

INCLUSION NUMÉRIQUE

FRANCE NUMÉRIQUE ENSEMBLE AIN

DIAGNOSTIC
TERRITORIAL
2024



PRÉSENTATION

Le développement du “tout numérique” induit par la multiplication des outils, des usages et des services numériques a été renforcé par la période du COVID. Par ailleurs, dès octobre 2017, une démarche globale d’amélioration de la qualité du service numérique a été mise en place dans le cadre du lancement du plan Action publique 2022 avec pour objectif la dématérialisation de 100% des services publics. Se pose alors la question de l’accès à la e-santé, aux services publics, à la continuité pédagogique, au maintien dans l’emploi ou encore au télétravail.

Face à cette dématérialisation grandissante, une partie de la population se retrouve en situation de fragilité et d’exclusion. Plusieurs situations d’inégalités face au numérique sont au coeur des travaux de l’inclusion numérique :

- en matière de compétences et d’usages du numérique, selon les profils des usagers.
- dans l’accès à l’équipement et la connexion.
- d’accès à un accompagnement humain pour apprendre à se servir de l’outil numérique.

L’inclusion numérique n’est pas un phénomène nouveau. Depuis plus de 20 ans, des actions, notamment de médiation numérique, existent. Le département de l’Ain a toujours joué un rôle actif, voire de pionnier, dans ce domaine au bénéfice des publics les plus précaires.

FRANCE NUMÉRIQUE ENSEMBLE

Cinq ans après le lancement de la première stratégie nationale pour un numérique inclusif (SNNI) et à l’issue d’une vaste concertation partenariale menée dans le cadre du Conseil National de la Refondation numérique, l’État, les collectivités territoriales et les acteurs de la société civile ont souhaité réaffirmer leur engagement en faveur de l’inclusion numérique du plus grand nombre.

Inaugurée en octobre 2023, France Numérique Ensemble décrit les orientations nationales en faveur de l’inclusion numérique pour la période 2024-2027. Cette nouvelle feuille de route propose un cadre souple d’actions, où la collaboration entre les différentes parties prenantes de l’inclusion numérique apparaît comme un élément essentiel des travaux à venir.

Dans les territoires, elle se traduit par l’élaboration d’une feuille de route départementale, co-portée dans l’Ain par la préfecture et le conseil départemental. L’objectif : définir un premier diagnostic territorial de l’inclusion numérique permettant de dégager les pistes d’actions prioritaires pour les Aindinois. Les acteurs mobilisés sur les questions d’inclusion numérique (collectivités, Caf, éducation nationale, missions locales, etc.) sont progressivement sollicités pour se joindre aux travaux d’élaboration de la feuille de route. Ce document reprend les conclusions des premiers échanges sur l’inclusion numérique dans l’Ain aujourd’hui.

OBJECTIFS DE FRANCE NUMÉRIQUE ENSEMBLE AU NIVEAU NATIONAL



ACCOMPAGNER 8 MILLIONS DE PERSONNES ÉLOIGNÉES DU NUMÉRIQUE



FORMER 20 000 AIDANTS NUMÉRIQUES



FOURNIR 2 MILLIONS D’ORDINATEURS RECONDITIONNÉS AUX MÉNAGES MODESTES



OFFRIR 25 000 LIEUX DE MÉDIATION NUMÉRIQUE

LA MÉTHOLOGIE

Dans le cadre de l'élaboration de la feuille de route France numérique ensemble pour l'Ain, plusieurs temps de concertation ont été organisés entre mars et octobre 2024 pour mettre en lumière les besoins et les attentes des acteurs du territoire. D'autres ressources ont également pu enrichir ces échanges qualitatifs par des chiffres et statistiques plus générales.

Organisation de groupes de travail



En visio ou en présentiel, plusieurs sessions de travail associant conseillers numériques, élus, employeurs et autres parties prenantes ont permis de construire un diagnostic territorial de la politique publique de l'inclusion numérique dans l'Ain et proposer des actions concrètes et réalistes pour les années à venir.



Diffusion d'un questionnaire

Entre août et septembre, un questionnaire a été envoyé largement aux acteurs du territoire pour recueillir leur avis sur l'inclusion numérique dans l'Ain. Associations, communes, opérateurs et professionnels de terrain ont joué le jeu.

106

Contributions

« **Couverture parfois inégale de l'offre selon les territoires** »

« Élargir le public, les seniors ne sont pas les seuls démunis face au numérique. Les propositions en journée ne touchent qu'un type de public (inactif et ou retraité) »

« Nous avons besoin [...] d'outils et de projets structurant pour l'écosystème pour coordonner le parcours de l'utilisateur entre toutes les structures, toucher les publics qui sont totalement laissés pour compte de l'inclusion numérique : TPE, handicap, agents territoriaux.

Mieux connaître l'ensemble des propositions de service sur le territoire afin d'éviter des offres redondantes dans le domaine.

Toutes les contributions sont accessibles via le site Internet <https://mednum01.fr>



QUELQUES CHIFFRES*



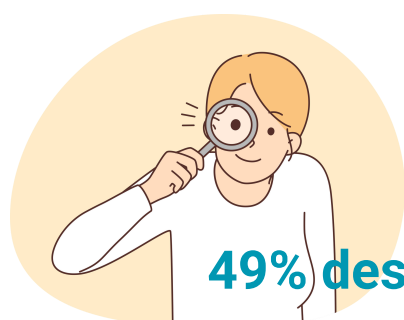
84 % des Français sont équipés en smartphones et 56 % en tablettes.
73 % ont des multi-équipements en terminaux d'accès à internet.
85 % des foyers sont désormais équipés d'internet à domicile.



38 % Français sont éloignés du numérique faute de maîtrise des compétences numériques élémentaires

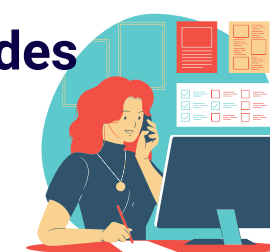


1 personne sur 6 est en situation d'illectronisme.

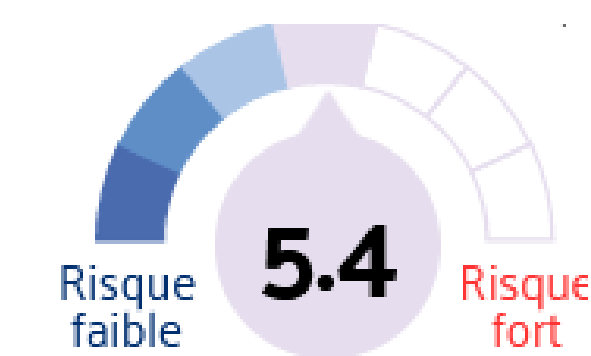
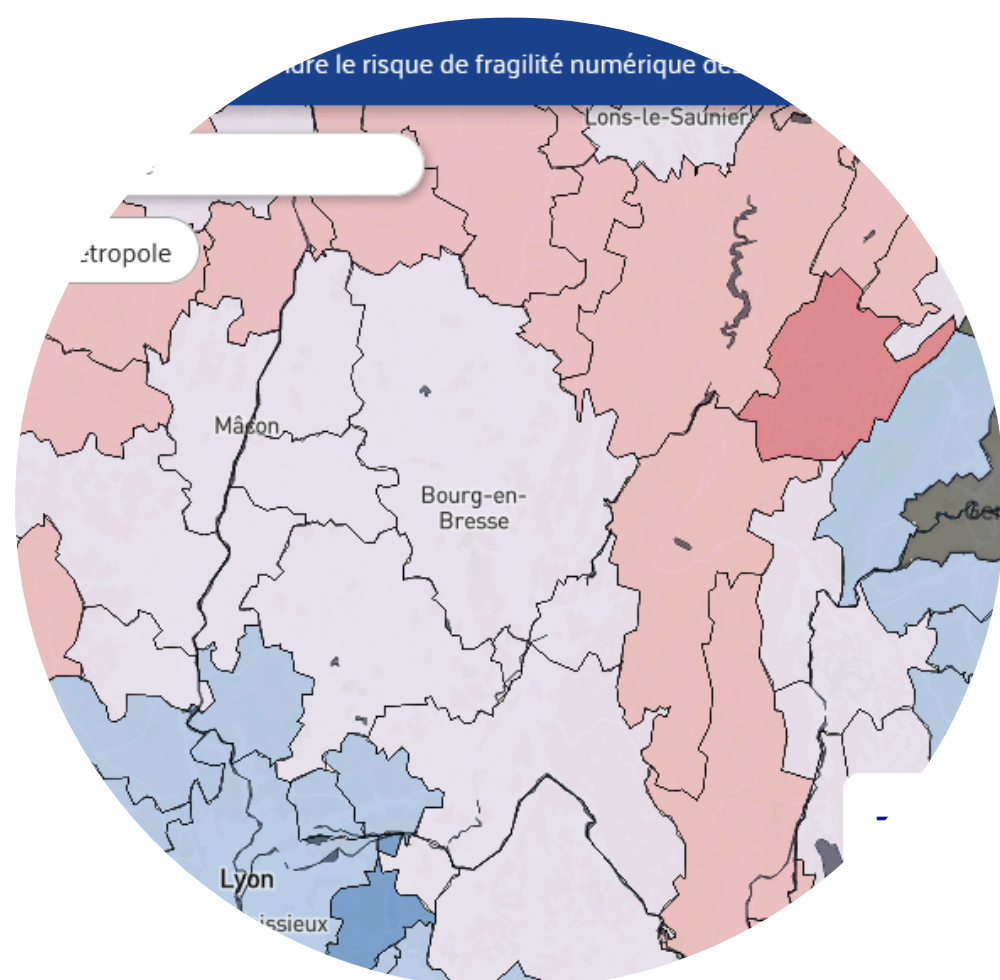


49% des usagers d'Internet ne sont pas en mesure de rechercher des informations administratives.

73 % des cadres estiment s'être mieux appropriés les outils numériques après la pandémie contre **38% des non diplômés**.



Indice de fragilité numérique



L'Indice de fragilité numérique (IFN) est un outil d'analyse et de cartographie des données qui permet d'objectiver les zones où il existe un risque accru de fragilité numérique. En d'autres termes, il évalue la probabilité qu'une partie significative de la population dans un territoire donné soit en situation d'exclusion numérique. Cet indice est construit sur la base de facteurs d'exclusion regroupés en quatre axes, notamment les compétences numériques, la distance aux bibliothèques et aux services publics, le taux de chômage, la part des ménages monoparentaux, et d'autres indicateurs.

*Sources : INSEE 2019 / le baromètre du numérique 2022/ Rapport Défenseur des droits « dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics : 3 ans après, où en est-on ? » / La Mednum - <https://www.fragilite-numerique.fr/> / Bilan SIEA sur le dispositif des conseillers numériques./ Site Conseillers numériques.

LES USAGES



Vie quotidienne :

contacter ses proches, prendre rendez-vous chez le médecin, suivre un cours ou une formation, achat, etc.



Recherche d'emploi :

consulter les offres en ligne, créer un profil sur un réseau social professionnel, échanger par mail avec un futur employeur, protéger sa réputation en ligne, communiquer avec son conseiller Pôle emploi, etc.



Démarches administratives :

accéder aux services publics dématérialisés, à des prestations sociales, etc.



Etudes / Travail :

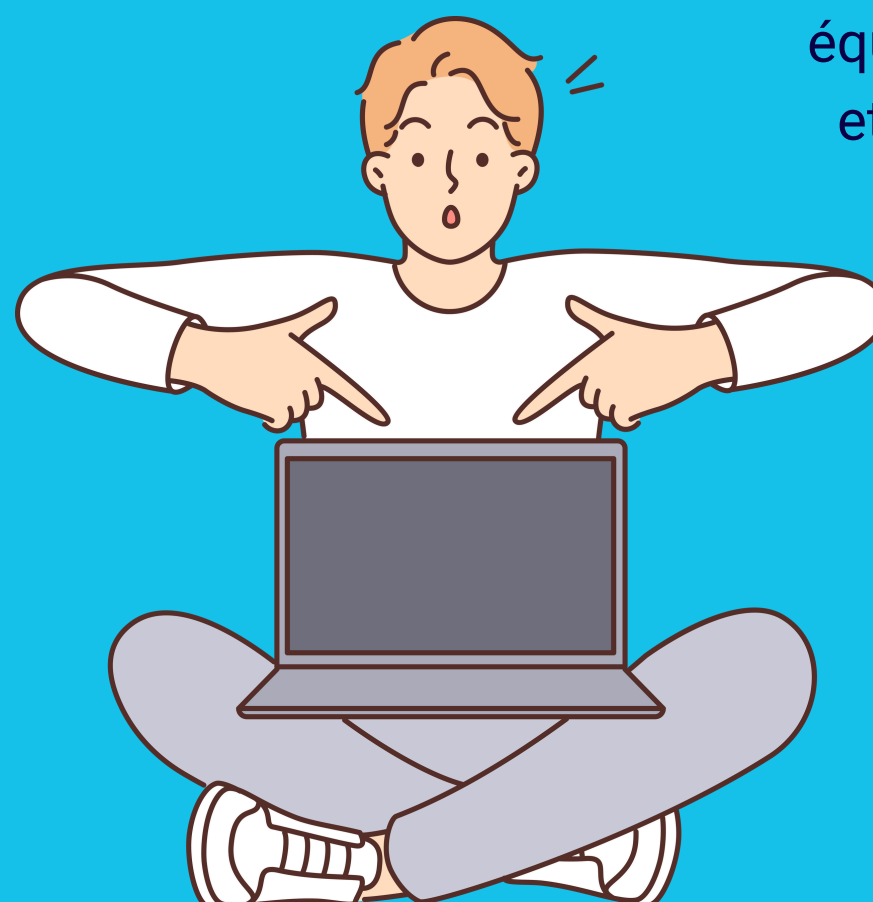
maîtriser les compétences numériques de base, protéger sa réputation en ligne, travailler à distance, etc.

LES DIFFICULTÉS



Manque de compétences

numériques : réaliser des démarches, utiliser des équipements adaptés, gérer des applications, etc.



Absence d'outils

numériques : disposer d'un ou plusieurs équipements personnels et/ou d'une connexion Internet



Absence d'accès à un accompagnement :

être accompagné en fonction de ses besoins

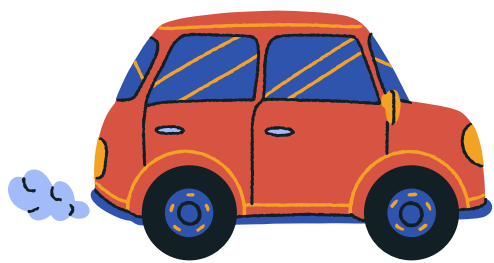
PROFIL DES PUBLICS ACCOMPAGNÉS DANS L'AIN



Profils variés avec des fragilités émergentes ou renforcées tout au long de la vie liées à plusieurs facteurs



Niveau d'étude



Mobilité



Milieu social



Age



Santé



Situation professionnelle

Bien qu'il existe encore des zones blanches ou mal couvertes par la téléphonie mobile, les disparités territoriales sont souvent liées aux typologies de populations qui y résident :



Les territoires ruraux, aux revenus plus faibles sont généralement marqués par une population vieillissante et des difficultés d'accès aux services de proximité.



Les villes comportent régulièrement des Quartiers Politiques de la Ville (QPV), où les fragilités sociales peuvent s'accumuler et conduire à l'exclusion numérique d'une partie de la population



Statut des usagers

Non renseigné	5.6%
Retraité	69%
En emploi	9.2%
Sans emploi	4.9%
Scolarisé(e)	11%

Tranche d'âge des accompagnés par les conseillers numériques



60 ans et plus	70%	35-60 ans	14%	18-35 ans	4%
12-18 ans	2%	-12 ans	10%		

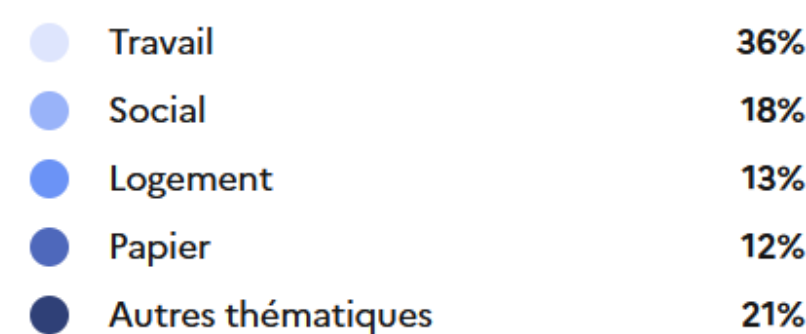
DES ACCOMPAGNEMENTS ADAPTÉS

En fonction des besoins et des compétences

Thématiques d'accompagnement demandés par les conseillers numériques



Les 4 principaux thèmes d'accompagnements pour réaliser des démarches en lignes



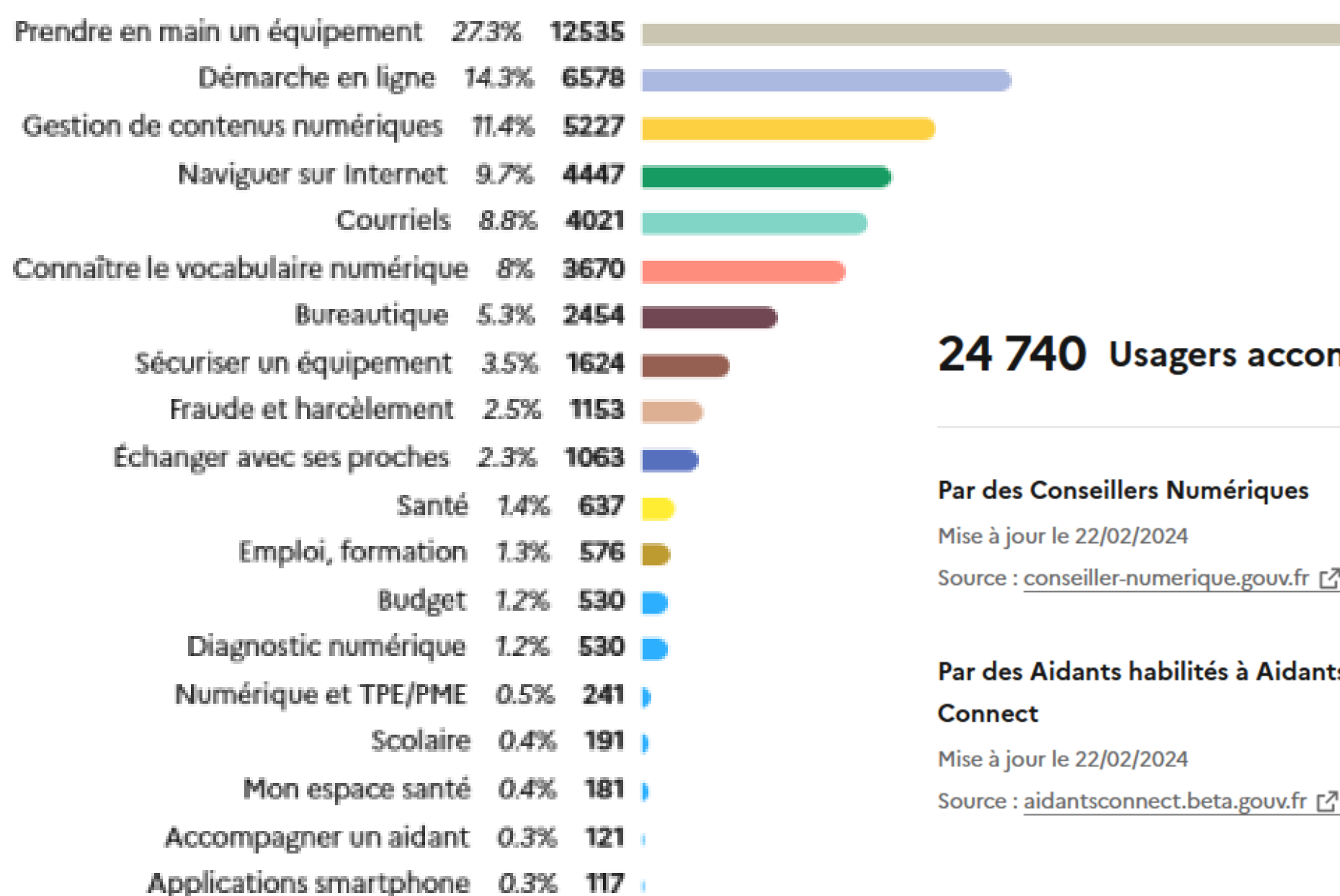
Mise à jour le 22/02/2024

Source : aidantsconnect.beta.gouv.fr

L'offre de médiation numérique est-elle suffisante ?



■ Oui
■ Non
■ Pas de réponse



24 740 Usagers accompagnés

Par des Conseillers Numériques

24 647

Mise à jour le 22/02/2024

Source : conseiller-numerique.gouv.fr

Par des Aidants habilités à Aidants Connect

93

Mise à jour le 22/02/2024

Source : aidantsconnect.beta.gouv.fr

49 642 Accompagnements

Accompagnements de médiation numérique

49 343

Mise à jour le 22/02/2024

Source : conseiller-numerique.gouv.fr

Accompagnements pour réaliser des démarches en lignes

299

Mise à jour le 22/02/2024

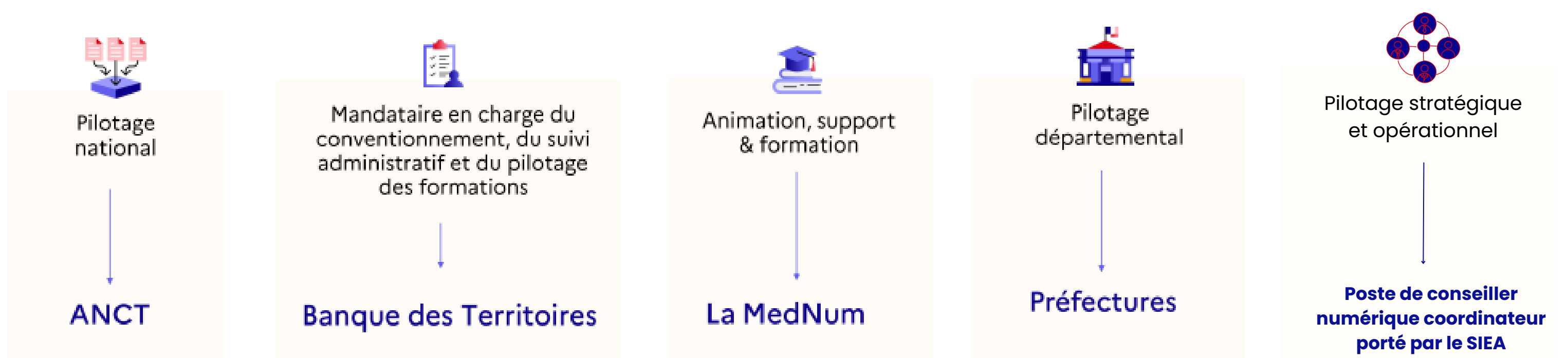
Source : aidantsconnect.beta.gouv.fr

*Sources : <https://inclusion-numerique.anct.gouv.fr> / Bilan SIEA sur le dispositif des conseillers numériques

LES ACTEURS DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE



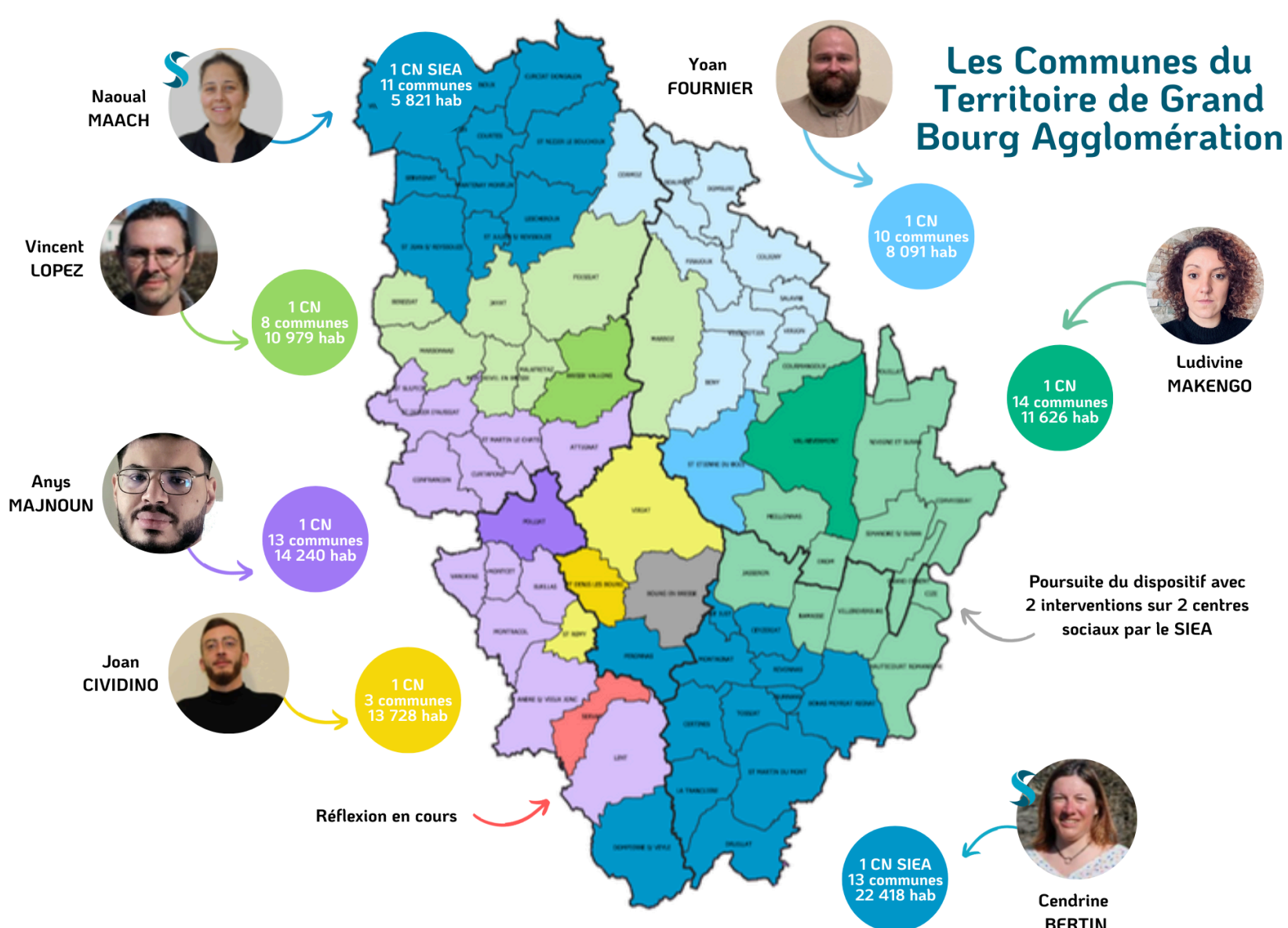
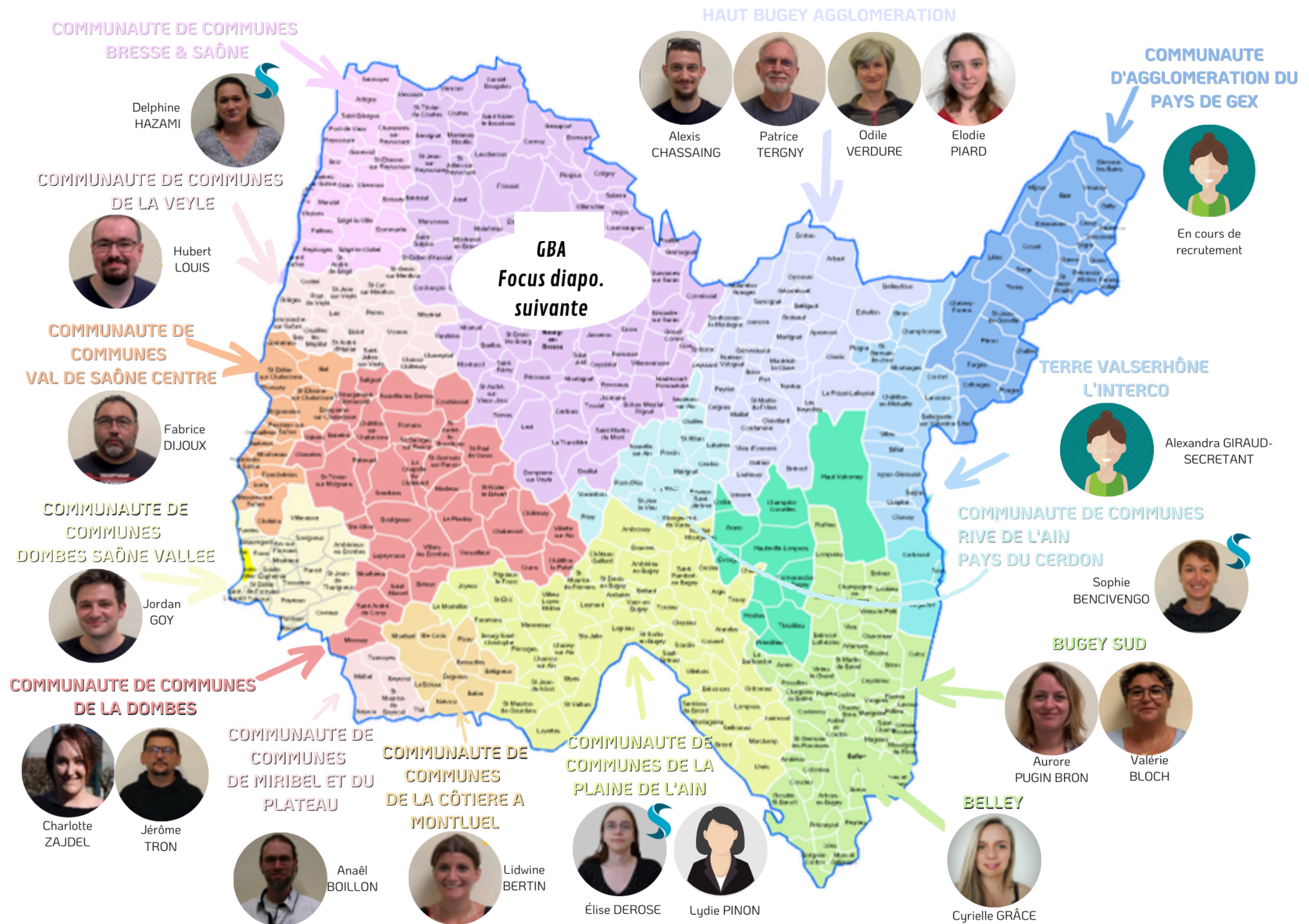
Focus sur les conseillers numériques



Dans l'Ain



FOCUS SUR LES CONSEILLERS NUMÉRIQUES



CIDFF01	Familles rurales de l'Ain	ALFA 3A	HYPPA

LES LIEUX DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE

Plus d'une centaine de lieux d'accueil

des conseillers numériques :

mairie, centres sociaux, France services ...

A retrouver sur la cartographie :

<https://cartographie.societenumérique.gouv.fr>

/cartographie



**CONSEILLER
NUMÉRIQUE**

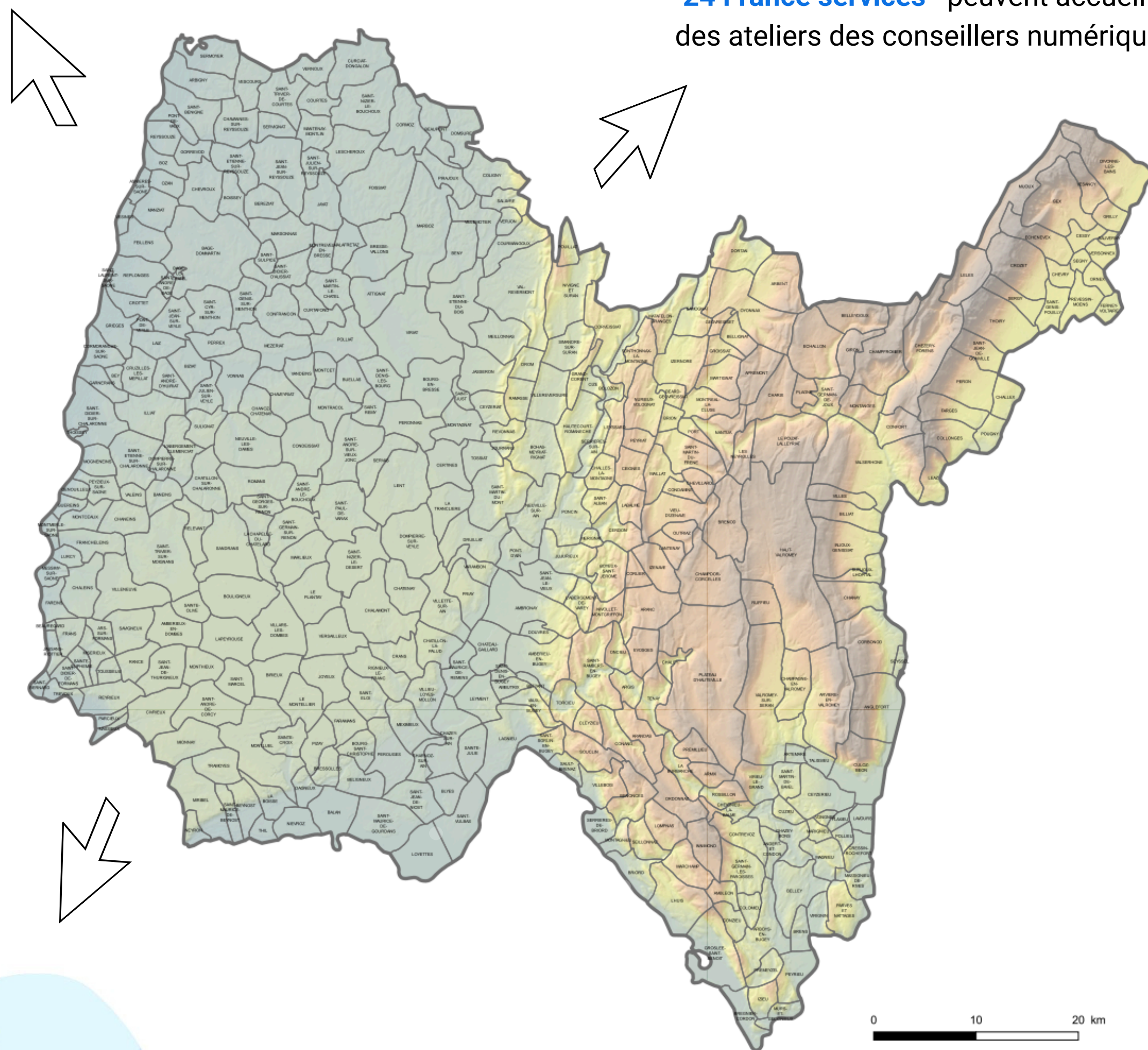


**France
services**

Liberté
Égalité
Fraternité



24 France services peuvent accueillir
des ateliers des conseillers numériques

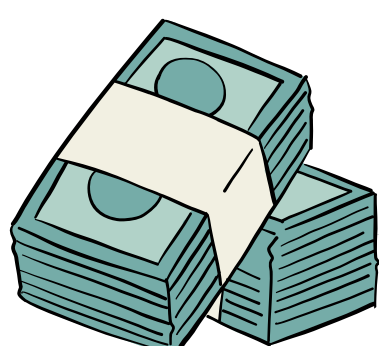


**Aidants
Connect**



118 Points d'accueil habilités
Aidants Connect

LES (AUTRES) ACTEURS DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE



Financiers



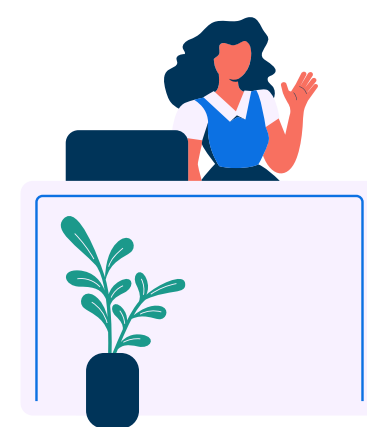
Employeur



Prescripteurs



Créateur de dispositif



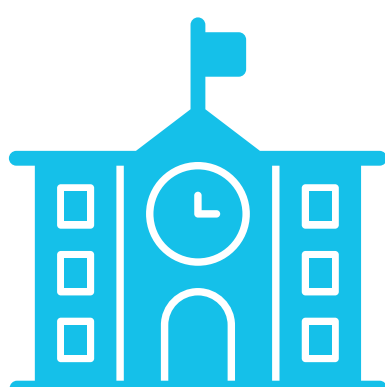
Accueil



GOUVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Etat



Collectivités



Secteur privé, marchand et associatif

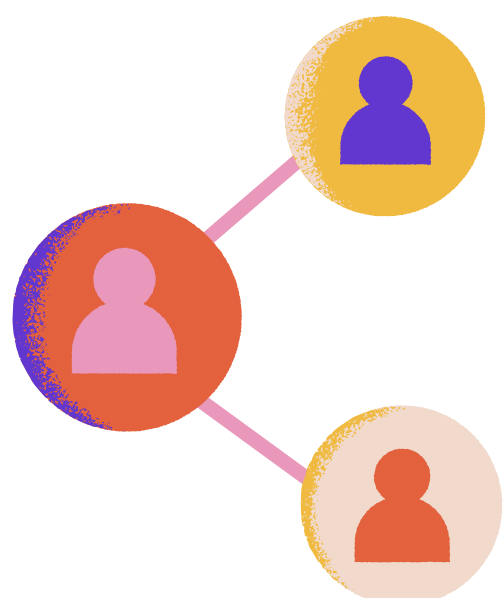


Opérateur



Usagers

LEURS ATTENTES, LEURS BESOINS



COORDINATION

Une plus forte coordination des acteurs et des actions pour gagner en efficacité et/ou mutualiser les outils (ex : une cartographie unique, une instance de gouvernance partagée)

VISION

Une stratégie claire pour le territoire avec une plus grande complémentarité des dispositifs des conseillers numériques et conseillers France services (clarification des rôles et de la répartition des missions)

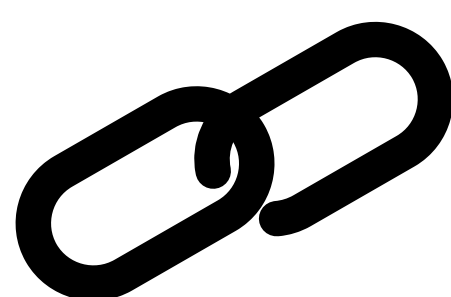


COMMUNICATION

Une communication plus large et concertée des acteurs sur les outils existants, les lieux d'accueil et les initiatives portées par les acteurs du territoire pour gagner en visibilité et en efficacité

SOUTIEN POLITIQUE ET FINANCIER

Un soutien politique et financier est nécessaire sur le long terme pour assurer une pérennité des dispositifs et apporter davantage de reconnaissance et d'accompagnement des professionnels de l'inclusion numérique



PERCEPTION

Proposer une approche du numérique et ses usages plus ludique, moins contrainte. Nécessaire pour réaliser de nombreuses démarches administratives, le numérique peut être subi. Pourtant, c'est avant tout un outil permettant de créer du lien, de gagner en autonomie ou encore de s'épanouir.

MERCI

