

Numérique Ensemble

Feuille de route

SOMMAIRE

SOMMAIRE	2
PARTIE 1 - PRESENTATION DE LA DEMARCHE	3
A. Inclusion numérique et illettrisme	3
Inclusion numérique	3
Illettrisme	4
B. Démarche France Numérique Ensemble	5
C. Pilotage de la feuille de route Numérique Ensemble en Alsace	7
La territorialisation de France Numérique Ensemble	7
En Alsace, une démarche copilotée par l'Etat et la Collectivité européenne d'Alsace	7
PARTIE 2 – METHODE DE LA DEMARCHE	8
A. Méthode participative et calendrier de l'écriture de la feuille de route	8
B. Un diagnostic croisé, étape préalable de la définition de la feuille de route	9
• Méthode du diagnostic quantitatif	9
• Méthode du diagnostic qualitatif	10
• Synthèse du diagnostic	10
→ Des spécificités territoriales entre enjeux urbains et ruraux	11
→ Un écosystème de médiation numérique dense et actif	11
→ Un fort besoin de coordination, de travail en réseau et de mutualisation	11
→ Un dispositif des conseillers numériques à soutenir	11
→ Perspectives et premiers leviers d'action identifiés	12
C. Définir une stratégie et des actions dans une démarche concertée	12
• Réunion de concertation	12
• Groupes de travail	14
• Réunion de restitution et comité de pilotage	14
PARTIE 3 – STRATEGIE ET OBJECTIFS	15
A. Objectifs de la feuille de route Numérique Ensemble	15
B. Publics cible de la feuille de route Numérique Ensemble	15
C. Stratégie autour de 5 axes prioritaires	16
PARTIE 4 – ACTIONS	17
A. Axe 1 - Agir pour la pérennisation des actions d'inclusion numérique	17
B. Axe 2 – Structurer et développer le maillage de l'inclusion numérique	19
C. Axe 3 - Proposer une offre de services adaptable et propice à l'autonomie des usagers	21
D. Axe 4 - Proposer une offre « sociale » d'accès au numérique	23
E. Axe 5 - Simplifier les démarches en ligne dans une approche centrée usagers	24
ANNEXES	25



PARTIE 1 - PRESENTATION DE LA DEMARCHE

A. Inclusion numérique et illectronisme



Chiffres clés

- **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).
- **52% des personnes en difficulté numérique aimeraient être accompagnées** et 39% des usagers ont renoncé à une démarche administrative car elle devait être réalisée en ligne.

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) ».

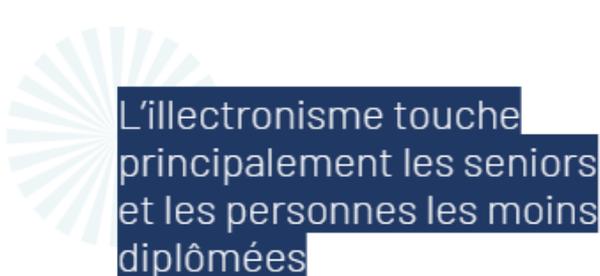
Eurostat distingue quatre domaines de compétences numériques :

- 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



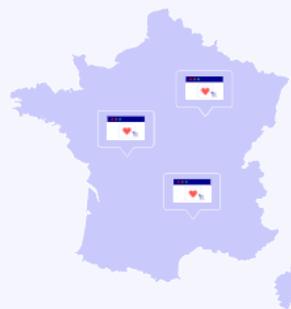
Focus Les 16 engagements de la feuille de route nationale

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



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

4 000

postes de Conseillers Numériques attribués

16 423

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 co-portées 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. Cette démarche s'inscrit dans le cadre du Service Public Alsacien de la Collectivité européenne d'Alsace qui vise à offrir aux usagers des services plus proches, plus simples et plus efficaces et en continuité avec les actions qu'elle mène déjà en faveur de l'inclusion numérique et auprès des publics touchés par l'illectronisme.

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.

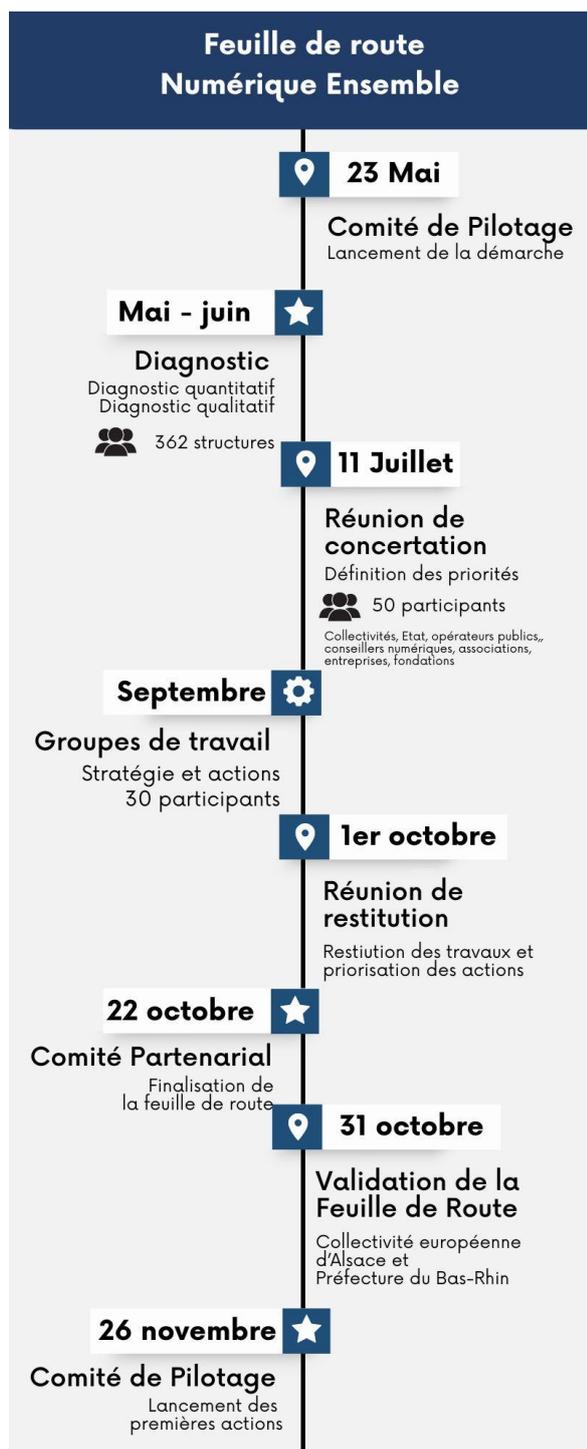
La Collectivité européenne d'Alsace porte, au titre de son rôle de cheffe de file, un poste de coordinateur des conseillers numériques à l'échelle alsacienne. Ce coordinateur travaillera en étroite collaboration avec les deux coordinateurs de conseillers numériques de l'Eurométropole de Strasbourg et 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.

L'Eurométropole de Strasbourg est à ce titre partie prenante et actrice à part entière de cette démarche et en cohérence avec l'ensemble des actions qu'elle mène en faveur de l'inclusion numérique.

PARTIE 2 – METHODE DE LA DEMARCHE

La feuille de route du Bas-Rhin a été co-construite de manière collaborative avec les acteurs de la médiation numérique du territoire et sous le pilotage de la Collectivité européenne d'Alsace et de la Préfecture du Bas-Rhin. Ce sont ainsi près de 75 acteurs qui sont mobilisés dans le cadre de cette démarche.

A. Méthode participative et calendrier de l'écriture de la feuille de route



La démarche de la Feuille de route Numérique Ensemble a été lancée lors du comité de pilotage du 23 Mai 2024.

La dynamique souhaitée a été celle de la concertation avec les acteurs de la médiation numérique afin d'apporter des réponses concrètes aux besoins des citoyens.

La démarche a été structurée en **4 étapes** :

1/ Réalisation d'un diagnostic permettant de faire ressortir et éclairer les besoins du territoire

2/ Concertation auprès des acteurs de la médiation numérique pour mettre en avant les axes stratégiques

3/ Définition des actions dans le cadre de groupes de travail mobilisant plus de 30 acteurs

4/ Finalisation des travaux par une phase de restitution et de validation

Il est à noter une **forte mobilisation des acteurs du territoire tout au long de la dynamique proposée** pour l'écriture de la feuille de route.

La diversité des acteurs (collectivités, Etat, opérateurs publics, associations, conseillers et médiateurs numériques, fondations, entreprises, etc.) a permis de garantir une dynamique transversale à l'écriture de la feuille de route Numérique Ensemble.

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

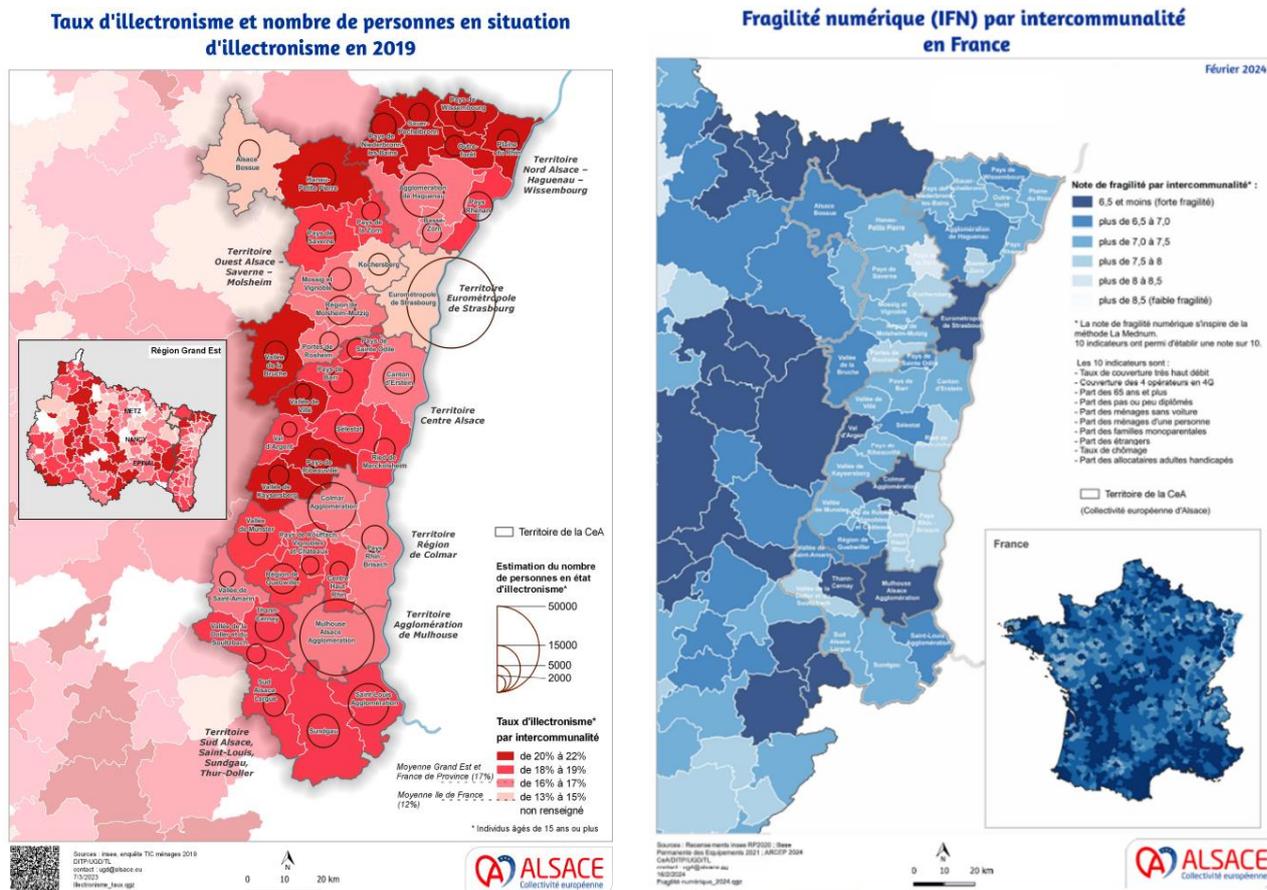
Le **diagnostic constitue la première étape** et vise à mettre en lumière des données factuelles et à identifier les besoins du territoire afin de définir une stratégie d'inclusion numérique autour d'axes prioritaires déclinés en actions en faveur de l'inclusion numérique. Ce diagnostic a été établi 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 ont été 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. Il est joint en annexe 1.

- 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 permettent une **analyse croisée des territoires** pour un état des lieux complet 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.

- Méthode du diagnostic qualitatif

→ *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 **362 structures bas-rhinoises** (318 communes et 12 EPCI Bas-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.

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



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

→ *Entretiens des acteurs porteurs de conseillers numériques*

Pour approfondir les résultats de ces enquêtes, **11 entretiens ont été réalisés auprès des porteurs de conseillers numériques bas-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.

- Synthèse du diagnostic

Le diagnostic réalisé dans le Bas-Rhin permet de mettre en avant plusieurs dynamiques de l'inclusion numérique sur le territoire. Bien que moins touché que d'autres territoire

métropolitain, l'inclusion numérique en Alsace est un enjeu crucial pour garantir l'accès équitable aux outils et services numériques. Il est joint à la feuille de route en Annexe 1.

→ *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.

- **La place singulière du territoire strasbourgeois** : les acteurs de Strasbourg et de sa métropole ont mis en place de nombreuses actions avec un fort travail en réseau piloté par l'Eurométropole de Strasbourg dont le niveau de maturité est aujourd'hui très élevé et qui s'appuie sur un réseau dense et dynamique et d'acteurs à l'image du Shadok (tiers-lieu des cultures numériques).
- **L'enjeu des territoires ruraux avec des accompagnements spécifiques** qui se développent, en atteste le succès du Digibus déployé sur la Vallée de la Bruche et dont l'intérêt d'autres communes bas-rhinoises a été plusieurs fois soulevé. Un besoin de travail en réseau y est plus fort, et cet enjeu d'inclusion numérique y rencontre les problématiques d'isolement social et de mobilité spécifiques aux territoires ruraux.

→ *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 Bas-Rhin pour mener des actions de médiation numérique. Collectivités locales et associations sont mobilisées auprès des usagers en fracture numérique pour leur apporter un accompagnement personnalisé. En effet, de nombreuses actions sont mises en place sur l'ensemble du territoire bas-rhinois, bien que l'on note une forte concentration au niveau du territoire de l'Eurométropole de Strasbourg 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 actions 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 Bas-Rhin développé.

→ *Un dispositif des conseillers numériques à soutenir*

Bien que l'impact positif 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.

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.**

C. Définir une stratégie et des actions dans une démarche concertée

La volonté de la Préfecture et de la Collectivité européenne d'Alsace, coporteurs de la feuille de route, a été d'associer l'ensemble des acteurs de la médiation numérique. Ainsi, un large réseau d'acteurs a pu être mobilisé : opérateurs publics, associations, conseillers et médiateurs numériques, fondations, entreprises, etc.

Cette concertation s'est déroulée autour de plusieurs temps forts : des comités de pilotage, une réunion de concertation, des groupes de travail et une réunion de restitution.

- Comité de pilotage

Un comité de pilotage est constitué avec les partenaires afin de travailler de manière partenariale à l'élaboration de la Feuille de Route et la suivre tout au long de sa mise en œuvre.

- Réunion de concertation

Une première réunion de concertation le 11 juillet a permis de rassembler plus de 50 acteurs de la médiation numérique afin de partager les résultats du diagnostic et d'échanger dans des ateliers visant à identifier les axes stratégiques et les actions à déployer dans le cadre de la feuille de route.



Légende : Photographies de la séance de concertation du 11 juillet, crédits photos Alexandre SCHLUB/CEA

Ces premiers travaux ont permis de dégager **5 axes prioritaires** :

1. Agir pour la **pérennisation** de l'inclusion numérique
2. Proposer une **offre de services adaptable** et propice à l'autonomie des usagers
3. **Coordonner** : développer plus fortement le maillage, la visibilité et la lisibilité des acteurs et de l'offre du numérique
4. **Simplification** des démarches sur les sites avec une approche usagers
5. Proposer une **offre « sociale »** d'accès au numérique

- Groupes de travail



Légende : groupe de travail, crédits photos CEA

5 groupes de travail ont été organisés la première semaine de septembre pour chacune des priorités stratégiques identifiées lors de la réunion de concertation.

Ils ont permis de réunir sur une semaine plus de **30 acteurs de la médiation numérique** représentant la diversité des acteurs impliqués.

16 actions ont été écrites et ont permis de proposer le plan d'actions de la feuille de route.

- Réunion de restitution et comité de pilotage

Les travaux des groupes de travail ont été présentés en **réunion de restitution** le 1^{er} octobre mobilisant une cinquantaine d'acteurs. Les échanges ont permis d'affiner et de **prioriser la feuille de route** qui a ensuite pu être présentée dans sa version finalisée au comité partenarial réuni le 22 octobre.

PARTIE 3 – STRATEGIE ET OBJECTIFS

A. Objectifs de la feuille de route Numérique Ensemble

La feuille de route Numérique Ensemble vise à agir comme un **facilitateur et un ensembleur de la démarche d'inclusion numérique sur l'ensemble du territoire bas-rhinois** et avec le concours des acteurs de la médiation numérique.

Ainsi, les principaux objectifs visés sont :

- **Lutter contre la fracture sociale et numérique** en accompagnant les usagers par des réponses concrètes et pragmatiques adaptées à leurs besoins
- **Coordonner, fédérer et structurer** les acteurs de l'inclusion numérique sur le territoire
- **Développer les actions de médiation** numérique et le maillage territorial en s'inscrivant dans une démarche participative et tournée vers les usagers
- **Communiquer et valoriser** l'offre proposée sur le territoire auprès des professionnels et usagers
- **Créer une synergie** entre les feuilles de route bas-rhinoise et haut-rhinoise pour favoriser une dynamique vertueuse à l'échelle du territoire alsacien

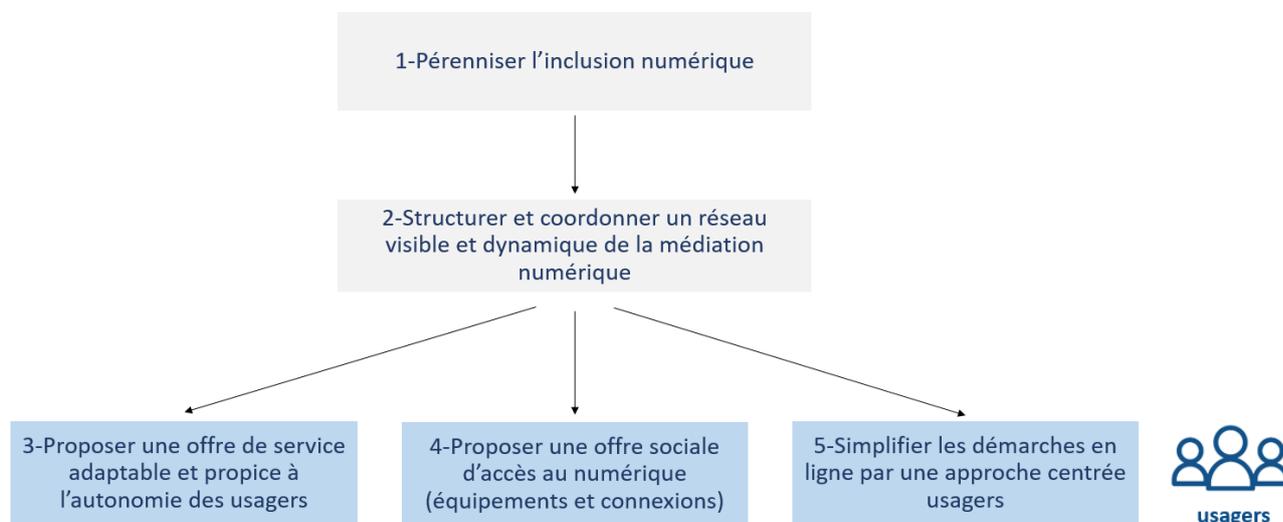
B. Publics cible de la feuille de route Numérique Ensemble

Cette feuille de route visera à apporter des réponses concrètes à plusieurs publics cible identifiés dans le cadre du diagnostic :

- **Les usagers :**
 - Les personnes en situation de précarité sociale
 - Les personnes âgées
 - Les personnes en situation de handicap
 - Les enfants et les jeunes
- **Les professionnels :**
 - de la médiation numérique, dont les conseillers numériques
 - de l'accueil et de l'accompagnement social, dont les agents publics

Elle veillera ainsi à apporter des réponses à l'ensemble des particularités territoriales, que celles-ci soient rurales ou urbaines en veillant à apporter des réponses adaptées à l'ensemble des acteurs.

C. Stratégie autour de 5 axes prioritaires



L'ensemble des travaux menés ont permis de dégager une stratégie en 5 axes:

Axe 1 - Agir pour la pérennisation des actions d'inclusion numérique	
ACTIONS	Accompagner les acteurs et favoriser la mutualisation pour les conseillers numériques (CN)
	Former et valoriser la filière de médiation numérique
	Développer une conférence des financeurs de la médiation numérique
Axe 2 – Structurer et développer le maillage de l'inclusion numérique	
ACTIONS	Coordonner l'inclusion numérique par la mise en place d'un réseau de 3 coordinateurs couvrant toute l'Alsace
	Développer et mettre en place un réseau de l'inclusion numérique favorisant la mise en synergie des acteurs à l'échelle alsacienne
	Accompagner le développement de communautés professionnelles de la médiation par bassin de vie
Axe 3 - Proposer une offre de services adaptable et propice à l'autonomie des usagers	
ACTIONS	Accroître le nombre de personnes accompagnées et développer l'accompagnement et l'accès à Internet
	Formaliser l'offre existante et faire un état des lieux des besoins des usagers
	Faire connaître l'offre auprès des professionnels et des usagers
	Informier et former les professionnels de l'accompagnement et de l'accueil des usagers à l'inclusion numérique
	Créer un référentiel commun d'évaluation, formation et diagnostic
Axe 4 - Proposer une offre « sociale » d'accès au numérique	
ACTIONS	Développer l'accès aux équipements numériques : équipements de réemploi
	Valoriser l'offre sociale d'accès à internet « solidaire »
	Mettre en place un Fonds de solidarité
Axe 5 – Simplifier les démarches en ligne dans une approche centrée usagers	
ACTIONS	Identifier un groupe d'acteurs et un panel de site à analyser
	Analyse des procédures sélectionnées et expérimentations
	Création et diffusion d'un guide des bonnes pratiques

PARTIE 4 – ACTIONS

Axe 1 - Agir pour la pérennisation des actions d'inclusion numérique

Description de l'action, porteur et échéances

ACTION 1	ACTIONS PHARES	ECHEANCES
<p data-bbox="209 600 639 815">ACCOMPAGNER LES ACTEURS ET FAVORISER LA MUTUALISATION POUR LES CONSEILLERS NUMERIQUES (CN)</p> <div data-bbox="261 891 347 976">  <p data-bbox="236 981 363 1003">Pilote : CeA</p> </div> <div data-bbox="507 891 580 976">  <p data-bbox="501 981 587 1003">Priorité</p> </div>	Réaliser un état des lieux de la répartition de l'action des CN sur le territoire.	1 ^{er} semestre 2025
	Recenser les structures volontaires pour le portage du maillage.	1 ^{er} semestre 2025
	Accompagner les nouvelles structures dans la mise en œuvre du dispositif	1 ^{er} semestre 2025
	Accompagner une montée en charge de l'activité d'accompagnement	1 ^{er} semestre 2025
	Accompagner les CN dans leur formation initiale et continue	1 ^{er} semestre 2025
	Etude d'opportunité et de faisabilité pour la création d'un groupement d'employeurs.	1 ^{er} semestre 2025
	Accompagner les structures dans l'adhésion au groupement d'employeurs	2026

ACTION 2	ACTIONS PHARES	ECHEANCES
<p data-bbox="217 1279 630 1400">FORMER ET VALORISER LA FILIERE DE MEDIATION NUMERIQUE</p> <div data-bbox="248 1431 335 1516">  <p data-bbox="207 1529 284 1552">Pilote :</p> </div> <div data-bbox="504 1431 577 1516">  <p data-bbox="497 1529 584 1552">Priorité</p> </div>	Créer une filière professionnelle de la médiation numérique incluant les formations initiales et continues	2026
	Communiquer et valoriser les postes de médiation numérique, notamment en complémentarité avec France Services.	1 ^{er} semestre 2025
	Rendre attractifs les métiers en lien avec la médiation numérique en développant les compétences par des programmes de formation et d'échanges entre pairs	2 nd semestre 2025

ACTION 3	ACTIONS PHARES	ECHEANCES
<p data-bbox="225 394 620 562">DEVELOPPER UNE CONFERENCE DES FINANCEURS DE LA MEDIATION NUMERIQUE</p> <div data-bbox="248 591 333 674">  </div> <p data-bbox="236 696 360 719">Pilote : CeA</p> <div data-bbox="497 591 571 674">  </div> <p data-bbox="483 696 564 719">Priorité</p>	<p data-bbox="667 282 1219 421">Définir une stratégie financière pour le territoire en mobilisant les dispositifs public et privés (fonds nationaux, européens, fondations, etc.)</p>	<p data-bbox="1257 282 1414 344"><i>2nd semestre</i> 2025</p>
	<p data-bbox="667 425 1219 564">Recenser les structures privées et publiques susceptibles de contribuer et de s'inscrire dans le soutien des actions de la feuille de route</p>	<p data-bbox="1257 425 1414 488"><i>2nd semestre</i> 2025</p>
	<p data-bbox="667 568 1219 674">Inventorier les besoins en financements pour les projets structurants de médiation numérique</p>	<p data-bbox="1257 568 1414 631"><i>2nd semestre</i> 2025</p>
	<p data-bbox="667 678 1219 745">Définir des modalités de sollicitation des financements (appels à projets, etc.)</p>	<p data-bbox="1305 678 1366 701">2026</p>
	<p data-bbox="667 750 1219 817">Etude d'opportunité et de faisabilité pour la création d'un groupement d'employeurs.</p>	<p data-bbox="1257 750 1414 813"><i>2nd semestre</i> 2025</p>
	<p data-bbox="667 822 1219 918">Structurer une gouvernance multipartenariale et une cellule d'appui pour piloter la stratégie définie</p>	<p data-bbox="1257 822 1414 884"><i>1^{er} semestre</i> 2025</p>

Partenaires mobilisés :

Collectivité européenne d'Alsace, Eurométropole de Strasbourg, HubEst, Emmaüs Connect, Alsace Digital, Communauté de Communes SAUER PECHELBRONN

Axe 2 – Structurer et développer le maillage de l’inclusion numérique

Description de l’action, porteur et échéances

ACTION 1	ACTIONS PHARES	ECHEANCES
<p data-bbox="204 472 639 730">COORDONNER L’INCLUSION NUMERIQUE PAR LA MISE EN PLACE D’UN RESEAU DE 3 COORDINATEURS COUVRANT TOUTE L’ALSACE</p> <div data-bbox="248 759 333 844">  </div> <p data-bbox="217 880 344 902">Pilote : CeA</p> <div data-bbox="496 781 564 860">  </div> <p data-bbox="475 875 555 898">Priorité</p>	<p data-bbox="671 463 1214 555">Structurer la coordination entre les 3 coordinateurs et identifier les périmètres d'action territoriaux et thématiques</p>	<p data-bbox="1262 463 1414 524"><i>1^{er} semestre 2025</i></p>
	<p data-bbox="671 562 1214 654">Etablir le contact entre les coordinateurs et les structures porteuses des CN et recenser les besoins d’accompagnement.</p>	<p data-bbox="1262 562 1414 622"><i>1^{er} semestre 2025</i></p>
	<p data-bbox="671 660 1214 752">Créer un programme de travail commun en concertation avec les collectivités territoriales et les acteurs locaux</p>	<p data-bbox="1262 660 1414 721"><i>1^{er} semestre 2025</i></p>
	<p data-bbox="671 768 1214 828">Organiser des réunions de coordination mensuelles avec les conseillers numériques</p>	<p data-bbox="1262 768 1414 828"><i>1^{er} semestre 2025</i></p>
	<p data-bbox="671 844 1214 904">Organiser des réunions de coordination biannuelles avec les structures porteuses</p>	<p data-bbox="1262 844 1414 904"><i>1^{er} semestre 2025</i></p>

ACTION 2	ACTIONS PHARES	ECHEANCES
<p data-bbox="204 1144 639 1402">DEVELOPPER ET METTRE EN PLACE UN RESEAU DE L’INCLUSION NUMERIQUE FAVORISANT LA MISE EN SYNERGIE DES ACTEURS A L’ECHELLE ALSACIENNE</p> <div data-bbox="217 1417 301 1503">  </div> <p data-bbox="209 1534 333 1556">Pilote : CeA</p> <div data-bbox="504 1431 572 1509">  </div> <p data-bbox="488 1529 568 1552">Priorité</p>	<p data-bbox="671 1093 1198 1162">Identifier/cartographier les acteurs de la médiation numériques (1er cercle/second cercle)</p>	<p data-bbox="1262 1093 1414 1153"><i>1^{er} semestre 2025</i></p>
	<p data-bbox="671 1169 1198 1283">Organiser une fois tous les deux mois un retour d’expérience/temps de travail avec les acteurs de la médiation à l’image du Réseau de l’Eurométropole de Strasbourg</p>	<p data-bbox="1262 1169 1414 1229"><i>1^{er} semestre 2025</i></p>
	<p data-bbox="671 1290 1198 1413">Organiser des rencontres physiques, au moins une fois par trimestre , pour partager des retours d’expérience et améliorer la coopération entre les acteurs du réseau.</p>	<p data-bbox="1262 1290 1414 1350"><i>1^{er} semestre 2025</i></p>
	<p data-bbox="671 1420 1198 1512">Organiser une rencontre physique annuelle des structures porteuses pour partager des besoins et améliorer la coopération.</p>	<p data-bbox="1262 1420 1414 1480"><i>1^{er} semestre 2025</i></p>

ACTION 3	ACTIONS PHARES	ECHEANCES
<p data-bbox="209 277 639 533">ACCOMPAGNER LE DEVELOPPEMENT DE COMMUNAUTES PROFESSIONNELLES DE LA MEDIATION PAR BASSIN DE VIE</p> <div data-bbox="225 562 550 685">  <p data-bbox="225 651 352 678">Pilote : CeA</p>  <p data-bbox="453 658 536 685">Priorité</p> </div>	Définir le périmètre pertinent à structurer autour de la notion de bassin de vie	1 ^{er} semestre 2025
	Recenser à partir de la cartographie existante les initiatives locales et leurs acteurs	1 ^{er} semestre 2025
	Continuer le déploiement du réseau des acteurs numériques de l'Eurométropole de Strasbourg et diffuser ses bonnes pratiques	1 ^{er} semestre 2025
	Identifier les acteurs clés et le fédérer autour des priorités de la feuille de route	1 ^{er} semestre 2025
	Mettre en place des référents numériques usagers dans les collectivités, les administrations et les associations	2 nd semestre 2025
	Recenser les besoins non couverts	2 nd semestre 2025

Partenaires mobilisés :

Collectivité européenne d'Alsace, Eurométropole de Strasbourg, HubEst, Humanis, CCAS de Sélestat, Communauté d'Agglomération de Haguenau, Communauté de Communes Sauer-Pechelbronn

Axe 3 - Proposer une offre de services adaptable et propice à l'autonomie des usagers

Description de l'action, porteur et échéances

ACTION 1	ACTIONS PHARES	ECHEANCES
<p style="text-align: center;">DEVELOPPER L'ACCOMPAGNEMENT ET L'ACCES A INTERNET DES USAGERS</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">   </div> <p>Pilote :</p> <p style="text-align: right;">Priorité</p>	Réaliser une cartographie des lieux d'accès publics à internet (associations, CCAS, bibliothèques, etc.)	1 ^{er} semestre 2025
	Rvéler les besoins en terme d'accompagnement	2 nd semestre 2025
	Mettre en place des points d'accès à Internet médiatisés auprès des relais afin d'autonomiser les usagers et de donner accès aux usagers à des postes sécurisés	2026

ACTION 2	ACTIONS PHARES	ECHEANCES
<p style="text-align: center;">FORMALISER L'OFFRE EXISTANTE ET FAIRE UN ETAT DES LIEUX DES BESOINS DES USAGERS</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">   </div> <p>Pilote :</p> <p style="text-align: right;">Priorité</p>	Constituer un groupe d'usagers testeurs représentatif des publics cibles	2 nd semestre 2025
	Définir le parcours usagers selon les profils d'usagers identifiés et mettant en avant les irritants rencontrés	2 nd semestre 2025
	Recenser les besoins via des entretiens auprès des professionnels	2 nd semestre 2025
	Recenser les besoins via des entretiens auprès des usagers	2 nd semestre 2025
	Recenser les compétences auprès des professionnels afin de capitaliser.	1 ^{er} semestre 2025
	Structurer l'offre de service	2 nd semestre 2025
	Diffuser l'offre de service auprès des publics et des relais identifiés (aidants numériques)	2 nd semestre 2025
	Proposer des offres orientées vers les nouveaux usages du numérique (cyber sécurité / harcèlement, intelligence artificielle, fake-news, ...)	2 nd semestre 2025

ACTION 3	ACTIONS PHARES	ECHEANCES
<p data-bbox="204 376 628 546">FAIRE CONNAITRE L'OFFRE AUPRES DES PROFESSIONNELS ET DES USAGERS</p> <div data-bbox="236 600 319 685"></div> <div data-bbox="459 613 539 698"></div> <p data-bbox="204 721 284 748">Pilote :</p> <p data-bbox="450 721 539 748">Priorité</p>	Créer une identité visuelle commune, intuitive et évolutive	2 nd semestre 2025
	Créer des supports de communication diffusables et adaptables par les partenaires (notamment un stand / une mallette mobile pour parler d'inclusion numérique)	2 nd semestre 2025
	Décliner l'offre via les différents canaux et supports de communication	2 nd semestre 2025
	Créer et/ou intégrer des événements en lien avec l'inclusion numérique	2 nd semestre 2025
	Cibler la communication auprès de structures relais (associations, MFS ...)	2 nd semestre 2025
	Organiser des réunions d'information auprès des relais identifiés	2 nd semestre 2025
	Participer à des événements destinés à nos publics cibles (salons étudiants, seniors, ...)	2 nd semestre 2025

ACTION 4	ACTIONS PHARES	ECHEANCES
<p data-bbox="204 896 628 1155">INFORMER ET FORMER LES PROFESSIONNELS DE L'ACCOMPAGNEMENT ET DE L'ACCUEIL DES USAGERS A L'INCLUSION NUMERIQUE</p> <div data-bbox="236 1160 319 1245"></div> <div data-bbox="459 1151 539 1236"></div> <p data-bbox="204 1245 331 1272">Pilote : CeA</p> <p data-bbox="466 1245 555 1272">Priorité</p>	Réaliser une évaluation du niveau réel des professionnels afin de définir un programme de formation 'aidant numérique' adapté.	2 nd semestre 2025
	Former les agents et professionnels aux enjeux de base et à diagnostiquer le besoin des publics en s'appuyant sur le dispositif de formation aidant numérique	2 nd semestre 2025
	Développer des formations auprès des agents publics de la CeA, EMS et de l'Etat qui accueillent du public	2 nd semestre 2025
	Instaurer un cycle de formation au numérique pour les professionnels de l'éducation	2 nd semestre 2025

ACTION 5	ACTIONS PHARES	ECHEANCES
<p data-bbox="204 1415 628 1585">CREER UN REFERENTIEL COMMUN D'EVALUATION, FORMATION ET DIAGNOSTIC</p> <div data-bbox="236 1608 319 1693"></div> <div data-bbox="459 1621 539 1706"></div> <p data-bbox="204 1715 300 1742">Pilote :</p> <p data-bbox="491 1715 580 1742">Priorité</p>	Constituer une base de données de ressources communes pour accompagner le public	2 nd semestre 2025
	Recenser les outils utilisés par l'ensemble des acteurs de la médiation numérique	1 ^{er} semestre 2025
	Proposer un parcours commun unifié au sein du territoire pour les usagers	2026
	Mettre en œuvre un outil commun d'évaluation pour toutes les structures	2026

Partenaires mobilisés :

Association des maires ruraux, Collectivité européenne d'Alsace, Eurométropole de Strasbourg, HubEst, Humanis, Communauté de Communes Sauer-Pechelbronn, Alsace Digital

Axe 4 - Proposer une offre « sociale » d'accès au numérique

Description de l'action, porteur et échéances :

ACTION 1	ACTIONS PHARES	ECHEANCES
<p data-bbox="209 427 624 555">DEVELOPPER L'ACCES AUX EQUIPEMENTS NUMERIQUES</p> <div data-bbox="256 622 341 707"></div> <div data-bbox="469 629 544 707"></div> <p data-bbox="225 741 304 763">Pilote :</p> <p data-bbox="453 741 533 763">Priorité</p>	<p data-bbox="655 383 1166 510">Identifier les structures capables de collecter, réparer, et redistribuer des équipements numériques usages en bon état (en partant du travail de l'EMS)</p> <p data-bbox="655 510 1214 667">Sensibiliser les entreprises et institutions locales à l'importance du don de matériel informatique pour réduire la fracture numérique / créer une campagne de communication autour des bénéfices environnementaux et sociaux du réemploi.</p> <p data-bbox="655 667 1182 801">Développer les partenariats avec les entreprises locales/entités publiques pour assurer l'approvisionnement régulier en équipements usagés avec Emmaüs Connect (ADIRA/CCI)</p> <p data-bbox="655 801 1214 898">Mettre en place un service de location solidaire de matériel informatique pour les familles et individus à faibles revenus</p>	<p data-bbox="1267 383 1406 439">1^{er} semestre 2025</p> <p data-bbox="1267 510 1406 566">2nd semestre 2025</p> <p data-bbox="1310 674 1366 696">2026</p> <p data-bbox="1310 801 1366 824">2026</p>
<p data-bbox="220 1039 608 1167">VALORISER L'OFFRE SOCIALE D'ACCES A INTERNET « SOLIDAIRE »</p> <div data-bbox="244 1234 328 1319"></div> <div data-bbox="488 1256 563 1335"></div> <p data-bbox="225 1375 304 1397">Pilote :</p> <p data-bbox="469 1375 549 1397">Priorité</p>	<p data-bbox="655 987 1206 1115">Réaliser une cartographie des lieux d'accès publics à internet (associations, CCAS, bibliothèques, etc.) intégrée à la cartographie de la médiation numérique en Alsace et nationale</p> <p data-bbox="655 1115 1198 1279">Créer un flyer recensant les offres à des tarifs préférentiels pour des abonnements internet à destination des ménages à bas revenus utilisables par les prescripteurs (TS / médiathèques / MFS/ CAF / MSA / CARSAT / CROUS...)</p> <p data-bbox="655 1279 1166 1346">Diffuser ces informations via les canaux locaux (presse, radio, affiches en mairie, etc.)</p> <p data-bbox="655 1346 1206 1442">Développer un réseau de points relais (bureaux de tabac, bureaux de poste, etc.) pour atteindre les publics éloignés du numérique..</p>	<p data-bbox="1267 987 1406 1043">1^{er} semestre 2025</p> <p data-bbox="1267 1115 1406 1171">1^{er} semestre 2025</p> <p data-bbox="1267 1279 1406 1335">2nd semestre 2025</p> <p data-bbox="1310 1346 1366 1368">2026</p>
<p data-bbox="236 1570 592 1653">METTRE EN PLACE UN FONDS DE SOLIDARITE</p> <div data-bbox="212 1675 296 1760"></div> <div data-bbox="491 1697 566 1776"></div> <p data-bbox="217 1787 296 1809">Pilote :</p> <p data-bbox="475 1787 555 1809">Priorité</p>	<p data-bbox="655 1570 1206 1697">Réaliser une étude pour voir si l'activation des aides du fonds de solidarité pour le logement (FSL) pour la connexion internet des foyers en difficulté économique est possible.</p> <p data-bbox="655 1697 1198 1787">Effectuer un travail avec les bailleurs sociaux pour étudier la possibilité d'actions solidaires pour l'accès aux abonnements</p>	<p data-bbox="1267 1570 1406 1626">2nd semestre 2025</p> <p data-bbox="1267 1697 1406 1753">2nd semestre 2025</p>

Partenaires mobilisés :

Association des maires ruraux, Emmaüs Connect, Collectivité européenne d'Alsace, Eurométropole de Strasbourg, HubEst, Humanis, Communauté de Communes Sauer-Pechelbronn, CAF, Germes d'Espoirs, CDAFAL67.

Axe 5 - Simplifier les démarches en ligne dans une approche centrée usagers

Description de l'action, porteur et échéances :

ACTION 1	ACTIONS PHARES	ECHEANCES
IDENTIFIER UN GROUPE D'ACTEURS POUR L'ANALYSE DES SITES  Pilote :  Priorité	Constituer un groupe d'usagers testeurs représentatif des publics cibles	2nd semestre 2025
	Constituer un groupe de médiateurs et/ou d'aidants numérique.	2nd semestre 2025
	Identifier les sites et/ou procédures (et leurs porteurs) à tester	2nd semestre 2025
ACTION 2	ACTIONS PHARES	ECHEANCES
ANALYSE DES PROCEDURES SELECTIONNEES  Pilote :  Priorité	Etablir des critères de tests (compréhension des procédures et processus, enchaînement des écrans, ...)	2nd semestre 2025
	Réaliser des campagnes de tests sur la bases des critères établis.	2nd semestre 2025
	Créer un comité technique avec les structures concernées pour établir des recommandation d'amélioration	2nd semestre 2025
	Rédiger les recommandations d'évolution de procédures suite aux tests	2nd semestre 2025
	Faire tester les procédures améliorées au groupe testeur	2nd semestre 2025
ACTION 3	ACTIONS PHARES	ECHEANCES
CREER UN GUIDE DES BONNES PRATIQUES  Pilote :  Priorité	Rédiger un guide didactique en capitalisant sur les ressources existantes et les propositions du groupe testeurs	2026
	Proposer un accompagnement aux porteurs de projets	2026
	Diffuser largement le guide créé auprès des porteurs de projets et des partenaires à l'échelle nationale	2026

Partenaires mobilisés :

Collectivité européenne d'Alsace, Eurométropole de Strasbourg, HubEst, Communauté de Communes Sauer-Pechelbronn, CAF, CDAFAL67, Communauté d'Agglomération de Haguenau, Mairie de Sélestat (Maison France Service)

ANNEXES

Liste des partenaires mobilisés pour l'élaboration de la feuille de route

Associations	APF Territoire Alsace
	Centre socio culturel d'Obernai
	Association des maires ruraux
	CASF
	Centre Socio Culturel de la Meinau
	CyberGrange
	Emmaüs Connect
	Conseil Départemental des Associations Familiales Laïques
	Germes d'espoir
	HubEst
	HUMANIS
	L'Informatique Solidaire DESCLICKS
	Ligue de l'enseignement 67
	CC de l'Alsace Bossue
Collectivités publiques	CC de la Plaine du Rhin
	CC de la Vallée de la Bruche
	CC du Pays de Niederbronn-les-Bains
	Collectivité européenne d'Alsace
	Communauté d'Agglomération de Haguenau
	Communauté de communes Hanau La Petite Pierre
	Communauté de communes Sauer Pechelbronn
	Commune de Lingolsheim
	Eurométropole de Strasbourg
	Médiathèque de Sélestat
	Préfecture du Bas-Rhin
	Région Grand Est
	Ville de Sélestat CCAS
	Agence du climat Strasbourg
	Entreprises et OSS
CAF DU BAS-RHIN	
Groupe La Poste	
ORANGE	
Agence du climat Strasbourg	