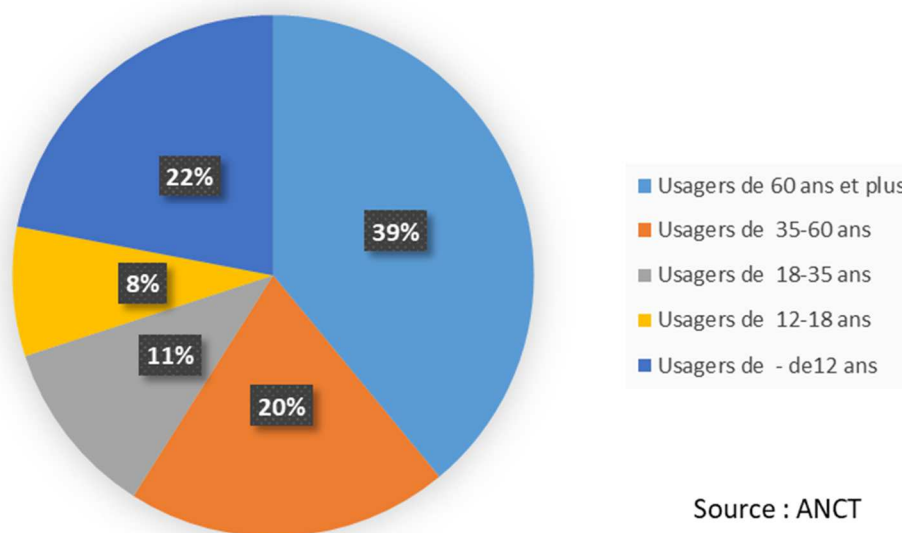
Dans le Haut-Rhin, la
fragilité numérique est
plus importante dans
les centres urbains



C. Conseillers numériques dans le Haut-Rhin

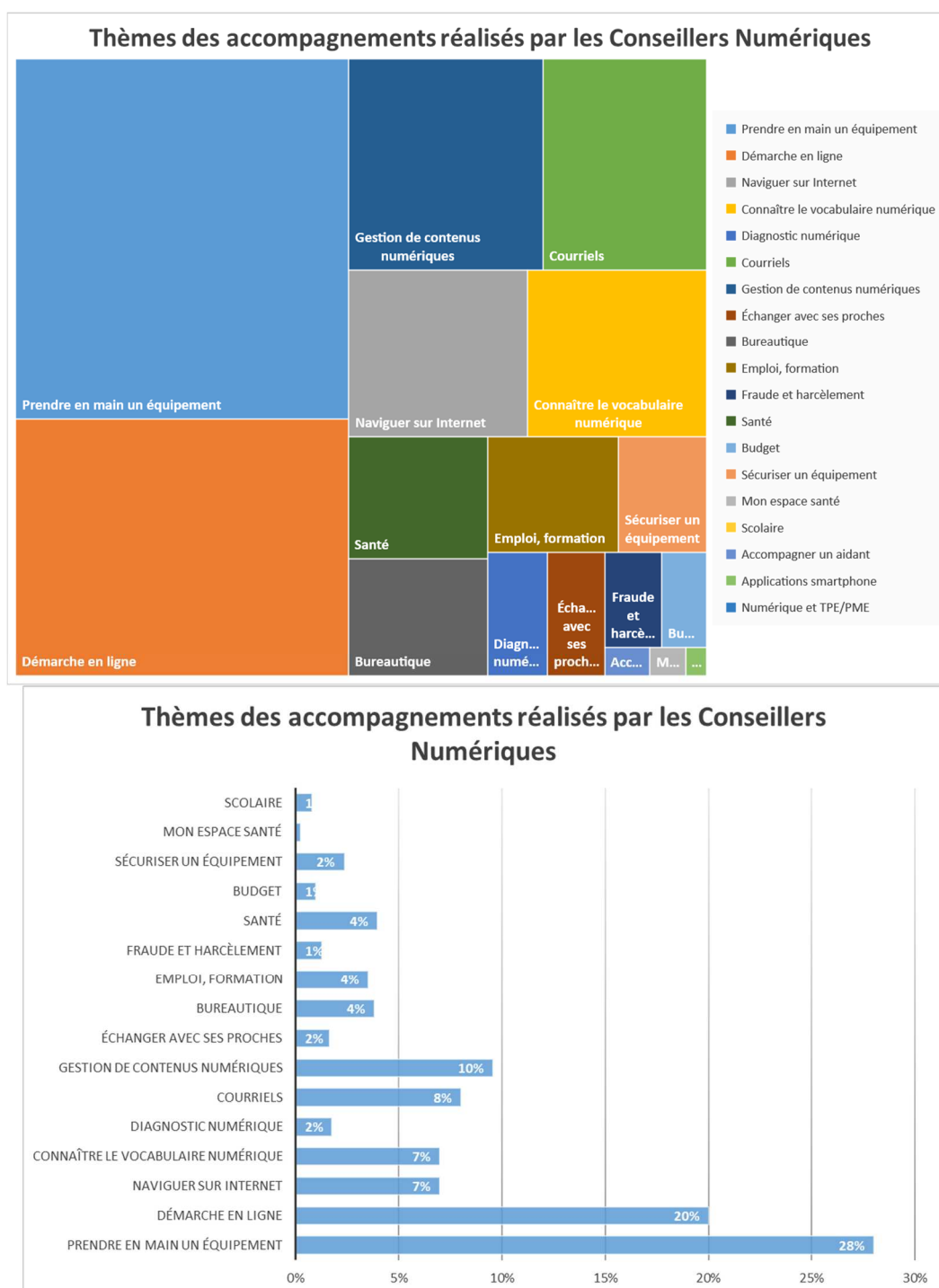
Les publics accompagnés

Les publics accompagnés par les Conseillers numériques



- Si toutes les classes d'âge sont accompagnées par les conseillers numériques (CN), **trois catégories** concentrent la majorité des accompagnements réalisés : les usagers de 60 ans et plus (39%), les usagers de moins de 12 ans (22%), les usagers de 35 à 60 ans (20%). Les personnes âgées sont les personnes les plus suivies par les CN.
- Le fait de constater une sur prévalence **des personnes de plus de 60 ans** (39 % des personnes accompagnées mais à peine plus de 20% de la population en tête est cohérent car il s'agit de la population la plus touchée par l'illectronisme : 22 % des personnes de 60 à 69 ans, 48% des personnes de 70 à 79 ans et 74% des personnes de plus de 80 ans ne maîtrisent pas le numérique.

Les thématiques des accompagnements



1. Les accompagnements les plus courants concernent la prise en main des équipements numériques et les démarches en ligne, ce qui souligne **la nécessité pour beaucoup de personnes d'acquérir les compétences de base pour utiliser les technologies numériques au quotidien.**
2. L'élément qui déclenche la demande d'appui d'un conseiller numérique renvoie à l'accomplissement d'un besoin concret et immédiat, plutôt que d'une volonté de

développer ses compétences. **L'action des conseillers se place davantage sous l'angle de l'appui /l'assistance plutôt que du côté de la formation.**

En détail, les thèmes se répartissent comme suit :

- **Prendre en main un équipement (28%)** : c'est le thème le plus courant, représentant plus d'un quart des accompagnements. Cela inclut globalement l'initiation à l'utilisation des appareils numériques tels que les ordinateurs, tablettes et smartphones.
- **Démarches en ligne (20%)** : les démarches administratives en ligne, comme les inscriptions, les déclarations et autres interactions avec des services en ligne.
- **Gestion de contenus numériques (10%)** : ce thème couvre la gestion des fichiers, photos, vidéos et autres types de contenu numérique.
- **Courriels (8%)** : l'utilisation et la gestion des courriels représentent 7% des accompagnements, une aide utile pour ceux qui débutent avec la communication par email.
- **Naviguer sur Internet (7%)** : apprendre à utiliser les navigateurs web et à rechercher des informations en ligne.
- **Santé et Emploi, formation (4% chacun)** : ces deux catégories attestent de l'importance de l'utilisation des outils numériques pour la santé (comme les applications et sites médicaux) et pour l'emploi ou la formation (comme les sites de recherche d'emploi ou les plateformes de formation en ligne).
- **Autres thèmes** : les autres thèmes incluent le budget (1%), la sécurité des équipements (2%), échanger avec ses proches (2%), diagnostic numérique (2%), connaissance du vocabulaire numérique (8%), et d'autres thèmes moins fréquents comme le scolaire, mon espace santé, fraude et harcèlement, et bureautique.

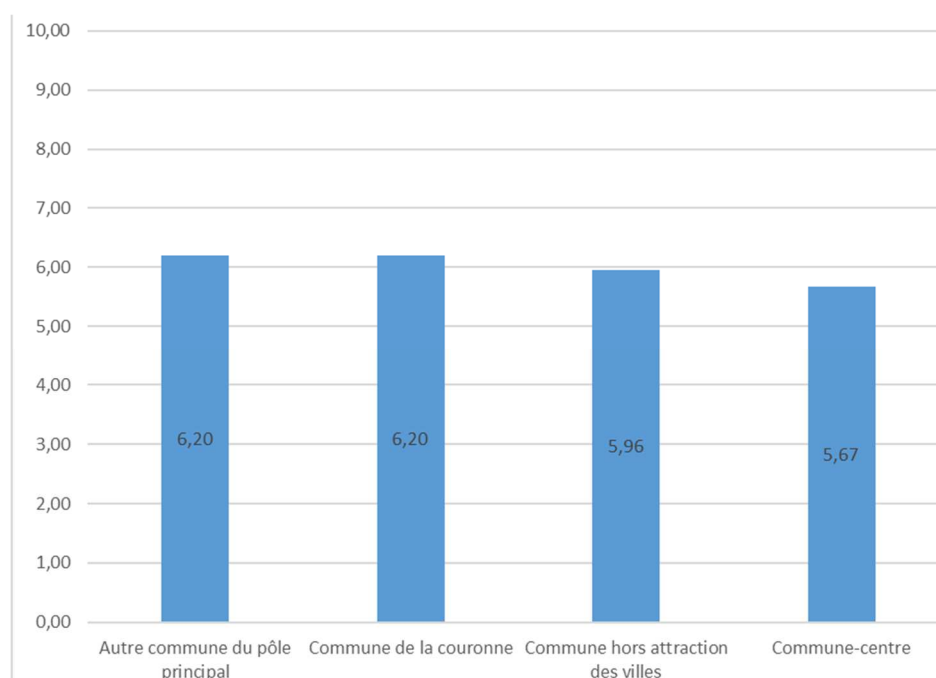
PARTIE 3 - DIAGNOSTIC QUALITATIF

Ces éléments synthétisent les retours de l'enquête qualitative et des entretiens réalisés pour évaluer le niveau d'exclusion numérique ressenti et les actions mises en œuvre au sein des territoires auprès de communes, intercommunalités ou associations du Haut-Rhin :

- **Enquête qualitative** : l'ensemble des communes et des EPCI d'Alsace, ainsi que des associations intervenant dans le domaine de l'inclusion numérique ont été sollicitées afin de répondre à une enquête qualitative pour évaluer le niveau d'exclusion numérique ressenti et les actions mises en œuvre au sein des territoires. Pour le Haut-Rhin, ce sont **219 communes sur 336 (soit 60%), 9 EPCI sur 16 (soit 56%) et 32 structures associatives alsaciennes** ont répondu à cette enquête alimentant ce diagnostic qualitatif qui fait l'objet de la présentation suivante. L'ensemble de la population couverte par les réponses au questionnaire représente ainsi 521 533 habitants soit 68% de la population haut-rhinoise.
- **Entretiens** : Sur les 42 structures porteuses de conseillers numériques en Alsace 22 ont répondu à notre sollicitation visant à nous entretenir afin d'approfondir l'analyse autour de 12 questions. Elles sont **10 dans le Haut-Rhin**.

A. Evaluation de la fragilité numérique

Evaluation de la fragilité numérique au sein des communes haut-rhinoises



*Graphique 1 – Estimation du niveau de fragilité numérique des citoyens des communes interrogées sur une échelle de 1 à 10
1 très en difficulté → 10 parfaitement à l'aise avec le numérique*

Sur le territoire haut-rhinois, **le niveau de fragilité numérique estimé par les répondants se situe en moyenne à 6.16**. On constate que l'évaluation est inférieure à cette moyenne pour les communes centres des EPCI.

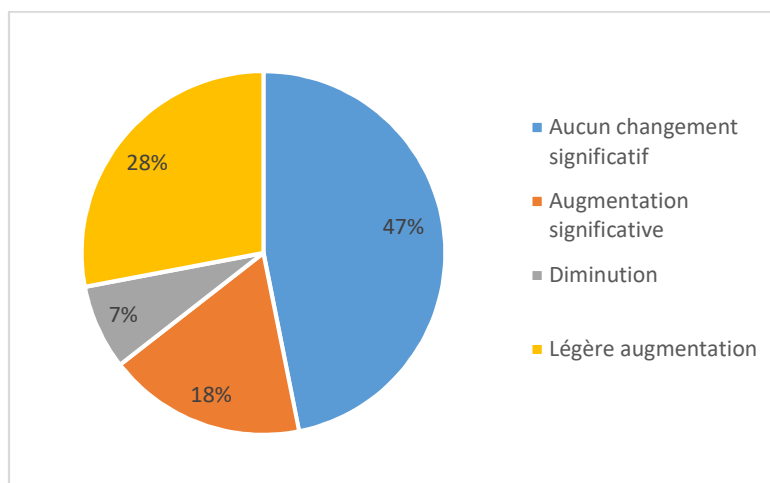
A noter également que l'évaluation du niveau de fragilité par les EPCI est quant à elle plus sévère et se situe à 4,88. Elle est de 6.41 pour les associations ayant répondu à l'enquête.

Estimation du niveau de fragilité numérique dans le Haut-Rhin par structure interrogée dans les enquêtes



1 très en difficulté → 10 parfaitement à l'aise avec le numérique

Observation de l'évolution de la fracture numérique au sein des communes



Graphique 2 – Observation de l'augmentation des problèmes d'accès au numérique de la population haut-rhinoise au cours des dernières années

En dépit d'un accroissement de la place du numérique - notamment suite au Covid – on ne constate **pas de réduction de la fracture numérique** (seulement 7%). En revanche sur le territoire haut-rhinois, 46% des répondants estiment observer une légère augmentation, voire une augmentation significative des problèmes d'accès au numérique au sein de leur population.

Ressenti de la fragilité numérique et de son évolution

La fragilité numérique est mesurée à hauteur d'une note de 5.5 par les structures porteuses de conseillers numériques interrogées, mais est fluctuante selon les territoires. Celle-ci est notamment plus forte dans les quartiers prioritaires de la ville où il existe également des difficultés de maîtrise de la langue française. Dans les secteurs plus ruraux, l'évolution ressentie est plutôt positive du fait des actions mises en œuvre, mais reste malgré tout problématique surtout auprès des seniors.

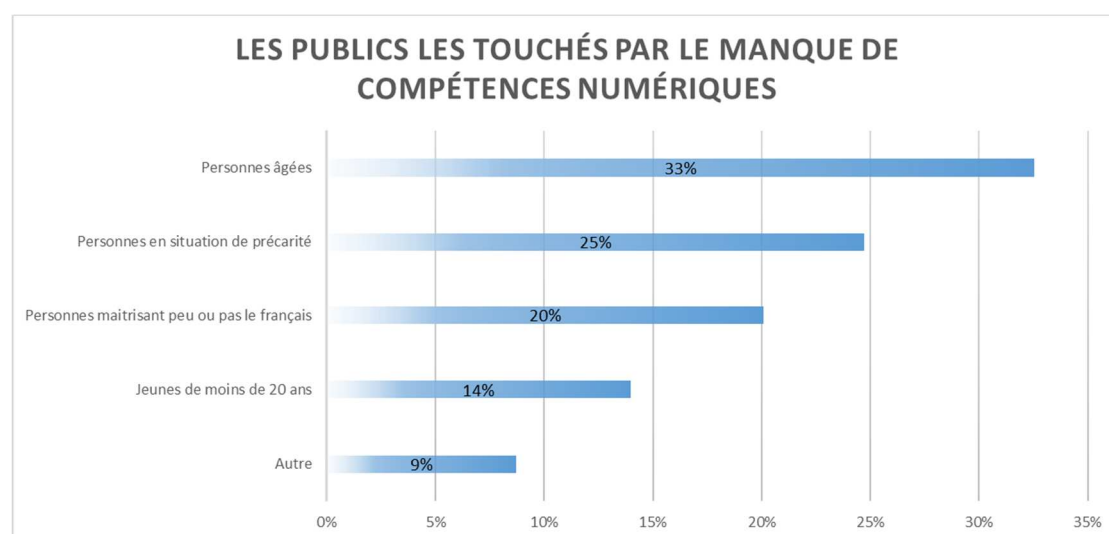
Fracture géographique dans les territoires ruraux

Les zones rurales ou mal desservies sont particulièrement touchées par la fracture numérique. Les communes de Lapoutroie et Ferrette signalent que les usagers de ces zones ont un accès limité aux services numériques en raison des infrastructures insuffisantes. Ils mettent en avant les difficultés particulièrement fortes pour les seniors, dont l'isolement numérique amplifie l'isolement social. La distance à parcourir pour accéder aux services et le manque de transport adéquat rendent l'accès encore plus difficile. Ces obstacles géographiques nécessitent des solutions adaptées, telles que des initiatives de proximité et des services mobiles pour atteindre les populations isolées.

B. Publics concernés par la fragilité numérique

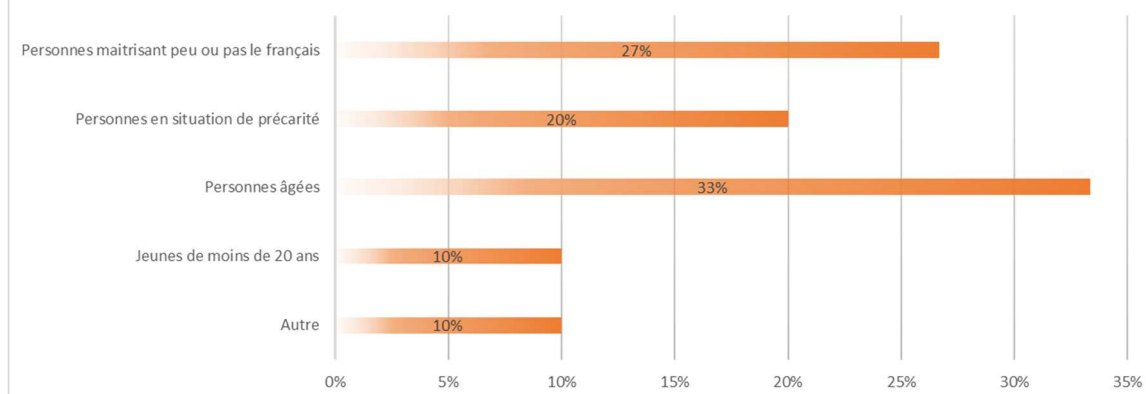
Les publics concernés pour les communes, EPCI et associations

Les seniors émarginent largement en tête du classement des publics concernés par le manque de compétences numériques, devant les personnes en situation de précarité et celles ne maîtrisant pas ou peu la langue française. Il convient également de prendre en compte que la part concernant les jeunes de moins de 20 ans est également importante.



Graphique 3 – Classement des publics les plus touchés par le manque de compétences numériques

LES PUBLICS LES TOUCHÉS PAR LE MANQUE DE COMPÉTENCES NUMÉRIQUES AU SEIN DES COMMUNES DE PLUS DE 20 000 HABITANTS



Il est intéressant de constater que le public des personnes âgées reste systématiquement le plus cité comme étant le plus affecté par un manque de compétences numériques. Lorsque l'on considère les villes de plus de 20 000 habitants, le deuxième public le plus touché est celui des personnes ne maîtrisant pas ou peu la langue française.

Les structures notent une fracture numérique importante entre les générations. La Passerelle des Talents observe que les personnes âgées ont souvent du mal à suivre le rythme des avancées technologiques et se sentent démunies face aux outils numériques.

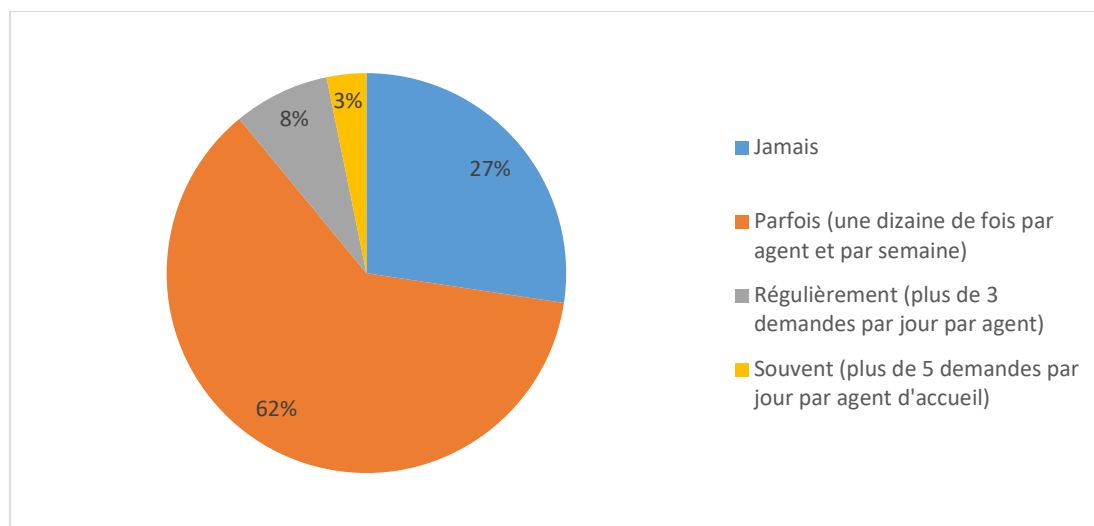
Portrait type d'un usager confronté à des difficultés numériques selon les porteurs de conseillers numériques

Les éléments des entretiens complètent ces données, mais il est à noter qu'un unique portrait type reste difficile à établir. On note néanmoins que les publics les plus touchés identifiés par les porteurs de conseillers numériques sont :

- Les seniors,
- Les adultes peu formés et les jeunes démunis face à la dématérialisation grandissante des démarches administratives
- Les primo-arrivants

C. Principales difficultés numériques

Fréquence de sollicitation au sujet de difficultés numériques

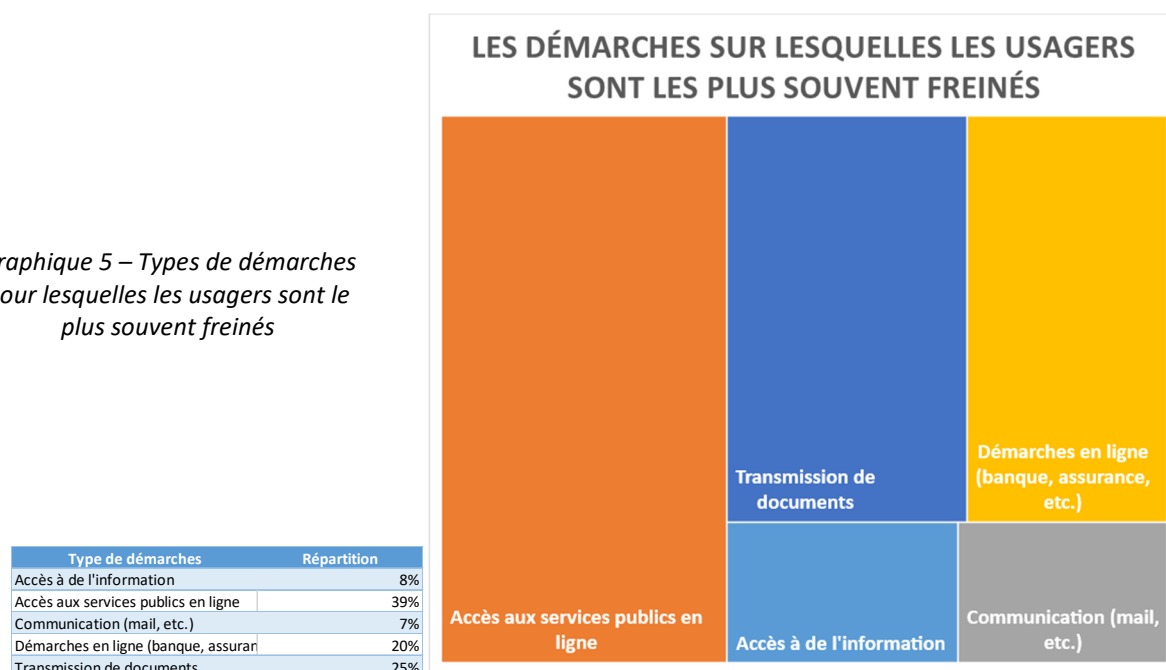


Graphique 4 – Fréquence de sollicitations par les citoyens au sujet des difficultés numériques

Sur le territoire haut-rhinois, près de 70% des répondants (communes, EPCI et associations) estiment que les agents de leur structure sont sollicités pour des actions liées au numérique, notamment pour l'accès aux services publics en ligne.

Principales difficultés ressenties pour les démarches

Graphique 5 – Types de démarches pour lesquelles les usagers sont le plus souvent freinés



Il convient de mettre en avant que les principales difficultés ressenties par les usagers concernent les démarches en ligne permettant d'accéder aux services publics en ligne ou à la transmission de documents. Ces éléments sont à mettre au regard d'une société de plus en plus dématérialisée, notamment concernant les services publics. Ceci facilite l'accès aux démarches administratives pour une majorité d'usagers, mais peut aussi augmenter la fracture numérique et éloigner des citoyens de leurs services publics.

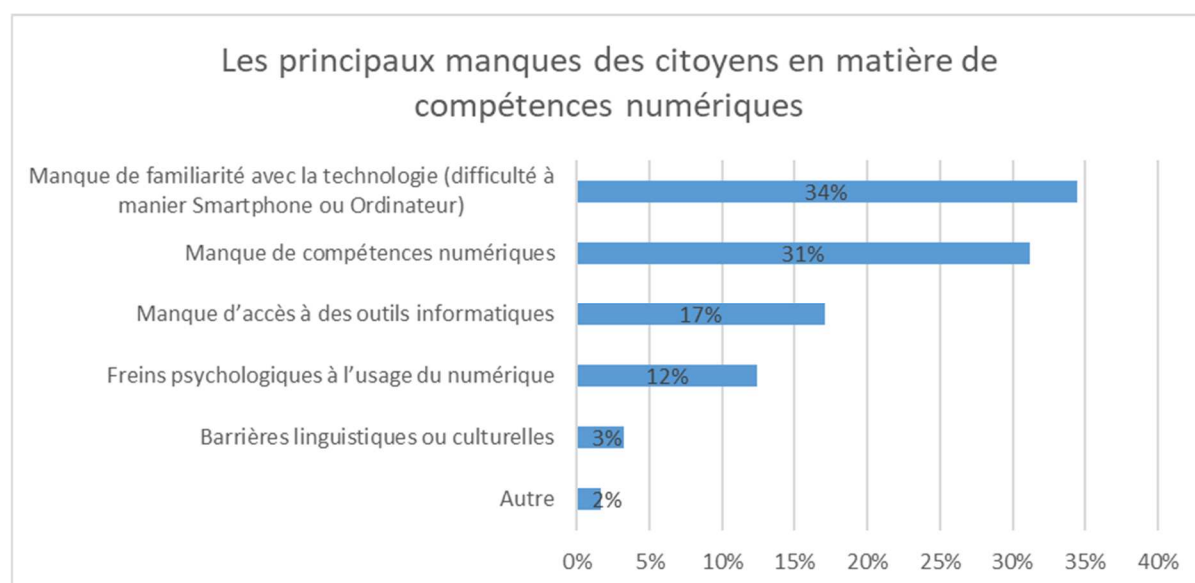
Les principales difficultés ressenties et leurs causes

Les entretiens réalisés complètent ces éléments en mettant en avant **plusieurs difficultés principales** :

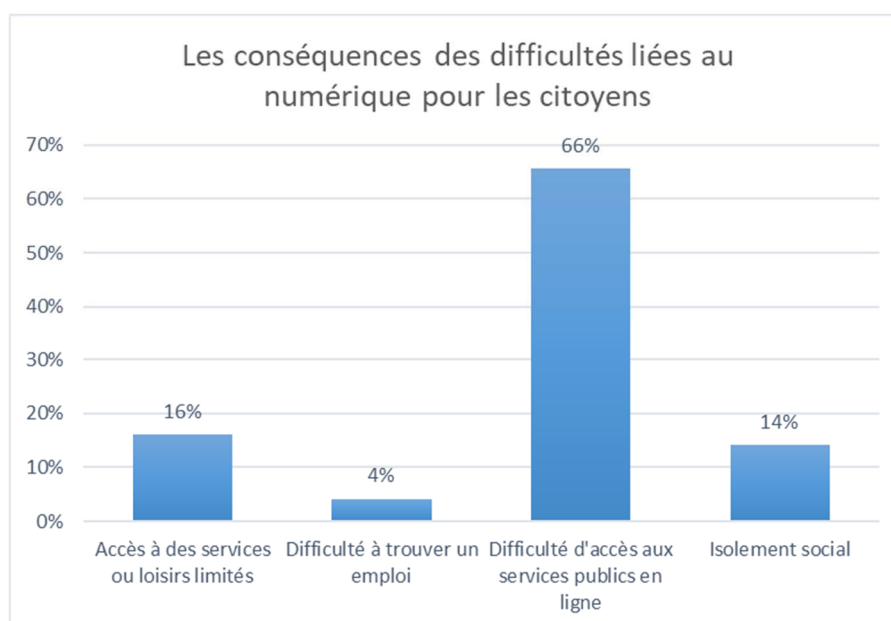
- **Manque de connaissance** : Les structures rapportent que beaucoup d'usagers manquent de compétences fondamentales en informatique, telles que l'utilisation de base des ordinateurs et la navigation sur Internet. Par exemple, certaines structurent notent que l'accompagnement des usagers est souvent limité par leur manque de connaissances numériques de base. Cette insuffisance empêche les individus d'effectuer des tâches quotidiennes, telles que l'envoi d'emails ou la recherche d'informations en ligne, ce qui les isole davantage. Emmaüs Connect constate que cette lacune est une barrière significative à l'inclusion numérique et sociale.
- **Accès limité aux équipements et un frein générationnel** : le manque d'accès à des équipements informatiques adéquats est un problème majeur signalé par plusieurs structures. L'isolement numérique des usagers est souvent aggravé par le manque d'équipement adéquat et en bon état. Les usagers des territoires ruraux, notamment les personnes âgées, qui n'ont pas d'équipement à domicile doivent souvent parcourir de longues distances dans les zones rurales pour accéder à ces ressources. La Passerelle des Talents observe que les personnes âgées ont souvent des difficultés à se familiariser avec les technologies numériques et se sentent souvent démunies dans leurs usages.
- **Réalisation de démarches en ligne et complexité** : les usagers rencontrent des difficultés spécifiques liées à la complexité des démarches administratives en ligne. La Poste mentionne que la peur de faire des erreurs lors de l'utilisation de ces services est un frein majeur pour de nombreux usagers. Cette complexité décourage l'utilisation régulière des outils numériques pour des tâches administratives essentielles, augmentant la dépendance aux services de médiation numérique.

Un sujet complémentaire lié aux problèmes de **sécurité informatique** est mis en avant par les répondants : peur de se faire arnaquer, peur de perdre des informations, peur de l'hameçonnage

Principaux manques liés au numérique et leurs conséquences

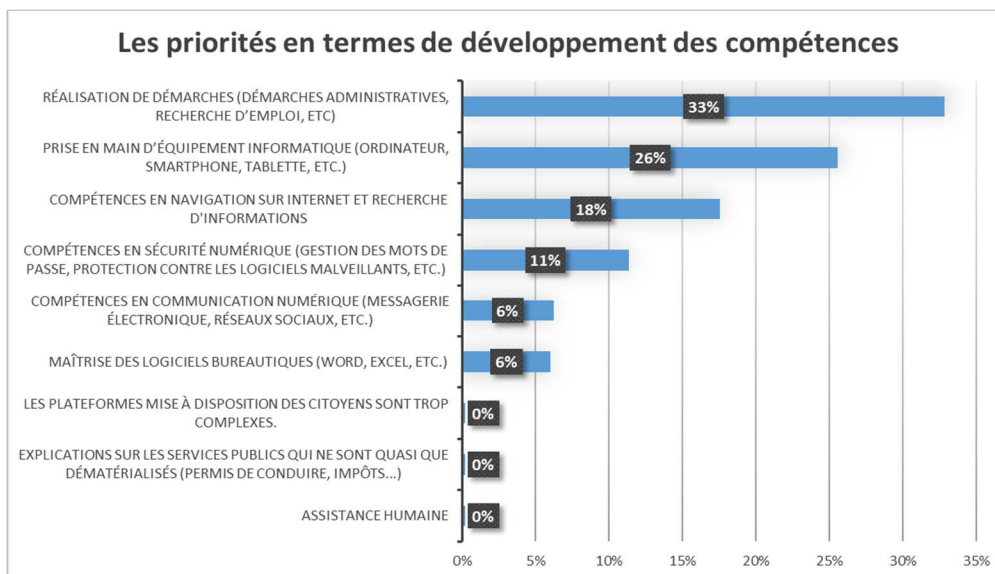


Graphique 6 – Principaux manques des citoyens éloignés du numérique



Graphique 7 – Principales conséquences des difficultés liées au numérique pour les usagers

Les habitants haut-rhinois concernés par les difficultés numériques sont en **manque de compétence et de familiarité avec la technologie**. 17% d'entre eux sont également en **manque d'accès aux équipements et outils**. Ces éléments entraînent pour principale conséquence une grande difficulté d'accès aux services public en ligne et de l'isolement social.



Graphique 8 – Compétences prioritaires à développer

D. Dispositif des conseillers numériques

Accès à un conseiller numérique

Selon notre étude, **76% des Alsaciens peuvent avoir accès à un conseiller numérique** qui est principalement employé par une Intercommunalité (à 48%) ou un Espace France Services (39%), les autres employeurs étant des communes ou des associations.

53% des structures interrogées se déclarent intéressées par l'accueil d'une permanence d'un conseiller dans leurs locaux.

Connaissance du dispositif

54% des communes déclarent ne pas connaître le dispositif des conseillers numériques. Ce sont principalement les communes hors attraction ou faisant partie de la grande couronne des communes centres qui ne connaissent pas le dispositif. Les EPCI déclarent quant à eux connaître le dispositif pour 71% d'entre eux.

Ces données mettent globalement en lumière **le manque de visibilité dispositif de conseillers numériques alors même que ce dispositif a un maillage plutôt fort sur le territoire haut-rhinois.**

Les entretiens réalisés complètent ces éléments en mettant en avant **des actions à mener prioritairement** :

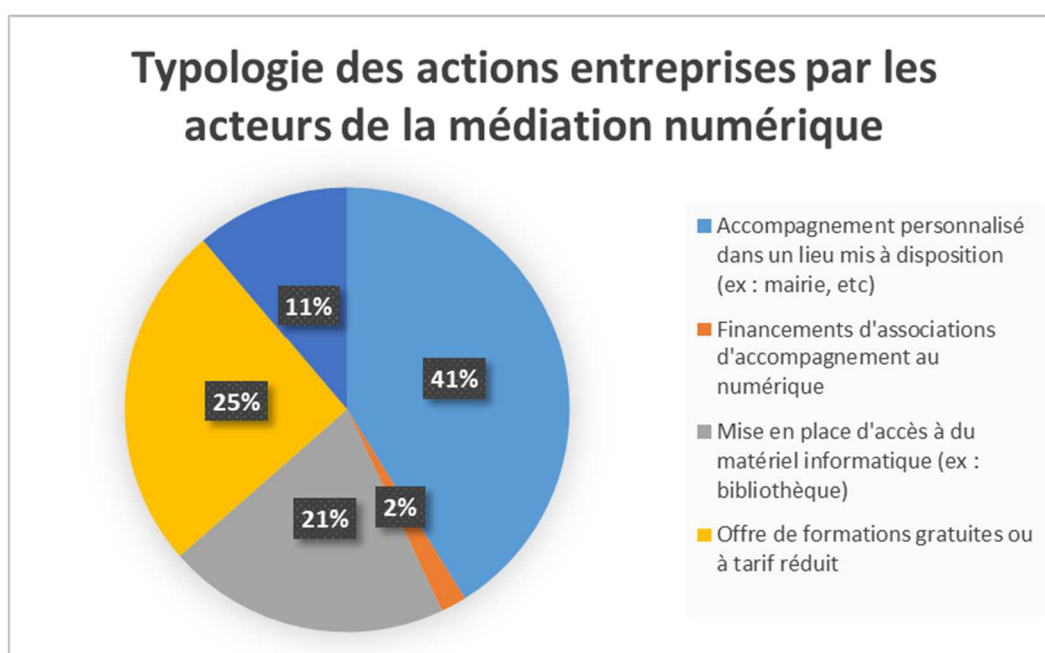
- **Faire connaître la diversité des acteurs** de la médiation numérique pour les usagers
- **Renforcer le maillage des acteurs** et lieux d'accompagnement par la rencontre des médiateurs et des conseillers numériques

E. Actions menées par les acteurs de la médiation numérique

Actions menées par les collectivités

Près de 70% des structures tentent d'apporter du soutien auprès de leur population en portant des dispositifs ou des initiatives visant à faciliter l'inclusion numérique des citoyens de leur territoire, principalement sous la forme :

- D'accompagnements personnalisés dans des locaux mis à disposition,
- D'offre de formation gratuite ou à tarif réduit
- La mise à disposition de matériels informatiques (principalement via les médiathèques)



Graphique 9 – Actions mises en place par les communes pour soutenir les citoyens les plus en difficulté dans l'acquisition de compétences numériques

De nombreuses actions sont menées par les structures sur tout le territoire haut-rhinois, même s'il convient de noter un dynamisme particulier au niveau du territoire mulhousien. Les principales actions menées sont les suivantes :

- **Permanences numériques individuelles** : des conseillers numériques offrent un soutien personnalisé pour résoudre les problèmes spécifiques des usagers. Ces permanences permettent de répondre à des questions précises et de fournir des solutions adaptées à chaque situation. Les structures agissent pour faciliter l'accès aux droits et aux services en ligne. Elles aident les usagers à naviguer dans les démarches administratives, comme la demande de prestations sociales, la déclaration d'impôts ou la mise à jour de logiciels ou la protection de leurs données. La Passerelle des Talents met par exemple en place des ateliers d'initiation à l'informatique et aux démarches en ligne pour permettre aux usagers de gagner en autonomie. La médiation numérique permet également de sensibiliser les usagers aux dangers en ligne, comme les arnaques et le vol d'identité. Cette approche individualisée est particulièrement efficace pour les personnes ayant des besoins spécifiques ou des compétences très limitées. Les structures notent une forte demande pour ce type de service. Les rendez-vous individuels sont en général privilégiés par les usagers pour deux raisons : sentiment d'accompagnement plus personnalisé et crainte des usagers d'être identifiés comme étant en fracture numérique.
- **Ateliers collectifs d'initiation et de formation** : les structures proposent des ateliers réguliers pour initier les usagers aux bases de l'informatique et d'Internet. Ces ateliers couvrent des sujets tels que la création et l'utilisation d'une adresse e-mail, la navigation sur Internet, et l'utilisation de logiciels de bureautique. Ces ateliers sont souvent adaptés aux différents niveaux de compétence des usagers. Les retours des participants indiquent une amélioration notable de leurs compétences numériques. Les ateliers collectifs ne semblent pas être l'action d'accompagnement privilégiée par les acteurs de la médiation numérique car il apparaît compliqué d'accompagner efficacement des groupes très hétérogènes et où le manque de confidentialité génère des freins dans l'expression des usagers.
- **Education aux médias** : il convient également de noter que des accompagnements sont réalisés à destination des jeunes publics, notamment scolaires afin de faire de l'éducation aux médias, aux réseaux sociaux, au cyberharcèlement se développent de plus en plus.

Concernant les **actions plus ciblées telles que le reconditionnement et la vente de matériel solidaire**, il est mis en lumière la **nécessité de développer et de coordonner les actions** en lien avec le reconditionnement sur l'ensemble du territoire. Les acteurs mentionnent notamment les actuels travaux en cours au niveau de Mulhouse pour étudier le développement d'une filière de reconditionnement.

Globalement, les structures collaborent avec des associations, des collectivités locales, et des entreprises pour offrir une gamme étendue de services. Cette coordination facilite l'échange de bonnes pratiques et l'organisation d'événements communs, comme des journées de sensibilisation ou des formations spécifiques. Elle permet aussi de mieux identifier les besoins locaux et de répondre de manière plus efficace et ciblée. Le partenariat renforce la capacité d'action des structures et accroît leur visibilité.

La plupart des partenariats établis localement sont **entre les structures Conseillers numériques et Espaces France Services**. De nombreux échanges avec les Centres Sociaux-Culturels sont également en place. Des échanges entre structures sur des thématiques ciblées portées par l'une ou l'autre se mettent en place, principalement sur le territoire de Mulhouse.

Selon les territoires, un travail partenarial est actif (réseau piloté par la Ville de Mulhouse, les médiathèques dans les intercommunalités rurales, les Espaces France Services, la Mission Locale, La Poste, les Centres Sociaux Culturels). La Passerelle des Talents et Emmaüs Connect travaillent par exemple en étroite coordination avec des partenaires locaux tels que les collectivités, les associations et entreprises pour offrir une gamme élargie de services.

Sur un plan plus national, un travail est réalisé avec les organismes institutionnels via le réseau Aidant Connect. Enfin le Hub-Est est également un partenaire de travail en réseau.

Les entretiens font également remonter un **réel besoin sur la mise en réseau et un souhait que ces d'échanges thématiques puissent se développer**.

F. Attentes dans le cadre de la feuille de route Numérique Ensemble

Les priorités à traiter dans le cadre de la démarche

3 priorités ressortent des entretiens menés concernant la feuille de route numérique ensemble :

1. **« Professionnaliser » la démarche de l'inclusion numérique**, en développant la formation continue de l'ensemble des acteurs, conseillers et médiateurs numériques.
2. **Renforcer le maillage des acteurs** et lieux d'accompagnement par la rencontre des médiateurs et des conseillers numériques
3. **Mettre en place des mutualisations** et solutions de financement concertées afin de pouvoir stabiliser les postes de conseillers

Les attentes dans cadre de la démarche de la Feuille de route Numérique Ensemble

Principalement quatre axes de travail se détachent des entretiens :

- **Un travail en collaboration** basé sur une stratégie cohérente et mutualisée et une **coordination territoriale** afin de généraliser l'accès de la population aux conseillers numériques : une approche cohérente des politiques de médiation numérique à travers les territoires est nécessaire pour maximiser l'efficacité. Il est également suggéré la création de plateformes de partage des bonnes pratiques et des ressources

entre les différentes structures. Cette harmonisation permettrait de mutualiser les efforts et de renforcer ainsi l'impact global.

- **Soutien et développement des lieux ressources** : créer et soutenir des lieux ressources locaux est important pour offrir un accès permanent à l'assistance numérique. Emmaüs Connect propose la création de hubs numériques équipés de matériel moderne et animés par des conseillers compétents. Plusieurs structures soutiennent également l'idée de développer des espaces dédiés à la formation et à l'accompagnement numérique dans les communautés locales. Ces centres peuvent devenir des points de convergence pour l'innovation et l'éducation numérique, facilitant l'accès pour les populations les plus vulnérables.
- Une **coordination thématique** afin de mettre en commun les outils et les expériences de chacun
- Un **accompagnement des structures porteuses de conseillers numériques** afin de pérenniser les postes pour assurer une continuité et une qualité de service, : les structures insistent sur la nécessité de pérenniser ces postes en les transformant en CDI, garantissant ainsi la disponibilité et l'engagement des conseillers. La sécurité de l'emploi pour les conseillers permettrait de maintenir une expertise constante et de construire des relations de confiance avec les usagers.

Les actions et moyens à mettre en œuvre de manière prioritaire

Les principales actions qui ressortent des entretiens sont les suivantes :

- Faire connaître la diversité des acteurs de la médiation numérique pour les usagers
- Renforcer et pérenniser les postes de conseillers numériques
- Développement de compétences numériques de manière continue
- Développement des lieux de permanence et mise à disposition de matériels
- Enjeux des moyens humains et financiers, notamment via la mise en place un groupe de travail entre les financeurs.

PARTIE 4 : CONCLUSION ET PERSPECTIVES

En conclusion, le diagnostic réalisé dans le Haut-Rhin permet de mettre en avant plusieurs dynamiques de l'inclusion numérique sur le territoire. Bien que moins touché que d'autres territoires métropolitains, l'inclusion numérique en Alsace est un enjeu crucial pour garantir l'accès équitable aux outils et services numériques.

Des spécificités territoriales entre enjeux urbains et ruraux

Tout d'abord d'un point de vue territorial, il est à noter que les zones les plus rurales et les territoires urbains, sont le plus touchés par la fragilité numérique. Concernant les publics touchés par l'illectronisme, il convient de mettre en avant que les personnes âgées et les personnes en situation de précarité sont les plus touchées.

- **Le dynamisme du réseau d'inclusion numérique du territoire mulhousien** : les acteurs de Mulhouse et son agglomération ont mis en place de nombreuses actions avec un travail en réseau piloté par la Ville de Mulhouse qui s'appuie sur un réseau dense et dynamique d'acteurs de la médiation numérique
- **L'enjeu des territoires ruraux avec des accompagnements spécifiques** nécessaires pour ces communes et intercommunalités où des usagers sont souvent confrontés à plusieurs difficultés exacerbant la fracture numérique (manque d'équipement, mobilité plus contrainte, etc.). Un besoin de travail en réseau et de mutualisation y est plus fort, et cet enjeu d'inclusion numérique y rencontre les problématiques d'isolement social et de mobilité propres aux territoires ruraux. Il est à noter que la Commune de Ferrette qui compte 830 habitants, a fait le choix de porter un conseiller numérique pour accompagner ses habitants.

Un écosystème de médiation numérique dense et actif

Ce diagnostic a permis de mettre en lumière le dynamisme et le nombre d'acteurs présents dans le Haut-Rhin pour mener des actions de médiation numérique. Collectivités locales et associations sont mobilisées auprès des usagers en facture numérique pour leur apporter un accompagnement personnalisé. En effet, de nombreuses actions sont mises en place sur l'ensemble du territoire haut-rhinois, bien que l'on note une plus forte concentration et coordination au niveau du territoire mulhousien expliqué par un réseau constitué de nombreux acteurs.

Un fort besoin de coordination, de travail en réseau et de mutualisation

Il ressort de cette présente analyse, un fort besoin exprimé par les acteurs de capitalisation, mutualisation et de coordination des acteurs de la médiation numérique sur le territoire. Ces enjeux rejoignent la problématique du manque de visibilité des acteurs de la médiation dans certains territoires, malgré un maillage dans le Haut-Rhin développé.

Un dispositif des conseillers numériques à soutenir

Bien que l'impact positifs des actions des conseillers numériques soit prouvé, de nombreuses structures mettent en avant les difficultés autour de la pérennisation et du financement des postes de conseillers numérique. Le manque de visibilité de ce dispositif est également souvent mis en lumière. Un autre enjeu clair est celui de la montée en compétences et du partage d'expérience des conseillers numériques, premier relai de la médiation numérique.

Perspectives et premiers leviers d'action identifiés

Les éléments recueillis auprès des acteurs de l'inclusion numérique permettent de mettre en avant plusieurs perspectives et des premiers leviers d'action pour la feuille de route Numérique Ensemble. Les grandes thématiques qui ressortent sont les suivantes : **la visibilité de l'offre et des acteurs de la médiation numérique, la structuration de l'écosystème, la montée en compétences et la coordination des conseillers, l'accompagnement et l'autonomisation des publics, ainsi que le développement de filière de reconditionnement local.**