



Plan stratégique d'inclusion numérique

Une mission portée par Emmaüs Connect pour la Région Rhône-Alpes et la Ville de Grenoble

Introduction

Ce plan stratégique d'inclusion numérique s'inscrit dans une démarche initiée par la Région Rhône Alpes visant à favoriser l'inclusion numérique pour les populations en situation de précarité sociale.

La Ville de Grenoble s'est engagée comme ville pilote, l'objectif étant de développer une démarche répliquable sur les autres métropoles de la région.

En effet, la dématérialisation de la relation aux habitants est devenue un élément clé de la mise en œuvre des politiques publiques et de la réflexion sur la ville de demain, dans une logique d'interactions accrues avec les citoyens mais aussi de réduction des coûts des collectivités. Cette transformation nécessite par définition des usagers formés : pas de « smart cities » sans « smart citizen ».

Dans ce contexte, une attention particulière doit être portée aux publics fragiles: si le numérique peut constituer pour eux un fort levier d'insertion, son développement accéléré a pour l'instant surtout tendance à accentuer leurs difficultés.

Les deux collectivités ont donc fait appel à Emmaüs Connect afin de dresser un diagnostic complet de la situation sur le territoire et proposer des recommandations.

Emmaüs Connect a pour objectif de faire du numérique une chance pour tous.

L'association agit directement auprès des publics en situation de précarité, à qui sont proposés des **parcours complets d'inclusion numérique**, combinant de façon innovante des offres de connexion et d'équipements accessibles à tarif solidaire avec un accompagnement pédagogique. Un point d'accueil a ainsi été ouvert à Grenoble fin 2013, hébergé par le chantier d'insertion La Remise, au sein duquel 1 500 personnes ont depuis été accompagnées.

Forte de cette **expertise terrain** de l'inclusion numérique, du **maillage des acteurs** (publics, privés et associatifs) réalisé sur chaque territoire où elle est présente, et nourrie par une **veille internationale** sur cette thématique, l'association a développé de nouvelles actions : formation des acteurs sociaux, accompagnement des collectivités dans la mise en place de stratégies territoriales d'inclusion numérique, construction d'un media dédié à l'inclusion numérique pour favoriser la prise de conscience des décideurs sur ces thématiques, solution numérique favorisant l'insertion professionnelle des jeunes.

Sommaire

Synthèse	<u>4</u>
Définition et enjeux	<u>6</u>
• Qu'est-ce que la précarité numérique ?	<u>7</u>
• Les enjeux de l'inclusion numérique des publics précaires	<u>9</u>
Approche de travail	<u>11</u>
• Méthodologie	<u>12</u>
• Périmètre géographique	<u>13</u>
Etude du territoire	<u>14</u>
• Les besoins : analyse de la précarité numérique et sociale du territoire	<u>15</u>
• Description et analyse de l'offre de services numériques à disposition	<u>22</u>
Parcours usagers d'accès aux droits	<u>35</u>
• Un « cas d'école » sur une problématique clé	<u>36</u>
• Méthodologie : un atelier de co-construction avec les acteurs locaux	<u>38</u>
• 3 parcours usagers types	<u>40</u>
Stratégie d'inclusion numérique	<u>47</u>
• Typologie des publics	<u>48</u>
• Stratégie globale	<u>49</u>
• Détail des actions	<u>50</u>
Annexes	<u>63</u>
• Bibliographie	<u>64</u>
• Fiches quartier	<u>65</u>

Synthèse

A mesure que l'ensemble des activités du quotidien et des besoins sociaux se digitalisent s'accroît le risque d'exclusion pour les publics ne maîtrisant pas le numérique, particulièrement problématique pour les personnes étant déjà en situation de précarité sociale, rendant nécessaire la définition d'une stratégie d'inclusion numérique.

Le numérique étant un sujet transverse, des échanges ont été organisés avec l'ensemble des parties prenantes (acteurs sociaux, acteurs numériques, opérateurs de services publics et collectivités) sur un périmètre intermédiaire à l'échelle de la métropole grenobloise, en complément de l'utilisation de données publiques ou collectées par Emmaüs Connect.

Ainsi, alors qu'une méthodologie basée sur l'analyse de données CREDOC et INSEE a permis de dresser une cartographie du périmètre cible en matière de précarité numérique et sociale, des entretiens avec les acteurs sociaux ont fait émerger des constats forts.

Certes, les acteurs sociaux considèrent désormais le numérique comme un élément essentiel à prendre en compte dans leur accompagnement et voient son potentiel pour dépasser certaines difficultés sociales et simplifier les parcours des usagers. Mais ils soulignent également le risque de non recours ou de rupture dans les parcours avec la mise en œuvre sans concertation de procédures dématérialisées. Surtout, par manque de formation et d'évolution de leur cadre d'intervention, ils sont confrontés à des difficultés opérationnelles mais aussi éthiques rendant l'utilisation du numérique dans l'accompagnement des personnes très marginale et cantonnée à des initiatives individuelles.

De même, l'orientation vers des acteurs numériques demeure exceptionnelle, en raison principalement d'une méconnaissance de l'offre de services existante sur le territoire.

Si le recensement réalisé est une première réponse à cet état de fait, il montre certaines limites de l'offre actuelle : inégalités entre les différentes zones du périmètre étudié, manque de propositions adaptées aux plus précaires en termes de contenu comme de tarif, faibles moyens des structures, fonctionnement en réseau des acteurs numériques insuffisant, etc.

Un travail spécifique réalisé avec les acteurs du territoire sur la problématique de l'accès aux droits a permis d'étayer l'ensemble de ces constats, d'illustrer les difficultés rencontrées par les usagers et de faire émerger des pistes de recommandations.

Il a surtout montré la nécessité de mettre en œuvre une stratégie prenant en compte les différents niveaux de « maturité numérique » des publics, dont l'amélioration de la coordination de l'écosystème social et numérique est un levier fort :

- formalisation d'une offre « d'assistance numérique » pour les personnes ne pouvant être autonomes, temporairement ou à plus long terme ;
- accès au numérique accompagné et de proximité pour permettre aux usagers de découvrir les possibilités du numérique et d'acquérir les premières compétences ;
- formation et proposition d'offres d'accès personnel pour favoriser une utilisation autonome des services clés.

La volonté des acteurs de se saisir de cette problématique et la dynamique ayant été enclenchée constituent à présent autant d'atouts sur lesquels capitaliser pour mettre en œuvre cette stratégie sur le territoire.

Remerciements

Issu d'un travail collectif et collaboratif, le diagnostic de territoire présenté dans cette étude ainsi que les recommandations identifiées émanent d'une réflexion partagée avec un ensemble d'acteurs concernés par la problématique de l'inclusion numérique. L'écosystème grenoblois autour de cette thématique s'est montré particulièrement intéressé par le sujet et a fortement contribué aux différentes étapes de cette mission.

Nous souhaitons remercier l'ensemble des acteurs numériques et sociaux ayant contribué au diagnostic, ainsi que la Région Rhône- Alpes, le Département de l'Isère, Grenoble Alpes Métropole, la Ville de Grenoble et son CCAS pour avoir permis des échanges avec leurs professionnels et facilité la mise en lien avec un certain nombre de parties prenantes. Nous remercions également des organismes spécialisés sur des thématiques tels que Pôle Emploi sur l'emploi ou encore ABSIS sur le logement pour avoir partagé leurs constats et apporté leur regard d'expert sur les problématiques rencontrées dans des champs d'action ciblés.

Enfin, nous souhaitons tout particulièrement remercier la Caisse d'Allocations Familiales de l'Isère ainsi que l'ensemble des professionnels et des bénévoles qui ont participé à la journée de travail sur les parcours d'accès aux droits des publics vulnérables dans un contexte de dématérialisation. Cette journée, riche d'enseignements a fortement contribué à illustrer l'ensemble des constats et à les appliquer à un besoin social précis.

Grâce à l'implication forte des acteurs du territoire, cette mission, au-delà d'un outil de travail partagé permettant une base de dialogue sur l'inclusion numérique dans le territoire grenoblois, a initié une dynamique collaborative et une envie de travailler ensemble.

Définitions et enjeux

- **Qu'est-ce que la précarité numérique ?**
- **Les enjeux de l'inclusion numérique des publics précaires**

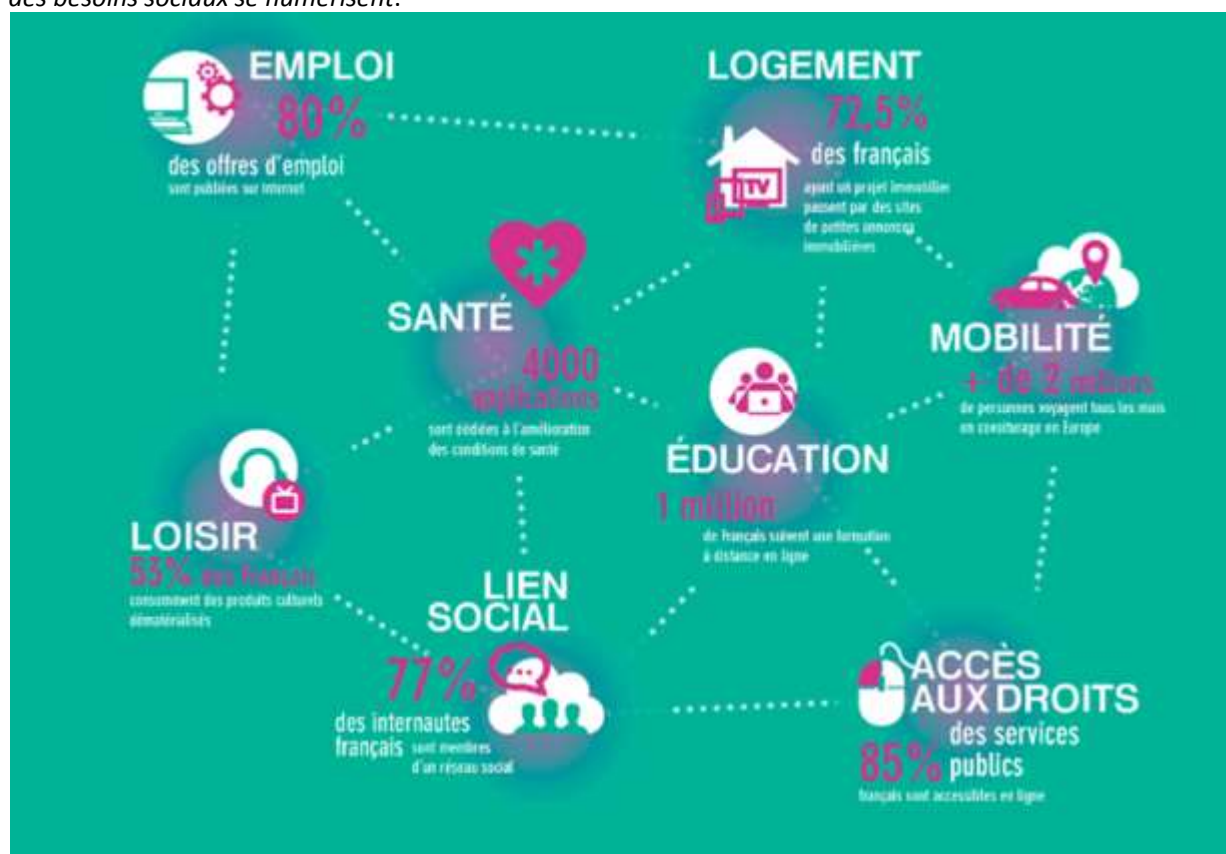
Qu'est-ce que la précarité numérique ?

- De la « fracture numérique » à « l'e-inclusion »

La notion de « **fracture numérique** », apparue à la fin des années 1990 aux Etats-Unis, a permis de poser le sujet en mettant en évidence « *le fossé entre ceux qui utilisent les potentialités des technologies de l'information et de la communication (TIC) pour leurs besoins personnel ou professionnels et ceux qui ne sont pas en état de les exploiter faute de pouvoir accéder aux équipements ou faute de compétences* »¹. Cette première définition intégrait déjà les notions d'accès comme d'usage des outils numériques mais n'indiquait pas clairement le risque d'exclusion que pouvait entraîner la non maîtrise du numérique dans une société qui se dématérialise.

La **précarité** est définie comme « *l'absence d'une ou plusieurs des sécurités permettant aux personnes et familles d'assumer leurs responsabilités élémentaires et de jouir de leurs droits fondamentaux* »² et comprend un risque de désinsertion, voire d'exclusion du système social.

Le phénomène de précarité numérique est renforcé à mesure que l'ensemble des activités du quotidien et des besoins sociaux se numérisent.



Extrait des Cahiers Connexions Solidaires #1

¹ <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/dossiers/internet-monde/fracture-numerique.htm>

² <http://www.irdes.fr/Publications/Rapports1996/rap1129.pdf>, Haut Comité de la Santé Publique, Actualités et dossier en santé publique, n°12, 1995/09

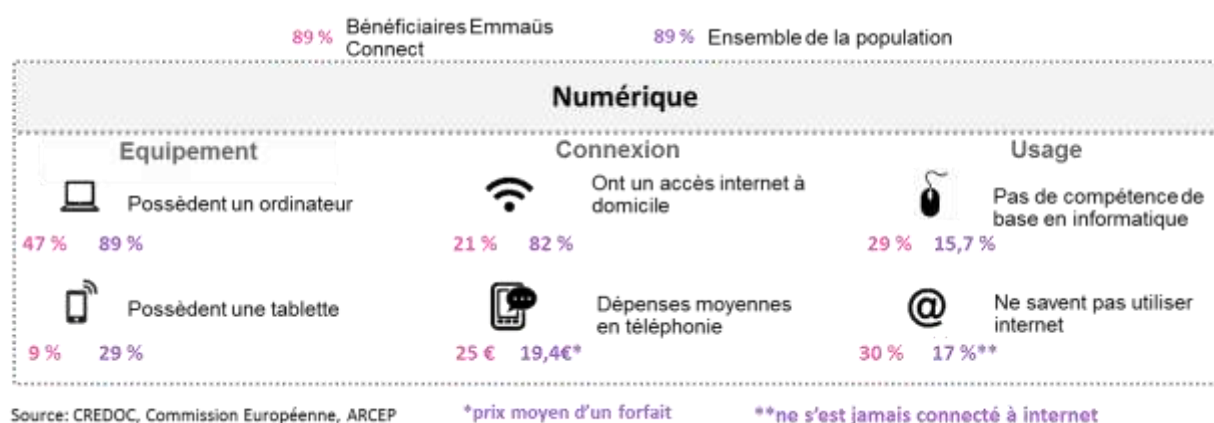
Le terme de « **précarité numérique** » permet de prendre en compte ce risque d'exclusion d'une partie importante des activités sociales et professionnelles et de non-recours aux droits en cas de non maîtrise du numérique. Ce phénomène est renforcé à mesure que l'ensemble des activités du quotidien et des besoins sociaux se numérisent (emploi, santé, éducation, citoyenneté, loisirs, accès aux droits, mobilité, etc), les échanges comme les canaux d'accès se dématérialisent. Le nonaccès au numérique peut ainsi être une barrière et générer une nouvelle forme de précarité. Il est important d'entendre la notion d'accès au sens large : derrière la « précarité numérique » peuvent se cacher aussi bien des **problématiques d'accès à de l'équipement** (téléphone, ordinateur, etc), à des solutions de connexion à la téléphonie et à Internet, ou des difficultés quant à la **maitrise de ces outils**. Cela sous-entend l'existence de différents niveaux de précarité numérique selon les solutions à disposition des personnes, leur capacité financière à s'équiper, mais aussi leurs compétences et capacité d'apprentissage pour acquérir les compétences numériques nécessaires.

C'est dans ce cadre qu'on parle « **d'inclusion numérique** », ou « **e-inclusion** ». Il s'agit du processus qui vise à rendre le numérique accessible aux personnes en améliorant leurs conditions d'accès aux outils et en permettant l'acquisition des compétences qui leur sont nécessaires.

Les enjeux de l'inclusion numérique des publics précaires

- **Un phénomène de « double peine »**

La digitalisation de la société touche l'ensemble des activités et des besoins sociaux. Or, les personnes les plus vulnérables sont aussi celles qui sont le plus touchées par le nonaccès et la non-maîtrise des outils numériques, comme le montrent les chiffres ci-dessous comparant la situation des bénéficiaires accueillis au sein du point d'accueil d'Emmaüs Connect à Grenoble à celle de la moyenne des Français.



Les bénéficiaires sont accueillis au sein du point d'accueil d'Emmaüs Connect sur orientation des acteurs sociaux partenaires. Un premier rendez-vous permet de dresser un « diagnostic » de leur situation vis-à-vis du numérique, en termes d'accès comme d'usage.

Les écarts en matière d'accès sont significatifs, les publics fragiles étant beaucoup moins équipés que la moyenne des Français. Quant à ceux disposant d'une solution de connexion personnelle, leurs dépenses s'avèrent supérieures : ne disposant pas de compte bancaire et ne pouvant par conséquent pas souscrire à un abonnement, n'ayant pas leur propre logement et donc dans l'incapacité d'utiliser une box, ils sont souvent « condamnés » à utiliser des offres prépayées beaucoup plus coûteuses. Outre ces difficultés d'accès, leurs usages sont souvent réduits : ils sont deux fois moins nombreux que la moyenne à savoir utiliser internet.

Les personnes vulnérables subissent donc un phénomène de « double peine » : l'incapacité à utiliser des outils numériques vient renforcer les difficultés sociales et/ou financières existantes, générant une « couche supplémentaire » d'exclusion.

- **Un potentiel levier d'insertion**

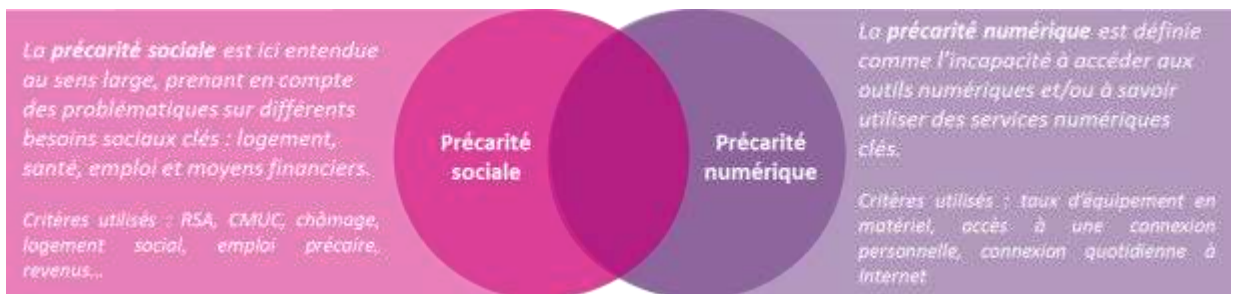
Si la numérisation de la société peut renforcer les difficultés existantes des publics fragiles, le numérique peut à l'inverse considérablement faciliter l'insertion des personnes.

Les entretiens réalisés avec des travailleurs sociaux mettent ainsi en évidence différentes opportunités :

- compenser les difficultés de mobilité en permettant l'échange à distance avec les institutions ;
- lutter contre l'isolement social (existence de forums communautaires, outils pour communiquer avec l'étranger à bas coût, etc) ;
- dépasser les difficultés de maîtrise du français oral comme écrit.

Ces éléments recourent les constats des experts indépendants ayant réalisé en 2014 une étude auprès des bénéficiaires du programme de terrain d'Emmaüs Connect, qui avaient mis en avant trois leviers majeurs activés par le numérique : l'estime de soi, la préservation des liens sociaux et familiaux, ainsi que l'apaisement psychologique.

Etant donné ces enjeux, il a été décidé dans le cadre de cette étude de cibler les publics **cumulant précarité sociale et précarité numérique.**



Approche de travail

- **Méthodologie**
- **Périmètre géographique**

La méthodologie s'est basée sur les principes directeurs suivants



1. Analyser les données publiques disponibles et sélectionner les variables clés pertinentes pour définir un indicateur de précarité numérique et sociale

L'analyse de données du CREDOC et de l'INSEE a permis de construire un indicateur de précarité numérique et de cartographier le périmètre choisi.



2. Assurer une compréhension fine des acteurs de terrain et de leurs interactions, mais aussi de la connaissance des initiatives par les usagers

Le diagnostic et les recommandations se sont nourris des échanges effectués avec l'ensemble des parties prenantes.

ACTEURS SOCIAUX

- Des entretiens qualitatifs réalisés avec des responsables de structures et des travailleurs sociaux
- 2 focus group
- 1 enquête mail auprès des chargés de mission politique de la ville
- Une étude anthropologique réalisée par Emmaüs Connect à l'échelle nationale sur la diffusion du numérique au sein de l'action sociale

OPERATEURS DE SERVICE PUBLIC

Des entretiens qualitatifs réalisés avec des collaborateurs et des responsables de Pôle Emploi, de la CAF de l'Isère, de l'ABSIS et de l'OPAC

ACTEURS NUMERIQUES

- Des entretiens qualitatifs avec les lieux de formation et de réparation/vente d'équipement pour détailler les services proposés
- Des entretiens téléphoniques auprès des lieux de libre accès autonome, libre accès accompagné et des communes
- 1 focus group avec les acteurs de la formation



Pour compléter l'exploitation des données enregistrées depuis le démarrage de son activité à Grenoble, Emmaüs Connect a également réalisé un questionnaire auprès des bénéficiaires de son programme mais aussi d'usagers d'un service SLS et d'un foyer de jeunes travailleurs.



3. Mettre en évidence des recommandations prenant en compte les contraintes des collectivités

Des réunions de cadrage régulières ont été effectuées avec des représentants de la Région Rhône-Alpes et de la Ville de Grenoble.

Périmètre géographique

Le périmètre géographique défini dans le cadre de cette étude comprend la Ville de Grenoble et 16 communes limitrophes.



Les acteurs ont exprimé la volonté de ne pas se limiter au territoire de la Ville de Grenoble, afin de pouvoir prendre en compte les logiques de territoire existantes avec les communes frontalières.

Le territoire métropolitain, très étendu, impliquait quant à lui l'intégration de problématiques de nature très différentes au sein des territoires ruraux.

Il a donc été choisi de travailler sur un périmètre intermédiaire à l'échelle de la métropole, en se concentrant sur des communes urbaines et n'intégrant pas les communes péri-urbaines ou rurales.

Etude du territoire

- **Les besoins : analyse de la précarité numérique et sociale du territoire**
- **Description et analyse de l'offre de services numériques à disposition**

Les besoins : analyse de la précarité numérique et sociale du territoire

La première étape du diagnostic de territoire a consisté à faire l'état des besoins, tant en termes quantitatifs que qualitatifs.

Cette analyse s'est concentrée sur les publics cumulant précarité sociale et précarité numérique, ainsi que sur leurs accompagnants.

- **Analyse quantitative**

Une méthodologie basée sur l'**analyse de données INSEE et CREDOC** a été définie afin de quantifier la population concernée sur le périmètre géographique choisi.

La précarité numérique est définie comme l'incapacité totale ou partielle à accéder aux outils numériques et/ou à savoir utiliser les services numériques clés.

Les critères retenus ici pour la mesurer sont ceux utilisés par le CREDOC (enquête sur la diffusion des TIC en France en 2014) :

- La fréquence d'utilisation d'internet à domicile
- Le fait de posséder un ordinateur et une connexion internet à domicile

Les données fournies par le CREDOC détaillent ces indicateurs en fonction d'un certain nombre de critères socio-démographiques (âge, genre, diplôme, etc).

L'analyse du dernier recensement INSEE a permis de retrouver l'ensemble de ces critères à l'échelle infra-communale et donc d'appliquer la distribution du CREDOC sur le périmètre géographique cible.

Evaluation de la précarité numérique

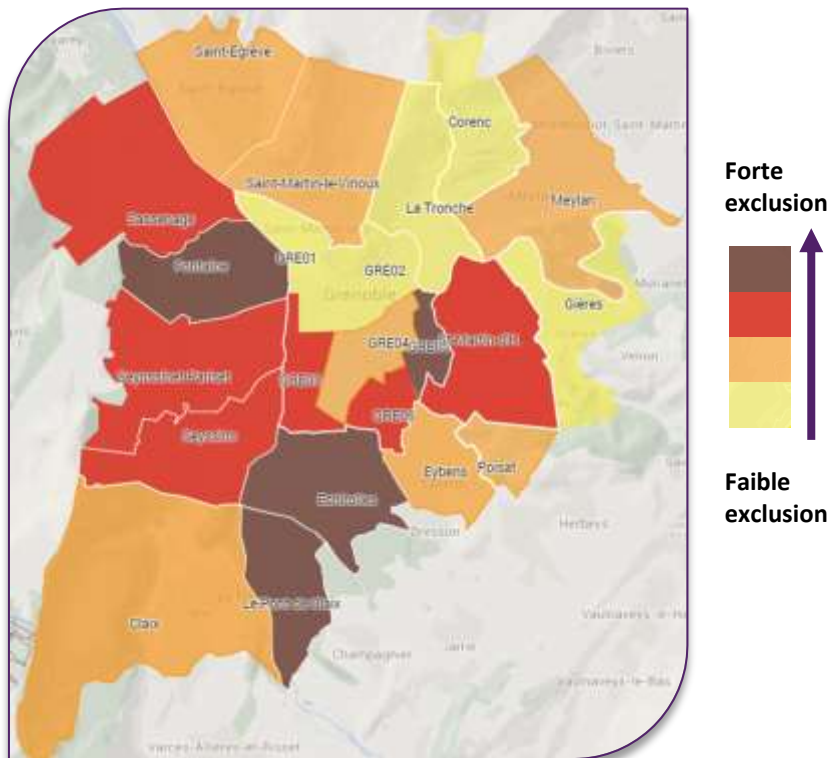
- 1. CREDOC : enquête sur la diffusion des TIC en France en 2014**
Données sur accès et utilisation du numérique en fonction de variables sociodémographiques
- 2. Evaluation de l'exclusion numérique à l'aide de deux indicateurs**
 1. Connexion quotidienne à domicile
 2. Possède un ordinateur ET une connexion à domicile
- 3. Application sur le périmètre géographique défini** : estimation du # d'exclus numériques en croisant socio-démographie du quartier (âge, genre, diplôme...) et distribution CREDOC.

Si une estimation plus précise nécessiterait l'analyse de données locales, cette méthodologie a permis d'évaluer l'ordre de grandeur de la précarité numérique sur le périmètre choisi :

60 000 personnes ont ainsi été identifiées en situation de précarité numérique, dont **30 000** étant également en situation de précarité sociale.

Elle a également permis de dresser une cartographie du territoire et d'identifier les zones au sein desquelles la problématique est particulièrement forte.

Cartographie du périmètre en fonction de la précarité numérique



- **Quatre zones se trouvent en très forte précarité numérique** : Echirolles, Pont de Claix, Fontaine et Grenoble 05
- **Six zones sont en forte précarité numérique**: Sassenage, Seyssins, Seyssinet, Saint Martin D'hères, Grenoble 03 et 06

Un indicateur de précarité sociale a également été construit sur la base de données INSEE, Pôle Emploi, et du Ministère des Finances, chaque variable étant pondérée en fonction de la moyenne sur l'ensemble des zones pour déterminer un rang en matière de précarité sociale.

Evaluation de la précarité sociale

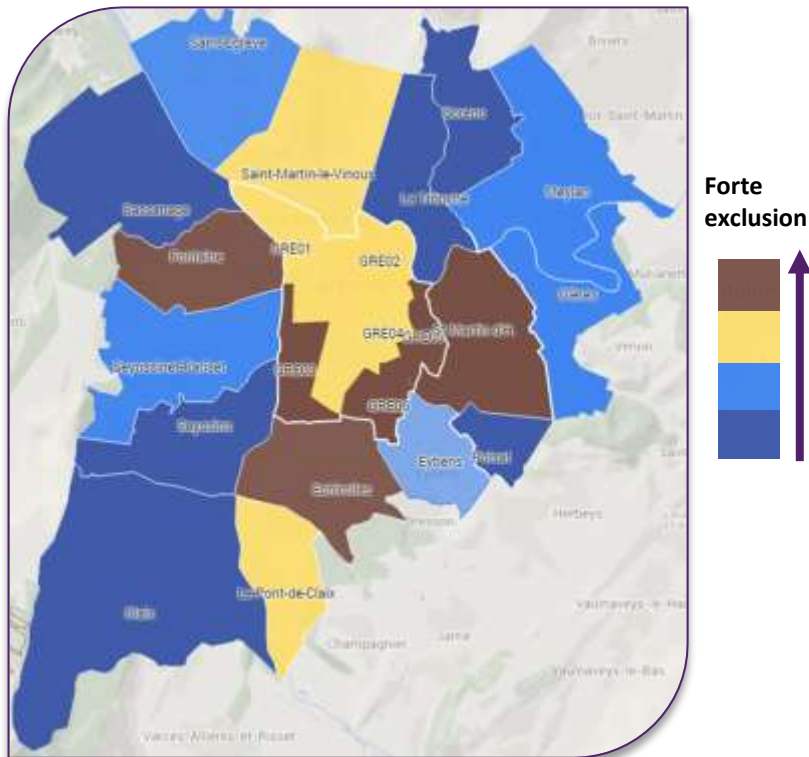
1. Analyse de variables socio-économiques à l'échelle du quartier (intra-communale)

- | | Emploi | Logement |
|------------------------------------|------------------------------|---------------------------|
| • Demandeur d'emploi (Pôle Emploi) | • # Bénéficiaires RSA | • # Bénéficiaires RSA |
| • Contrat aidé | • % dont revenu = 100% aides | • # places en hébergement |
| • Revenu médian | | |

2. Construction d'un indice de précarité sociale en fonction de l'écart à la moyenne de la zone pour chaque indicateur

Ceci permet de dresser une cartographie du territoire en fonction de la précarité sociale.

Cartographie du périmètre en fonction de la précarité sociale



■ Trois principaux espaces de précarité sociale ont été observés :

- Sud de Grenoble et Echirolle autour des 3 ZUS
- Ouest de Grenoble avec Fontaine
- Saint Martin d'Hères

Les zones de précarité numérique se recoupent généralement avec des zones de précarité sociale, mais pas exclusivement. En particulier les communes de Seyssins, Seyssinet-Pariset et Sassenage, qui n'apparaissent pas en forte précarité sociale, sont en forte précarité numérique.

- **Analyse qualitative : la perception des acteurs sociaux**

Mieux comprendre les problématiques des publics fragiles et des professionnels qui les accompagnent face au numérique nécessite d'intégrer une **démarche d'écoute active** du territoire.

Des réunions préalables avec des représentants des collectivités ont ainsi permis de cadrer la démarche.

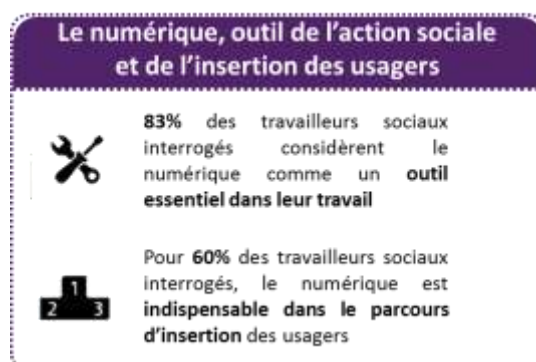
Des temps d'échange ont ensuite été organisés avec des acteurs sociaux : une quinzaine de professionnels (écrivains publics, assistants sociaux de polyvalence du département, médiateurs du PIMMS, coordinateurs des Ateliers Sociaux Linguistiques) ont été interviewés afin de mieux comprendre l'impact de la numérisation sur leur accompagnement et leur connaissance des solutions existantes sur le territoire.

Ces échanges ont été croisés avec une **étude anthropologique réalisée par Emmaüs Connect au niveau national** sur le numérique au sein de l'action sociale (*étude réalisée par Yves-Marie Davenel, Docteur en anthropologie, de février à mai 2015, auprès de 93 intervenants sociaux dans plusieurs métropoles et en milieu rural, entretiens qualitatifs complétés par une enquête statistique auprès de 484 professionnels de l'action sociale*).

Une opportunité pour l'accompagnement des usagers

Les professionnels de l'action sociale identifient désormais la place centrale du numérique dans notre société et le considèrent majoritairement comme un **élément essentiel à prendre en compte dans l'accompagnement social** qu'ils proposent.

Ils sont de plus en plus conscients des besoins en termes d'équipement mais aussi de compétences que cela implique.



Etude anthropologique réalisée par Emmaüs Connect sur la diffusion du numérique dans l'action sociale

« Le smartphone permet l'internet en mobilité et peut se substituer à l'ordinateur »

Un téléphone basique, c'est « le minimum à avoir mais limité dans les usages »

Avec la tablette, « l'usage est plus instinctif qu'avec l'ordinateur, ce qui peut être plus simple pour certains »

« L'ordinateur doit être adapté aux besoins de la personne »

« La clé USB permet le stockage des données et des papiers des personnes »

Verbatim issus d'un focus group réalisé avec des acteurs sociaux à Grenoble

Les professionnels interrogés insistent également sur le fait que le numérique est un **levier fort pour dépasser des difficultés sociales** et simplifier les parcours des usagers.

Le numérique est ainsi d'abord une opportunité pour **lutter contre l'isolement social**. Être connecté permet de communiquer avec ses proches et/ou des personnes partageant les mêmes difficultés. Les forums communautaires, les services permettant les appels à bas coût vers l'étranger ou encore les sites de rencontres sont autant d'outils permettant de renforcer

le lien social et de partager des solutions pour sortir de situations difficiles.

Le numérique permet également de **compenser des difficultés de maîtrise du français**, tant à l'oral qu'à l'écrit. Ainsi, des ressources pédagogiques (exercices en ligne, pratique de l'oral, etc) sont disponibles sur internet pour favoriser l'apprentissage du français. D'autres outils en ligne permettent par ailleurs d'apporter une aide aux activités quotidiennes via l'utilisation de traducteurs ou d'images, et de dépasser la question de l'écrit grâce à la reconnaissance vocale ou le générateur de CV par exemple.

Dans le même sens, le numérique peut **pallier des problèmes de mobilité**. Ce constat, particulièrement fort en zone rurale, est également vrai en milieu urbain. En interagissant avec les institutions en ligne, les usagers n'ont plus besoin de se déplacer au guichet et peuvent ainsi **simplifier leurs démarches**.

Au-delà de l'impact direct sur le quotidien de leurs usagers, certains professionnels voient les capacités de ces outils pour faire évoluer leur travail.

Ainsi, l'utilisation du numérique peut être un moyen de « **donner envie** » aux personnes et de les rendre acteurs de leur parcours d'insertion, en répondant à des demandes très ciblées. Quoi qu'il en soit, cela peut permettre de **fluidifier les parcours** et de gagner un temps précieux à condition de bien manier les outils. Par exemple, le partage de pièces justificatives entre structures peut considérablement simplifier la constitution de dossiers. La relation entre le travailleur social et l'utilisateur peut également se voir améliorée en permettant un **suivi à distance**. Enfin, la dématérialisation complète de certaines démarches et le développement des téléprocédures comme des suivis à distance donnent la possibilité aux travailleurs sociaux de réaliser des démarches en ligne.

De façon générale, le numérique peut ainsi être un outil pour **éviter le non-recours aux droits**, dont les acteurs notent qu'il entraîne bien souvent un report sur d'autres dispositifs moins pertinents mais plus accessibles (ex : aides financières).

Une transformation subie plus que maîtrisée

Utiliser réellement ce potentiel du numérique demeure pour l'instant un vœu pieux : les entretiens réalisés avec les acteurs sociaux du territoire confortent les résultats de l'étude anthropologique nationale réalisée par Emmaüs Connect quant aux difficultés rencontrées.

« Le numérique, on le traite comme on peut et quand on peut, mais en fait on ne peut plus le mettre après les autres sujets, car il vient tous les percuter ».

Verbatim issu de l'étude anthropologique réalisée par Emmaüs Connect sur la diffusion du numérique dans l'action sociale

Les professionnels de l'action sociale expriment une **Crainte** face à la dématérialisation, concernant la perte d'autonomie de leurs usagers comme l'évolution de leur métier.

« Je fais à la place des personnes parce qu'elles ne savent pas se servir d'internet. Par exemple, faire une actualisation Pôle emploi me prend 5 minutes. Si la personne le fait elle-même, ça nous prend 30 minutes. Il ne suffit pas de dire où cliquer. Et ces 30 minutes, on ne peut pas les prendre quand on accompagne plus de 30 familles ».

Ils sont en effet aujourd'hui surtout confrontés à un public déconnecté ou peu à même d'utiliser efficacement l'outil informatique pour des raisons manipulatoires, cognitives, psychologiques, ou d'illettrisme.

Ils se trouvent par conséquent de plus en plus sollicités pour réaliser des démarches en ligne à la place de leurs usagers et ne peuvent les accompagner à l'autonomie. Ce travail de médiation numérique grève également le temps consacré à l'accompagnement social, ce qui va à l'encontre de leur mission première.

Ils expriment par ailleurs le risque de non recours ou de rupture dans les parcours d'accès aux droits à cause de procédures dématérialisées non comprises et non maîtrisées par leurs usagers.

« Je suis souvent contrainte de créer des espaces personnels pour les personnes avec mon adresse mail professionnelle. Je reçois donc des messages qui leur sont adressés, mais ce n'est pas du tout déontologique. Ça ne devrait pas se faire comme ça ».

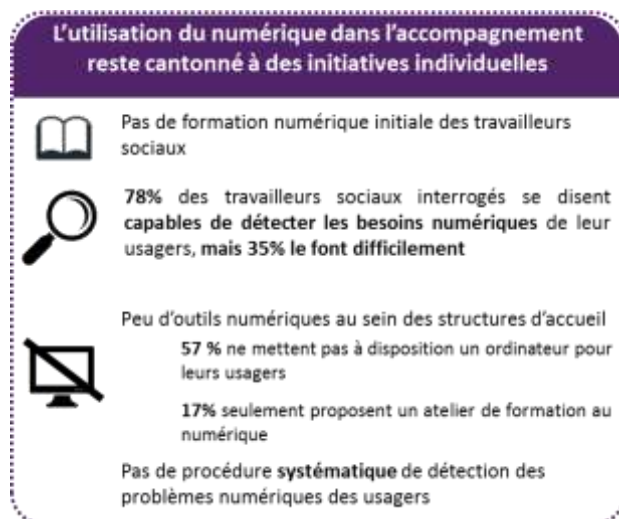
Verbatim issu de l'étude anthropologique réalisée par Emmaüs Connect sur la diffusion du numérique dans l'action sociale

Outre la dépendance de l'utilisateur et la surcharge de travail que nécessite la médiation numérique, cette situation implique d'avoir accès à des informations personnelles des usagers, ce qui pose des questions éthiques pour les travailleurs sociaux.

Alors même qu'ils voient un intérêt à la réalisation de démarches en ligne avec l'utilisateur à distance pour des personnes en grande précarité, les professionnels se trouvent aujourd'hui dépourvus face aux demandes, car cette évolution n'a pas donné lieu à des politiques de structure.

Les acteurs mettent ainsi en évidence le manque d'outils à disposition mais aussi le manque de formation, d'autant plus regrettable que les démarches en ligne sont souvent complexes, les acteurs regrettant une dématérialisation « sans concertation ».

Sans cadre d'intervention, l'utilisation du numérique reste marginale et essentiellement liée à des initiatives individuelles : chaque travailleur social, en fonction de son cursus, de son appétence et des dossiers traités s'appuie ou non sur des solutions numériques.

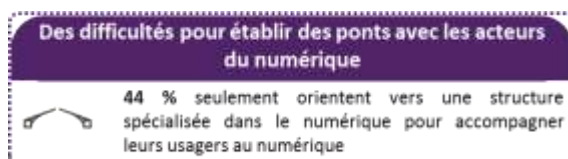


Etude anthropologique réalisée par Emmaüs Connect sur la diffusion du numérique dans l'action sociale

Des interactions avec les acteurs numériques très limitées

Dans ces conditions, des collaborations avec les acteurs numériques ou des orientations vers ces structures apparaissent nécessaires. Mais là encore, de nombreuses difficultés sont soulevées.

Tout d'abord, le manque de compétences spécifiques et de connaissance des opportunités du numérique empêchent l'identification des besoins des usagers et des solutions qui pourraient être apportées.



Etude anthropologique réalisée par Emmaüs Connect sur la diffusion du numérique dans l'action sociale

De façon générale, la plupart des personnes interrogées reconnaissent une **méconnaissance des acteurs et de leur offre de services**, peu visibles de leur point de vue. Par conséquent, le sentiment général est plutôt qu'il n'y a « pas de solution à proposer », qu'il y a un « manque de partenaires spécialisés » et qu'à un accompagnement physique se substituent de plus en plus des bornes.

« Je ne sais pas vers qui orienter ».

Animateur ASL du territoire

A Grenoble, certains dispositifs sont tout de même mieux repérés, comme la cyberbase du Secours Catholique ou certains ateliers informatiques proposés dans les structures de proximité (MJC, MDH).

Les acteurs connaissant le mieux l'offre de services existante sur le territoire mettent l'accent sur trois éléments particulièrement forts :

- le manque de solutions pour la vente de matériel, alors que l'équipement reste une vraie difficulté pour les plus précaires et est une condition nécessaire à l'autonomisation ;
- la nécessité d'améliorer l'offre de lieux d'accès libre accompagné, qui est vue comme une réponse pertinente pour de nombreux usagers ;
- le manque de co-construction et de co-animation pouvant permettre de mixer les compétences.

Ce dernier point explique largement le fait que, selon les acteurs sociaux, les formations proposées sont souvent **peu adaptées aux besoins** des personnes. Elles ne prennent en particulier qu'exceptionnellement en compte les problématiques d'illettrisme ou de handicap .

« Un partenariat a été mis en place avec la bibliothèque de Fontaine pour accueillir des ASL mais il a été très vite interrompu car ce qui était proposé ainsi que la prise en charge n'étaient pas du tout adaptés aux publics en termes de pédagogie et de prise en compte des problématiques sociales/besoins sociaux de la personne. »

Le retour d'expérience d'un travailleur social

Enfin, ils soulignent que **plusieurs tentatives n'ont pas été pérennisées**, à l'instar de l'atelier d'initiation informatique qui avait été initié au PIMMS.

Malgré ces difficultés, les acteurs sociaux du territoire témoignent d'une **envie d'agir** manifeste et saluent les initiatives de mises en réseau.

« Il est très intéressant de travailler en réseau autour d'une thématique telle que l'accès aux droits. »

Un écrivain public du territoire

Description et analyse de l'offre de services numériques à disposition

Recenser l'offre sur le territoire répond à un double objectif :

Améliorer la lisibilité de l'offre sur un territoire pour faciliter l'orientation

La cartographie détaillée ci-après a également été mise en ligne (<http://connexions-solidaires.fr/nos-actions/nos-points-d-accueil/grenoble/>) et est donc à disposition de l'ensemble des acteurs du territoire. Elle doit permettre aux structures de l'action sociale d'orienter en connaissance de cause les personnes qu'elles accompagnent ayant des besoins numériques mais également aux acteurs du numérique de mieux connaître l'offre du territoire. En effet, chaque acteur est souvent amené à réorienter des personnes pour des raisons de proximité, d'éligibilité du public, d'offres ne répondant pas toujours à la demande ou de saturation des places dans les structures.

Assurer un maillage du territoire

Il existe généralement une multitude d'offres sur les territoires. Pourtant, comme le souligne le rapport sur l'inclusion dans une société numérique du Conseil National du Numérique, le manque de visibilité empêche un travail de réseau. En identifiant les différents acteurs du numérique, le travail de cartographie a également permis **d'enclencher une dynamique de réseau**, qui doit favoriser les partenariats entre Emmaüs Connect et les acteurs du numérique, entre les acteurs du numérique eux-mêmes et entre les acteurs du numérique et l'action sociale.

• Une approche originale

Le travail de recensement réalisé s'inscrit dans une approche originale à plusieurs titres.

D'abord, il **ne se limite pas à des espaces labellisés** (EPN, Netpublic, etc) . Il comprend par ailleurs des **informations qualitatives** qui doivent permettre d'orienter facilement les usagers. Enfin, il prend en compte les solutions répondant à **l'ensemble des besoins exprimés** face au numérique :

- Accès à l'équipement :
 - équipement personnel (les lieux de vente de matériel reconditionné ou d'occasion et de réparation de matériel).
 - équipement public (lieux dits de libre-accès, qui mettent à disposition des personnes du matériel numérique).
- Accès à la connexion avec l'identification des points de connexion au Wifi public, que chacun peut utiliser avec son propre matériel.
- Accès à la formation au numérique : la cartographie comprend les structures offrant des formations au numérique permettant l'acquisition de compétences de base.

Alors que les notions de fracture ou d'inclusion numérique sont souvent immédiatement associées à l'utilisation d'un ordinateur, la **téléphonie** demeure un enjeu essentiel. La cartographie comprend donc également les structures travaillant sur ce sujet.

Le choix a été fait de recenser uniquement les acteurs, publics ou associatifs, ayant une **visée solidaire**. Ceci permet d'éviter une information trop importante remettant en cause la lisibilité de la cartographie et de rendre immédiatement disponible l'information pertinente pour le public cible, c'est-à-dire les personnes cumulant précarité sociale et précarité numérique.

De la même façon, les structures proposant uniquement des formations nécessitant des compétences avancées n'ont pas été répertoriées, le choix ayant été fait de se concentrer sur les **compétences nécessaires à l'autonomie** et non sur l'expertise de tel ou tel sujet ou outil.

Enfin, il a été décidé de ne pas inclure les acteurs ayant une activité trop irrégulière – comme les Réseaux d'Echange Réciproque de Savoirs (RERS) – afin de ne pas complexifier outre mesure l'orientation pour les acteurs.

• **Méthode de recensement**

Le recensement des différents acteurs du numérique sur le territoire grenoblois s'est basé sur des approches complémentaires dans un objectif d'exhaustivité.

En ce qui concerne les **lieux de formation et d'accès libre autonome ou accompagné**, une première identification a été faite à partir de Netpublic, site gouvernemental qui recense l'ensemble des Espaces Publics Numériques (EPN).

Une deuxième phase d'identification a consisté à contacter toutes les structures susceptibles de proposer elles-mêmes des services ou de nous renseigner : mairies, réseau des EPN isérois, CORAIA, bibliothèques et médiathèques, Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS), centres sociaux, maisons des habitants, maisons pour l'emploi, Missions Locales, Bureaux d'Information Jeunesse (BIJ), Points d'Information Jeunesse (PIJ), MJC. Enfin, certains acteurs nous ont eux-mêmes recommandé d'autres structures.

Un travail de recherche des **lieux de vente solidaire de matériel** neuf, reconditionné ou d'occasion, avait déjà été effectué par Emmaüs Connect au moment de son implantation sur le territoire grenoblois. Outre Emmaüs Connect, l'association Solidura est le seul acteur à avoir été repéré sur ce sujet. D'autres structures peuvent être amenées à proposer à l'occasion du matériel informatique, comme les communautés Emmaüs ou les ressourceries, en fonction des dons qui leur sont faits. Elles n'ont pas été incluses dans la cartographie, selon le principe exposé ci-dessus.

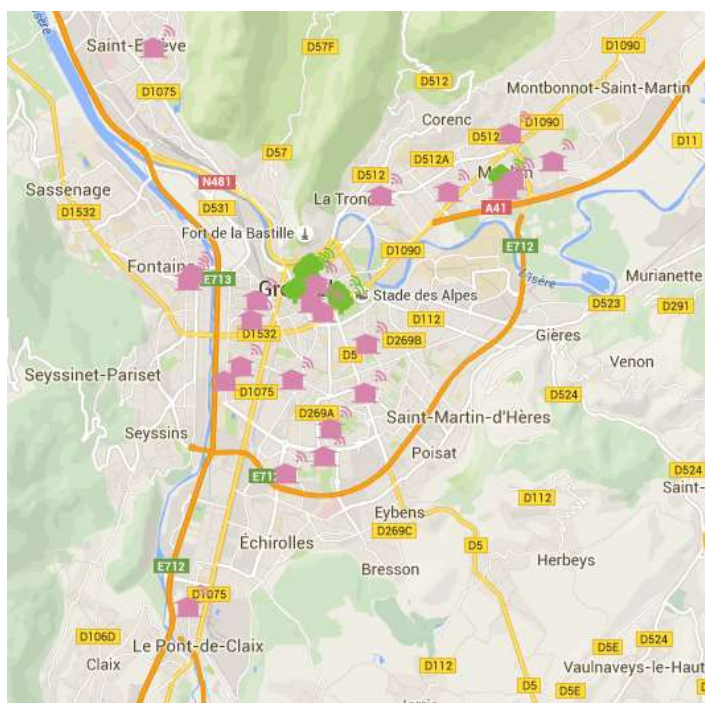
Pour les lieux proposant de la **réparation**, nous avons pu nous appuyer sur le réseau de Repair Café récemment implanté sur le territoire grenoblois. Cette information a été complétée grâce aux échanges avec les lieux de formation et de vente, qui comptent parfois également la réparation au nombre de leurs activités.

Des échanges ont été organisés avec l'ensemble des structures identifiées, afin de comprendre précisément les services proposés.

Les **points de wifi public** ont également été recensés par différents moyens. Si la Ville de Grenoble recense sur son site internet les accès publics, nous avons dû pour les autres communes du territoire contacter directement les mairies pour obtenir cette information. Les espaces associatifs de libre accès et de formation ont également été sollicités pour savoir si leur wifi était accessible au public.

- L'offre de wifi public

31 points wifi ont été recensés sur le périmètre : 7 en extérieur et 24 en intérieur.



Wifi en intérieur Wifi en plein air


Au sein de la plupart des communes (Grenoble, Saint-Egrève, Fontaine, Pont de Claix, Echirolles, La Tronche, Meylan) des structures proposent un accès wifi ouvert (gratuit pour la plupart). Il s'agit le plus souvent de bibliothèques, au sein desquelles les personnes peuvent venir se connecter avec leur propre matériel.

Seulement 2 communes proposent également des points wifi en extérieur, sur des places ou dans des parcs : Meylan et Grenoble. Ces solutions sont particulièrement appropriées pour des personnes en errance, qui peuvent accéder à internet en autonomie.

Il existe un grand écart entre l'hypercentre de Grenoble, où sont disponibles de nombreux points d'accès et plusieurs communes, comme Echirolles, où ne se trouvent aucun point wifi.

Ces points wifi ne sont pas utilisés de manière optimale, en raison de plusieurs freins. Les principaux lieux proposant un accès wifi ouvert sont des bibliothèques, qui ne sont pas toujours adaptées à l'accueil d'un public très vulnérable, peu habitué à se rendre dans ces endroits. Des freins psychologiques et un besoin d'accompagnement particulier peuvent rendre l'accès difficile pour certaines personnes.

Concernant les points d'accès en extérieur à Grenoble, la complexité de la connexion est également un frein : il est en effet nécessaire pour se connecter de renseigner une adresse mail et un numéro de téléphone afin de recevoir sur son téléphone le code permettant la connexion. Ceci rend

 **Simplifier l'utilisation du wifi public (paramétrage, etc)**

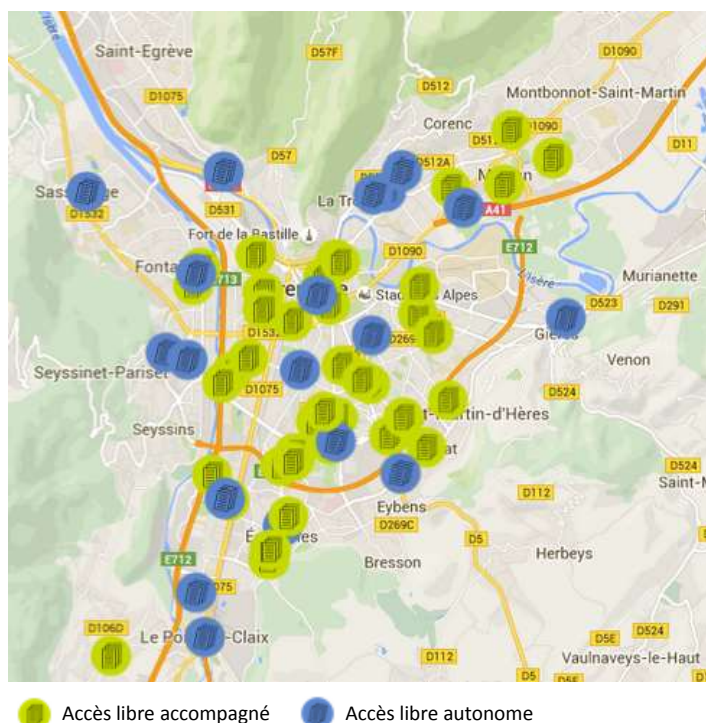
l'utilisation impossible pour les personnes ne possédant pas de téléphone ou d'adresse mail. Les usagers signalent également des problèmes liés à la gestion des homonymes : impossible de créer un compte s'il en existe déjà un avec les mêmes noms et prénoms, même si une adresse mail et un numéro de téléphone différents sont communiqués.

Enfin, la communication autour de ces points est très limitée, comme l'a montré leur recensement difficile : seule la commune de Grenoble les recense, plusieurs communes ayant eu de vraies difficultés à obtenir l'information. Sur le terrain, y compris à Grenoble, les usagers les méconnaissent souvent largement.

 **Améliorer la visibilité des points wifi existants**

- L'offre d'accès libre

64 lieux de libre accès ont été recensés dans le cadre de cette étude.



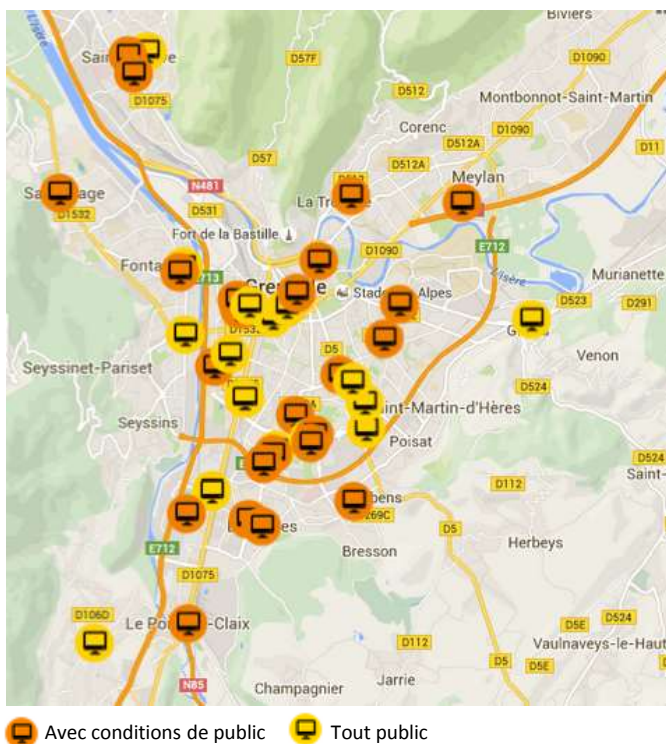
19 lieux proposent du libre accès autonome, 45 proposent un libre accès accompagné.

Seyssins et Saint-Egrève sont les deux seules communes du périmètre sur lesquelles aucune structure n'a été identifiée.

6 autres (Sassenage, Saint-Martin le Vinoux, Seyssinet-Pariset, Eybens, Gières, La Tronche) n'ont aucune structure proposant du libre accès accompagné sur leur territoire, **manque d'accompagnement qui pose notamment question pour les publics vulnérables** ayant besoin d'aide ponctuelle ou soutenue pour se familiariser avec les outils numériques.

Les structures proposant un accès libre à des postes sont très variées : bibliothèques, médiathèques, centres sociaux, MJC, PIJ, Maison pour l'emploi, etc. Cette variété permet un maillage du territoire assez complet, même si des réserves sont émises par les acteurs sur leur visibilité et sur l'animation.

- L'offre de formation



41 lieux de formation ont été identifiés sur le périmètre, portés par 35 structures différentes (certains acteurs proposant leurs services dans différents lieux).

La majorité des structures proposent de l'accompagnement sur des ordinateurs, même si 13 d'entre elles utilisent d'autres supports (smartphones et tablettes).

Les formations proposées sont **variées, en termes de contenu, de niveau requis et de tarif**.

Ainsi, si des formations générales pour l'apprentissage de la bureautique et l'utilisation d'internet sont souvent

données (30 lieux), d'autres abordent des thématiques plus spécifiques : accompagnement aux démarches en ligne (16) ou aux démarches administratives (13).

Les contenus spécifiques créés sont généralement peu partagés, alors que des initiatives pertinentes existent.



Formaliser des ateliers existants pour les mettre à disposition d'autres acteurs

Par exemple, parmi les structures proposant un accompagnement aux démarches et à l'e-administration, la Maison des Habitants Teissere a développé un atelier co-construit et co-animé par un écrivain public et un animateur numérique.

Focus Pour répondre à la dématérialisation des services, la **Maison des Habitants Teissere**, en partenariat avec l'**association Facile**, a développé des ateliers de formation dédiés à l'e-administration co-construits et co-animés par l'animateur numérique de Facile et l'écrivain public de la Maison des Habitants.

Ces ateliers ont un contenu adapté à un besoin social fort, la co-construction et la co-animation permettant d'apporter une **double expertise sur le numérique et l'accès aux droits**. 2 formats sont proposés en fonction des capacités et envies d'apprentissage : permanences « mes démarches sur internet » et ateliers thématiques (CAF). Les démonstrations sont tout de même rendues difficiles sans environnement test des sites des opérateurs à disposition et la gestion de la confidentialité des données est problématique.

Il n'y a **pas de déploiement prévu** pour cette initiative locale, alors que le contenu créé pourrait être utilisé dans d'autres cadres. Mais l'organisation de tels ateliers gratuits dépend à l'heure actuelle de la « bonne volonté » des structures et des professionnels impliqués.

Toutes les structures **ne prennent pas en charge les grands débutants** : près de la moitié exigent des compétences manipulatoires pour les formations qu'elles proposent.

Autre écueil possible, les tarifs : la **majorité des formations identifiées sont payantes**, seulement 14 structures proposant un accompagnement gratuit. Néanmoins, certaines proposent également des tarifs adaptés en fonction de la situation socio-professionnelle des personnes, de leur âge, etc.

Certains publics se voient proposer des **formations adaptées à leurs besoins spécifiques** : c'est le cas des publics jeunes et seniors en particulier.

Focus **L'Âge d'Or** est une association grenobloise qui propose des cours collectifs aux personnes retraitées qui souhaitent apprendre à se servir d'un ordinateur et à naviguer sur internet, ou à perfectionner leurs connaissances dans le domaine du numérique.

L'ÂGE D'OR

Ces ateliers ont un contenu adapté aux besoins des seniors. Plusieurs formats sont proposés :

- Ateliers collectifs génériques de 2 niveaux différents
- Ateliers spécifiques « ateliers mémoire »
- Soutien individuel en accès libre accompagné
- Pass Numérique

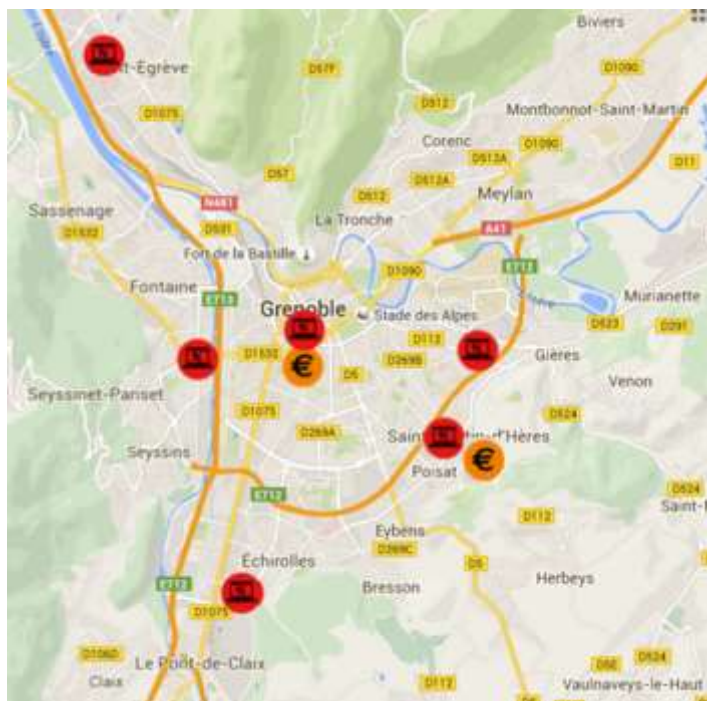
Les formations sont proposées « en itinérance » dans des lieux intégrés à leur territoire (Maison des Habitants), permettant de proposer **des services à proximité du public**.

Par contre, l'accueil de publics fragiles ou ayant des problématiques particulières (handicap, illettrisme, addictions, etc) est rare. Si certains acteurs déclarent ne pas souhaiter accueillir ce type de publics, la majorité souhaite être formés afin de pouvoir les prendre en compte.

La multitude d'acteurs impliqués et leur diversité permet un maillage assez fin du territoire, mais elle implique aussi des difficultés en termes de lisibilité des actions pour le grand public, d'autant que l'offre n'est pas homogène. Une comparaison avec l'offre de services proposée sur Lille et sa périphérie a été effectuée, mettant en lumière une différence majeure dans la structuration de l'offre de formation : à Lille, elle est en bonne partie basée sur des Cyber-Espaces mis à disposition par la ville, dont les services sont homogènes.

Enfin, si la spécialisation de structures dans l'accueil d'un public particulier permet de proposer des contenus dédiés, les conditions d'accès basées sur des critères d'âge, de lieu d'habitation ou de type d'accompagnement limitent l'offre pour les publics non concernés : ainsi, **seulement 16 structures ont des services tous publics.**

- Achat et réparation de matériel à tarif solidaire



€ Achat de matériel R Réparation de matériel

Sur le périmètre étudié, **seulement 2 structures proposent du matériel numérique à tarif solidaire** : Emmaüs Connect et Solidura.

Emmaüs Connect travaille elle-même en lien avec des entreprises et des associations de reconditionnement comme Solidura et les Ateliers du Bocage pour pouvoir proposer du matériel à des prix solidaires pour ses bénéficiaires. L'accès à la vente est réservé aux personnes orientées par des travailleurs sociaux.

Solidura, chantier d'insertion spécialisé, collecte, reconditionne et revend du matériel à tarif solidaire. La vente est ouverte à tout public.

La **maintenance est un sujet essentiel**, susceptible de dissuader des personnes de l'achat ou de remettre en cause l'utilisation du matériel dans la durée s'il n'existe pas de solution.

6 structures proposent de la maintenance, dont 4 Repair Cafés.

Toutefois, ces espaces animés par des bénévoles ne proposent pas exclusivement une aide pour la réparation de matériel et ne souhaitent pas être identifiés comme des lieux de maintenance. Leur démarche consistant à apprendre à réparer soi-même son matériel en bénéficiant d'un soutien n'est pas toujours adaptée aux publics les plus fragiles.

Les deux autres structures proposant de la maintenance à tarif solidaire sont Solidura et Entr'Aide informatique. Cette dernière a la particularité de se déplacer au domicile des personnes, mais la demande est forte et l'association a des difficultés à y répondre.

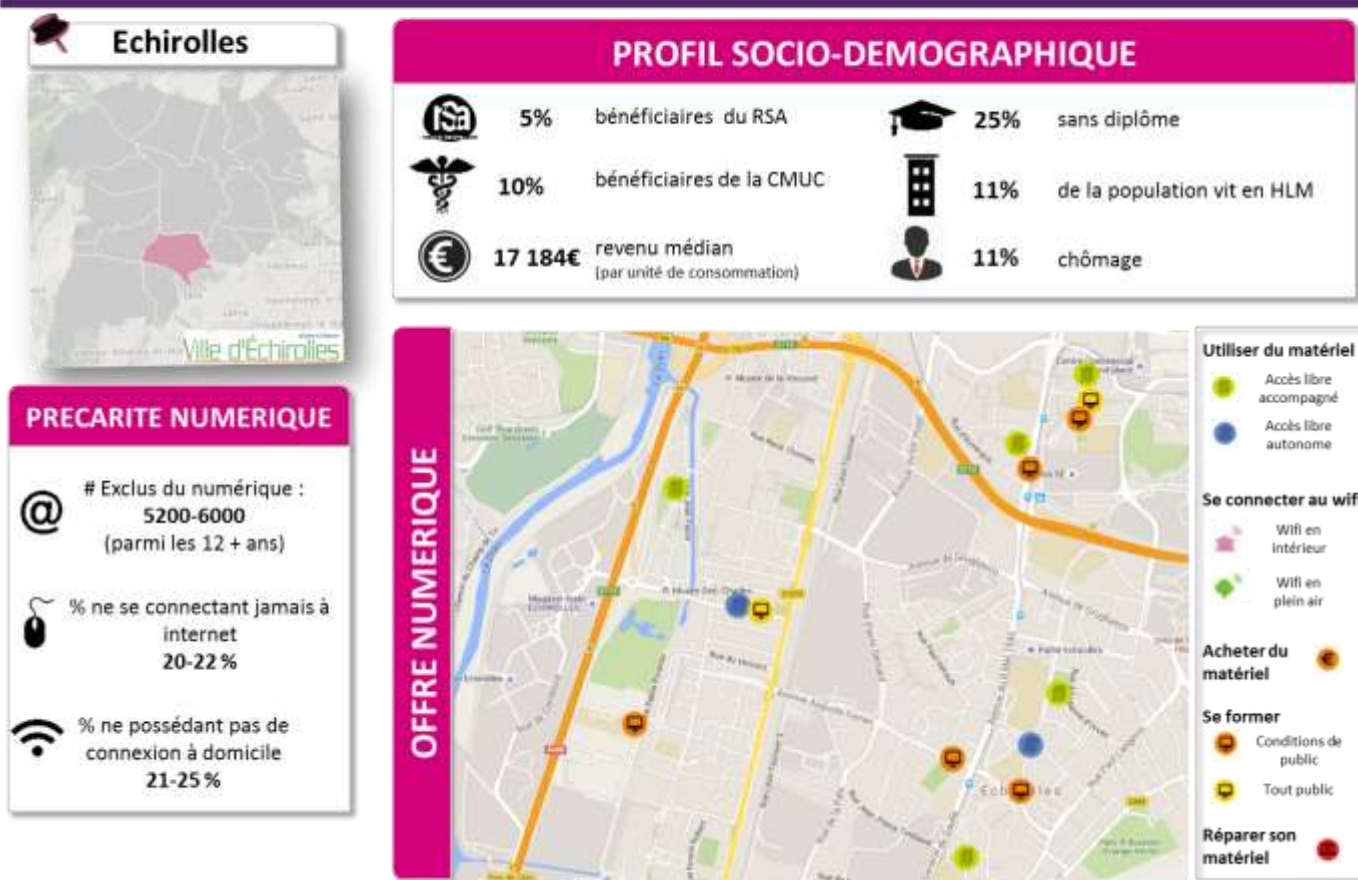
- Présentation des acteurs du territoire

L'ensemble des acteurs recensés ainsi que le détail de l'offre de services qu'ils proposent sont présentés dans les pages suivantes (29 à 31).

- Fiches quartier

Des « fiches quartier » ont également été réalisées afin de détailler sur les différentes zones du périmètre d'étude l'offre de services proposée et de la mettre en parallèle avec les caractéristiques socio-démographiques et de précarité numérique.

Echirolles



L'exemple d'Echirolles montre ainsi qu'il n'existe aucun point wifi public et que l'offre de formation tout public est très limitée, malgré une forte précarité numérique.

L'ensemble des fiches quartier sont disponibles en annexe du présent document.

Les acteurs du territoire (1/3)

- Bureautique
- Entretien ordinateur
- Internet
- Formation smartphone
- Recherche d'emploi
- Démarches administratives

Services proposés

Compléments

Libre accès autonome

Libre accès accompagné

Formation


Vente


Réparation






Public






Tarifs Formation

Bibliothèques










Les eaux claires - Grenoble
Kateb Yacine - Grenoble
La Ponatière - Echirolle
Pablo Neruda - Echirolle
Saint-Martin d'Hères







SITPI
 S.I.T.P.I. INTERCOMMUNAL

Libre accès autonome: ✓
 Libre accès accompagné: ✓
 Formation:     
 Public: Abonnés réseau
 Tarifs Formation: Entre 8 et 35€/an







Libre accès autonome: ✓
 Libre accès accompagné: ✓
 Formation:     
 Public: Membres du réseau SITPI
 Tarifs Formation: Entre 4 et 8€
 Tous publics
 Tarifs préférentiels





Mairies-CCAS


CCAS Grenoble - MDH
 Teissière Mailherbe et Centre Ville

CCAS Saint Martin d'Hères

Mairie La Tronche

CCAS Echirolle

CCAS Sassenage - Espace famille

Ville Fontaine - Espace multimédia

CCAS Eybens - Maison des Coulmes

CCAS Saint Egreve

Libre accès autonome: ✓
 Libre accès accompagné: ✓
 Formation:     
 Public: Habitants du quartier
 Tarifs Formation: Abonnement + entre 0,5€ et 2€ la séance
 Habitants SMH
 Gratuit
 Habitants Echirolles
 Entre 13 et 15€
 Habitants Sassenage
 15€/semestre
 Tous publics
 Différents tarifs
 Tous publics
 Abo 10€
 Habitants de St Egreve
 Gratuit

Assos de quartier - MJC


MJC Saint Egreve

MJC Abbaye

MJC Pic Saint-Michel

MJC Pont du Sonnant

Régie de quartier Villeneuve

RERS Villeneuve























Libre accès autonome: ✓
 Libre accès accompagné: ✓
 Formation:    
 Public: Tous publics
 Tarifs Formation: Entre 18 et 35€
 Abonnement 12€ + 100€ pour cours
 Différents tarifs

Les acteurs du territoire (3/3)

- Bureautique
- Entretien ordinateur
- Internet
- Formation smartphone
- Recherche d'emploi
- Démarches administratives

Services proposés

Compléments

	Libre accès autonome	Libre accès accompagné	Formation	Vente	Réparation	Public	Tarifs Formation
Emploi							
Mission Locale Grenoble	✓	✓				• 16-25ans	• Gratuit
Mission Locale Grésivaudan						• 16-25ans	• Gratuit
MEEN – Saint Egreve							
MISE – Saint-Martin d'Hères			 			• Demandeurs d'emploi	• Gratuit
MPE – Pont de Claix	✓					• Habitants du canton	
MIPE – Fontaine	✓						
Solidarité							
Association ETC			 			• Tous publics	• 5€/an
Accorderie			 			• Tous publics	• Gratuit
L'ARCHE			 			• Habitants du quartier	• Gratuit
Le Plateau – Grenoble			 			• Salariés Ulisse	
ULISSE						• Tous publics	• Gratuit
Secours Catholique	✓	✓	 			• Retraités	• Entre 18 et 35€
Club Brise des Neiges	✓	✓	 				
Agir ABCD							
Formation							
Tip top emploi							
GRETA							
IFRA							

À la demande

- La perception des acteurs numériques

Outre les disparités géographiques et les limites de l'offre actuelle mises en avant, le travail de recensement a permis d'échanger avec les acteurs de terrain, qui ont partagé plusieurs constats forts.

Les acteurs numériques signalent en particulier un **manque de moyens**, qui se traduit par des contrats remettant en cause la pérennité des postes et des actions, mais aussi le manque de matériel à disposition.

« Nous sommes peu équipés en interne et il est difficile d'accéder à des salles équipées dans d'autres structures ».

Animateur numérique

Ils se sentent également **démunis pour adresser certains publics** en situation de précarité (exs : faible mobilité, public jeune) en leur proposant des tarifs adaptés et une pédagogie pertinente, en raison d'un manque de formation.

« Il est difficile de pérenniser les actions et les partenariats car le turn over des professionnels est important dû à la précarité de leur contrat ».

Animateur numérique


Ils regrettent enfin une **offre de services parfois « à la traîne »** compte tenu de l'évolution rapide des outils numériques.

« Il est difficile d'accueillir des publics en situation d'illettrisme sans être formé et les tentatives de projet n'ont pas fonctionné ».

Animateur numérique

Mais comme pour les acteurs sociaux, le constat le plus fréquent concerne l'absence de fonctionnement en réseau, malgré l'existence de réseaux comme celui de la CORAIA.

Focus



La **CORAIA** (Coordination Rhône-Alpes de l'Internet Accompagné) est un méta-réseau rhône-alpin qui fédère des réseaux d'EPN locaux en permettant l'émergence d'une dynamique régionale, renforce la mutualisation et la capitalisation et appuie le développement de compétences professionnelles.

Ce réseau est bien identifié par les EPN. Il permet le renforcement des compétences numériques des professionnels par le partage de contenu et l'organisation de temps d'échange et de formation. En dehors des EPN, il n'intègre par contre pas d'autres acteurs œuvrant sur le numérique et est éloigné des acteurs sociaux et de leurs problématiques. L'ouverture de ce réseau pourrait être une vraie opportunité, comme le soutien de projets intégrant des dimensions numériques et sociales.

Groupes thématiques

La CORAIA a mis en place des groupes de travail sur des thématiques spécifiques (handicap, parentalité, seniors, etc) pour permettre une meilleure visibilité des expériences, un partage des savoir-faire et des productions communes.

Rencontres régionales

La CORAIA organise des rencontres pour permettre aux acteurs de la médiation numérique de se rencontrer et d'échanger autour de leurs pratiques. Ces temps permettent aussi d'informer sur l'évolution des politiques régionales et nationales sur la médiation numérique.

Les acteurs connaissent mal leur fonctionnement mutuel (public spécifique, rythme d'inscription), ce qui se traduit par des orientations rarissimes d'une structure vers une autre. Ils regrettent par ailleurs le **manque d'informations disponibles** sur des retours d'expériences et leurs facteurs clés de succès.

Pour renforcer l'inclusion numérique sur le territoire en prenant en compte cette nécessité de travailler en réseau, la Région Rhône-Alpes a expérimenté le « Pass Numérique ». Sur le périmètre étudié, 2 Espaces Publics Numériques (ADIIJ et Âge d'Or) s'en sont saisi. Au total, 172 Pass ont été délivrés en Isère, dont 116 à Grenoble.

Focus

LE PASS
NUMÉRIQUE

*Le **Pass Numérique** est un dispositif porté par la Région Rhône-Alpes depuis 2013 qui a pour objectif d'offrir à tout citoyen désireux de développer sa culture numérique 10 heures de formation, délivrable dans un Espace Public Numérique conventionné avec la Région.*

Ce dispositif a le mérite d'**initier une dynamique de réseau** et de permettre un transfert de compétences des acteurs numériques vers les acteurs sociaux. Le contenu a été construit en partenariat avec le réseau régional de la médiation numérique et correspond à une **vraie demande du terrain**, comme en témoigne la satisfaction des bénéficiaires.

Les acteurs signalent néanmoins des **difficultés à utiliser le format** sur dix heures pour des personnes en difficulté d'apprentissage, très peu de tentatives ayant été faites pour adapter contenu ou format à ces publics.

Le dispositif est par ailleurs **sous-utilisé** sur le territoire, par manque de structures pour le porter.

En intégrant les acteurs sociaux à la démarche de création de contenu et en ouvrant le dispositif à d'autres acteurs que les EPNs, le Pass Numérique peut prendre son essor sur le territoire.

Toutes les rencontres effectuées dans le cadre de cette mission ont été des **jalons posés pour un fonctionnement en réseau plus efficace**, la cartographie en ligne recensant l'ensemble des initiatives « numériques et solidaires » sur le territoire étant un premier outil à leur disposition.

Suite à ce travail de recensement et d'échange avec les acteurs sociaux ou numériques, il a été décidé de se recentrer sur les usagers en s'intéressant à une problématique spécifique permettant de mettre en évidence leurs difficultés et de faire émerger des pistes de recommandations.

Parcours usagers d'accès aux droits

- Un « cas d'école » sur une problématique clé
- Méthodologie : un atelier de co-construction avec les acteurs locaux
- 3 parcours usagers types

Un « cas d'école » sur une problématique clé

• L'impact de la dématérialisation sur l'accès aux droits

L'étude anthropologique réalisée à l'échelle nationale comme les échanges avec les acteurs sociaux à Grenoble ont mis particulièrement en évidence l'impact de la dématérialisation sur l'accès aux droits. La généralisation des téléprocédures comporte en effet selon les professionnels un **risque important de non recours** de la part des publics les plus vulnérables. De fait, leurs accompagnants sont de plus en plus souvent contraints d'effectuer ces démarches à leur place, avec les difficultés développées précédemment.

• Le retour des usagers

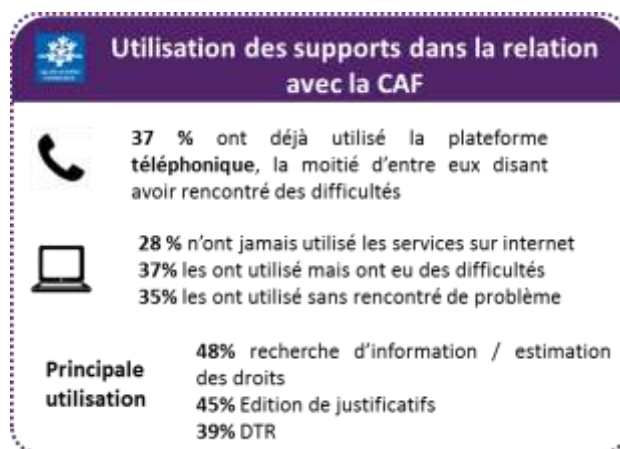
Afin d'étayer ce constat, Emmaüs Connect a mené une **enquête auprès des usagers** de différentes structures du territoire :

- Au sein du point d'accueil de l'association à Grenoble ;
- Au sein de 3 services locaux de solidarité du Département de l'Isère (Echirolles, Pont de Claix et Grenoble Sud-Ouest) ;
- Au sein du PIMMS de Grenoble ;
- Au sein d'un Foyer Jeunes Travailleurs d'Habitat Jeunes

Le questionnaire s'adressait aux personnes bénéficiaires de la CAF, afin de comprendre l'utilisation des différents supports proposés.

Le téléphone demeure un réflexe pour 37% des personnes interrogées. Près de la moitié d'entre eux évoquent des difficultés, le point principal concernant le **temps d'attente** trop important.

28% des personnes n'ont jamais utilisé les services en ligne de la CAF, essentiellement par manque de compétences puisqu'ils ne sont pas en capacité de naviguer sur Internet. A titre d'exemple, un tiers des personnes interrogées ne possédaient pas d'adresse mail



Enquête réalisée par Emmaüs Connect auprès des usagers de 6 structures grenobloises

37% des personnes interrogées, si elles ont déjà utilisé le site Internet de la CAF, signalent **des difficultés**. Là encore, la raison essentielle tient au manque de compétences, même si les usagers mettent également en évidence la complexité d'utilisation du site internet et la peur de se tromper.

En raison de manque d'équipement, de compétences, par crainte d'utiliser un outil qu'elles maîtrisent mal sur un sujet si important, **seules 35% des personnes interrogées effectuent leurs démarches CAF en ligne**.

Un « cas d'école » sur une problématique clé

Plus de la moitié des personnes interrogées disent d'ailleurs vouloir être accompagnées sur ce sujet, mais **70% ne savent pas à qui s'adresser**.

Les personnes les plus en difficulté face au numérique et aux procédures dématérialisées ont été rencontrées dans les Services Locaux de Solidarité du Département de l'Isère et au PIMMS de Grenoble, posant très fortement la question du report de charge vers les intervenants sociaux pour gérer ces questions d'accès aux droits.

Face à ce constat, la région Rhône-Alpes, la Ville de Grenoble et Emmaüs Connect ont décidé de creuser plus avant cette problématique et d'en faire le « cas d'école » permettant d'illustrer l'ensemble de la problématique.

Méthodologie : un atelier de co-construction avec les acteurs locaux

Pour compléter les éléments recueillis par ailleurs, Emmaüs Connect a mis en place une **démarche participative** en organisant un atelier de co-construction avec les acteurs du territoire, afin de mettre en lumière les difficultés rencontrées par les usagers et de réfléchir à des solutions concrètes permettant de favoriser leur accès aux droits.

Cet atelier a réuni des représentants de différents corps de métier concernés par les problématiques d'accès aux droits et d'inclusion numérique :

Structure	Métier
Âge d'or	Médiateur numérique
PIMMS	Médiateur social
Observatoire des discriminations et des territoires interculturels	Intervenant social
ADIIJ	2 Médiateurs numériques
CCAS de Grenoble	2 Ecrivains publics 1 Médiateur numérique
CAF	2 Assistants sociaux
Département de l'Isère	Assistant social
Emmaüs Connect	2 conseillers au sein du point d'accueil

Composition de l'atelier de co-construction réalisé autour de l'accès aux droits

Pour simplifier les échanges et identifier des solutions concrètes, il a été décidé de centrer la réflexion sur les prestations d'un seul opérateur de service public : la CAF.

En s'appuyant sur les données statistiques de la CAF et de l'INSEE et sur la connaissance des publics des professionnels de terrain, **4 profils types d'usagers ont été définis**, sur la base des 4 minima sociaux alloués par la CAF : RSA, RSA majoré, RSA activité, minimum vieillesse. Pour chaque usager, un profil sociodémographique et les composantes de la relation au numérique ont été données comme hypothèse.

4 groupes de travail ont été constitués, regroupant chacun au moins un médiateur numérique et un intervenant social spécialisé dans l'accueil de ce public, afin d'apporter des expertises complémentaires.


Le premier temps de travail a consisté à se « mettre dans la peau » d'un usager, afin de **comprendre les étapes de son parcours d'accès aux droits**, depuis la première information jusqu'au maintien de ses droits, en identifiant les freins rencontrés selon les différents canaux d'accès possibles, ainsi que les stratégies aujourd'hui mises en place par les usagers et/ou leurs accompagnants pour pallier ces difficultés.

Un atelier de co-construction avec les acteurs locaux

Un deuxième temps de travail a ensuite été consacré à l'identification des leviers numériques et des solutions à mettre en place pour faciliter ces parcours d'accès aux droits.

Suite à l'ensemble de ces échanges, 3 profils types ont finalement été retenus, présentés ci-après.

3 parcours types : le profil d'Andrei



ANDREI

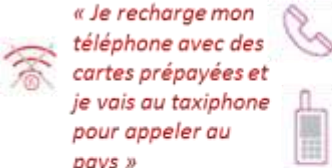
INTERNET,
ABSENT DE SON
QUOTIDIEN

**POUR REALISER
DES DEMARCHES,
JE DEMANDE À
DES PERSONNES
DE CONFIANCE.**

- > 75 ANS.
- > PAS DE DIPLOME
- > MARIÉ, 3 ENFANTS
- > À LA RETRAITE
- > VIT SEUL EN FRANCE
- > NE LIT NI N' ÉCRIT LE FRANÇAIS

MES EQUIPEMENTS

« Je recharge mon téléphone avec des cartes prépayées et je vais au taxiphone pour appeler au pays »




INTERNET ET MOI

RECHERCHE D'INFORMATIONS


EMAIL

UTILISATION DE SERVICES




MES DEMARCHES

JE CONNAIS MES DROITS




RETRAITE + SANTE + LOGEMENT



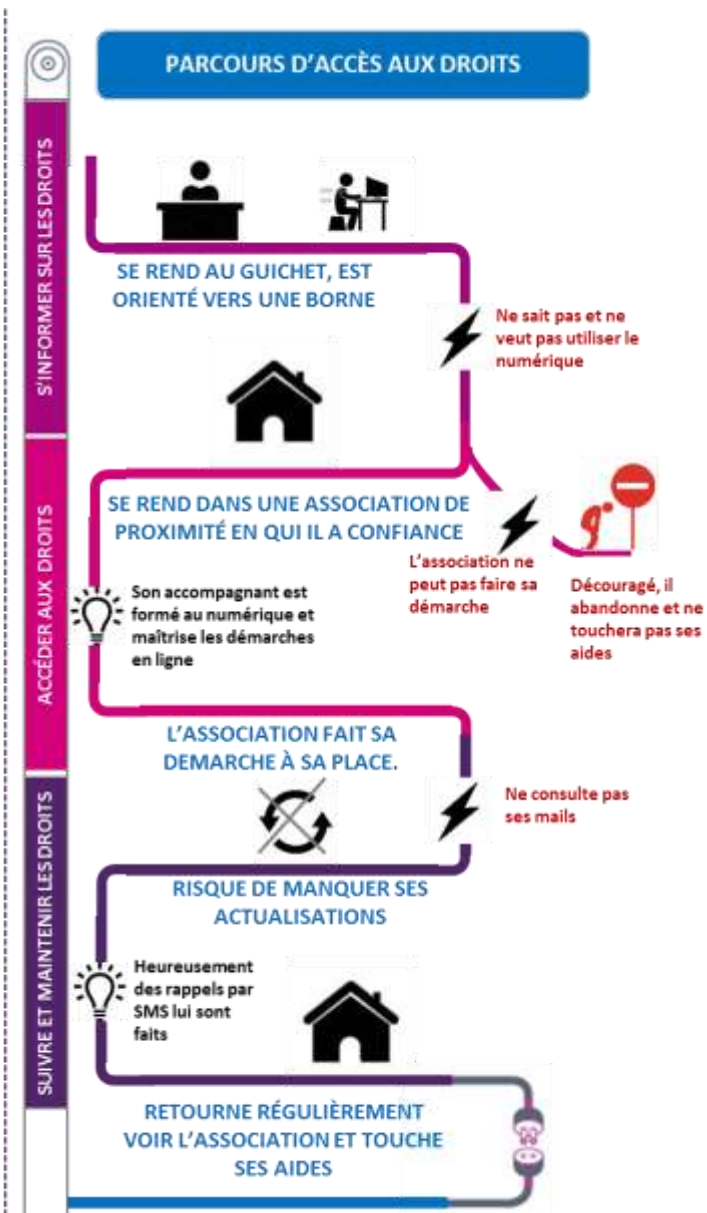
JE FAIS MES DEMARCHES EN LIGNE

JE PRÉFÈRE LE FACE À FACE



« MES DÉMARCHES SUR INTERNET ? IL FAUDRAIT D'ABORD QUE J'APPRENNE À LIRE ET À ÉCRIRE LE FRANÇAIS MAIS JE SUIS TROP VIEUX ET TROP FATIGUÉ POUR ÇA »

J'Y VAIS PAS



Le premier parcours type identifié est celui d'Andrei. Etant en situation d'illettrisme, cet usager a un besoin fort d'accompagnement et va privilégier un canal physique dans le cadre de ses démarches.

Ainsi, suite à une première information de la part de proches, il va naturellement se rendre au guichet afin d'obtenir de plus amples informations. Redirigé vers une borne, il n'est pas en capacité d'aller plus loin, ne sachant pas utiliser les outils numériques. En effet, Andrei a pour seul équipement un téléphone fixe et un téléphone mobile basique, ne permettant pas l'accès à Internet. Surtout, il n'a jamais utilisé Internet et n'a donc aucune compétence ni ne connaît les possibilités du web. Ses difficultés pour lire le français sont un frein supplémentaire pour l'utilisation du numérique.

Par conséquent, Andrei va se rendre dans une structure de proximité, qu'il connaît et en qui il a confiance. Son parcours va dépendre de la capacité de cette structure à l'accompagner dans ses démarches.

Première étape, la constitution du dossier, durant laquelle plusieurs difficultés peuvent entraîner une **augmentation du délai de traitement**. La perte de papiers de la part de l'utilisateur, par exemple, ralentit considérablement la procédure.

Pour y pallier, les professionnels montrent un grand intérêt pour le stockage en ligne des documents, mais



Une solution de stockage en ligne des documents

méconnaissent les solutions existantes en matière de « coffre-fort numérique ». Certains témoignent par ailleurs d'une mauvaise coordination entre les différentes structures accompagnant un même usager : si celui-ci ne comprend pas les démarches entreprises, il est susceptible de solliciter plusieurs personnes pour effectuer une même démarche, ce qui crée de la confusion face à l'opérateur et un ralentissement du traitement de la demande.

Si l'association de proximité n'est pas en mesure d'accompagner Andrei dans le cadre changeant lié à la dématérialisation, il existe un **fort risque d'abandon et de non recours aux droits** de sa part : il est donc nécessaire que son accompagnant soit formé et maîtrise les démarches en ligne.

Ceci est vrai au moment d'accéder aux droits mais aussi **dans la durée**, afin d'assurer le suivi et le maintien des droits.

Dans le cadre d'une démarche « papier », les relances étaient jusqu'à présent effectuées par courrier : à sa réception, l'utilisateur pouvait se rendre auprès d'un tiers afin de comprendre et être accompagné dans les actions nécessaires au maintien de ses droits. Mais la dématérialisation change la donne et de nouveaux moyens doivent être utilisés.

Première solution mise en avant, l'envoi de SMS de la part de l'opérateur afin de faire ces rappels.

Le groupe de travail a également évoqué la **problématique liée à l'adresse mail**,



L'organisation de « rendez-vous boîte aux lettres »

qui est à l'heure actuelle gérée très différemment selon les professionnels. Tant que cela reste optionnel, certains utilisent une « stratégie de contournement » en évitant à tout prix de renseigner une adresse mail afin que les contacts ultérieurs se fassent par courrier. D'autres préfèrent donner leur propre adresse mail, afin de garantir le suivi. D'autres enfin créent des comptes pour les personnes, mais soulignent les difficultés de suivi liées par exemple à la perte du mot de passe. Parmi les solutions proposées dans le cadre de ce groupe de travail figure d'ailleurs l'organisation de « rendez-vous boîtes aux lettres », sur l'exemple de la domiciliation, durant lesquels les professionnels s'assureraient de consulter la boîte mail de l'utilisateur en sa présence.

Un suivi de ce type, nécessitant régulièrement de la part de l'accompagnant l'utilisation des identifiants de la personne pour sa boîte mail ou ses espaces personnels, pose fortement la question de la **confidentialité** et de la **déontologie**.

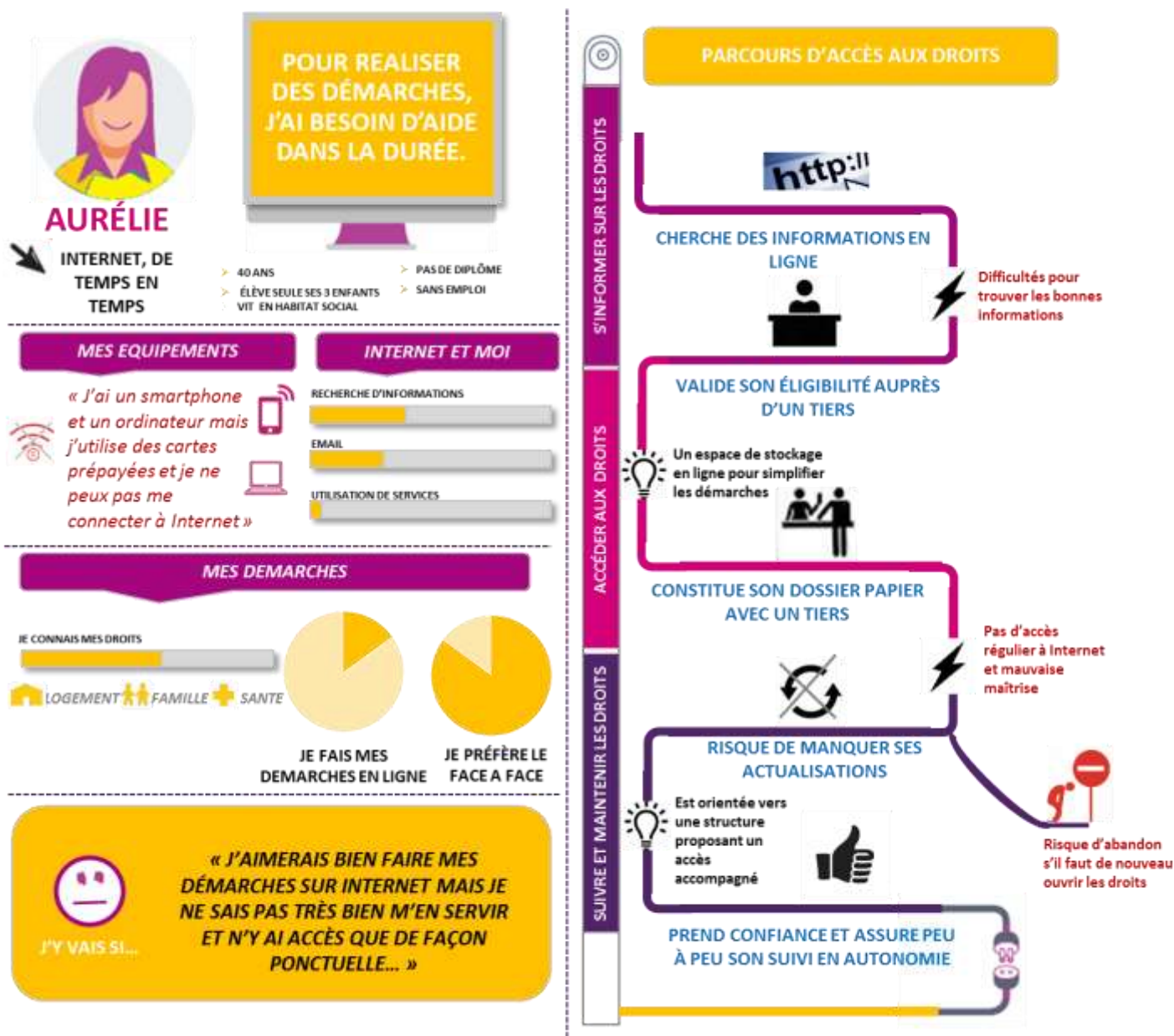
Les professionnels mettent en avant le manque d'un cadre clair pour ce type d'interventions.



**Formaliser le cadre d'intervention
des professionnels**

L'analyse de ce parcours usager met en évidence le besoin d'organiser une véritable **assistance numérique** pour les personnes ne pouvant pas être autonomes immédiatement. Si dans le cas d'Andrei la non maîtrise du français vient renforcer les difficultés, une telle solution concerne plus largement les personnes n'ayant aucun équipement à disposition et/ou aucune compétence : au moins temporairement, il faut pouvoir « **faire à la place** » afin d'éviter le non recours aux droits et plus largement l'exclusion sociale par le numérique. Cette assistance est déjà une réalité mais est pour l'instant assurée « avec les moyens du bord » : il est nécessaire de l'organiser pour faciliter le travail des professionnels.

3 parcours types : le profil d'Aurélie



Le deuxième parcours identifié est celui d'Aurélie. Elle est **partiellement équipée**, ayant à disposition un smartphone ainsi qu'un ordinateur portable, mais n'ayant pas de connexion Internet à domicile et utilisant des cartes prépayées pour son téléphone. Elle a tout de même déjà navigué en ligne et possède une adresse mail mais la consulte de façon très irrégulière et se sent démunie face aux spams qu'elle reçoit. Elle a du mal à transférer ses compétences numériques, plutôt tournées vers des usages ludiques.

Ayant la volonté de franchir le pas du numérique, elle effectue ses **premières recherches d'informations en ligne**, au cybercafé où elle se rend deux ou trois fois par semaine. Mais l'utilisation du site lui semble difficile et elle craint de se tromper en vérifiant son éligibilité aux droits. Elle prend donc rendez-vous auprès d'un tiers afin de s'en assurer.

Aurélie a également besoin d'être accompagnée pour constituer son dossier de demande d'accès aux droits.

Comme pour le profil précédent, le groupe de travail met en avant les



Une solution de stockage en ligne des documents

difficultés régulièrement rencontrées pour réunir les documents nécessaires aux démarches et une solution appropriée de stockage en ligne apparaît de nouveau comme une recommandation.

La difficulté d'utilisation des sites des opérateurs est également soulevée : une amélioration de leur **ergonomie** ou la mise à disposition de **modules d'apprentissage** simples seraient autant de leviers pouvant faciliter la prise en main d'usagers comme Aurélie.

Néanmoins, la clé de son parcours se situe dans le maintien et le suivi de ses droits. Maîtrisant mal son adresse mail et ne la consultant que ponctuellement en raison de son accès partiel, Aurélie risque en effet de rater des notifications. Ces oublis sont susceptibles de créer une rupture dans l'accès aux droits et la nécessité de recommencer les démarches pourrait entraîner un découragement.

Si, comme pour Andrei, l'idée de rappels envoyés par SMS a été évoquée, le groupe de travail a surtout insisté sur les solutions de « **médiation numérique** ».

Car si Aurélie a quelques compétences, elle n'est pas en mesure d'aller rapidement vers une utilisation autonome. Des lieux où se connecter mais aussi bénéficier d'un accompagnement sont donc



Améliorer l'orientation vers des structures de libre accès accompagné



Améliorer la visibilité des solutions publiques d'accès

particulièrement adaptés à son profil, pour lui permettre de **monter en compétences à son rythme**, sans crainte de « mal faire » ni risque de rupture dans son parcours. A cette fin, le groupe de travail met en évidence la nécessité d'améliorer la connaissance des structures proposant un tel service sur les territoires. Au-delà d'une meilleure information aux acteurs, l'amélioration de la visibilité des solutions publiques d'accès, à commencer par les points wifi, est nécessaire pour faciliter la possibilité pour des usagers comme Aurélie de se connecter.

En parallèle, les acteurs proposant un libre accès accompagné doivent être mieux formés au besoin des publics




Former les médiateurs numériques aux démarches en ligne

fragiles afin de pouvoir les aider, par exemple, dans leur parcours d'accès aux droits.

L'analyse de ce parcours usager met donc en évidence le besoin de proposer une offre d'accès publique mais aussi d'accompagnement afin de pouvoir « **faire avec** » eux et permettre à des usagers ayant un profil similaire à celui d'Aurélie de prendre en main peu à peu les outils numériques.

3 parcours types : le profil de Sandrine



SANDRINE

LE RÉFLEXE INTERNET, C'EST POUR BIEN TÔT.

JE DEMANDE À MES ENFANTS DE M'APPRENDRE, MAIS ILS NE SONT PAS PATIENTS.

> 35 ANS > BACCALAURÉAT.
> 2 ENFANTS > SALARIÉE

MES EQUIPEMENTS

« Ma voisine partage sa connexion avec moi, je peux utiliser Internet pratiquement quand je veux »

INTERNET ET MOI

RECHERCHE D'INFORMATIONS	<div style="width: 80%;"></div>
EMAIL	<div style="width: 60%;"></div>
UTILISATION DE SERVICES	<div style="width: 40%;"></div>


MES DEMARCHES

JE CONNAIS MES DROITS

SANTÉ LOGEMENT FAMILLE
CANTINE ET ECOLE DES ENFANTS

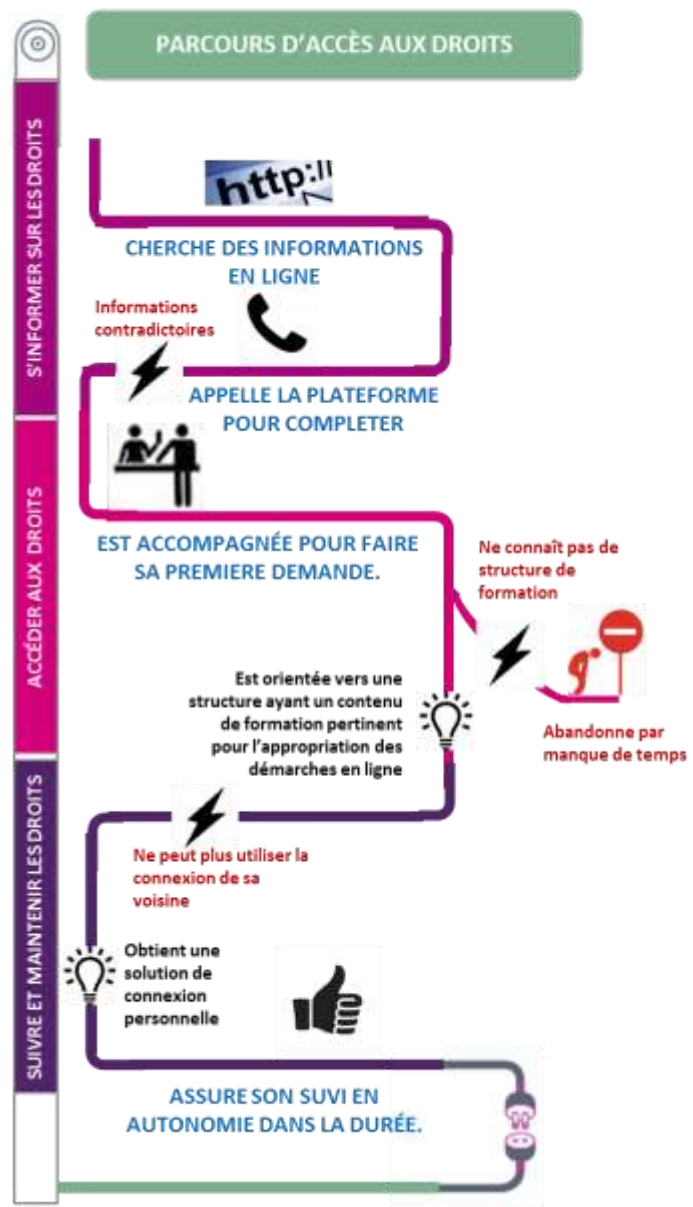
JE FAIS MES DEMARCHES EN LIGNE

JE PREFERE LE FACE A FACE



« J'AI ENVIE DE RÉALISER MES DEMARCHES EN LIGNE DÈS QUE POSSIBLE POUR POUVOIR GAGNER DU TEMPS ! »

J'Y VAIS



Le troisième parcours identifié est celui de Sandrine. Salariée à temps partiel, elle est une potentielle allocataire du RSA activité. Même si elle doit emprunter la connexion internet de sa voisine, elle est **en capacité d'utiliser Internet chez elle**, étant par ailleurs équipée d'un smartphone et d'un ordinateur portable. Elle s'estime loin d'être experte, mais a tout de même **quelques compétences** et utilise en particulier assez régulièrement sa boîte mail. La dématérialisation des services peut être une chance pour elle. En effet, il lui est très compliqué de réaliser ses démarches en se rendant au guichet, étant donné son emploi du temps déjà très chargé : ses horaires de travail et ses obligations familiales ne sont pas compatibles avec les horaires d'ouverture des institutions.

Pour se renseigner sur ses droits, elle cherche donc des informations en ligne, qu'elle complète en appelant la plateforme téléphonique. Même si elle estime que les informations qu'elle reçoit sont en partie contradictoires, elle parvient à obtenir les informations nécessaires.

Si Sandrine est accompagnée pour effectuer sa première demande, son manque de temps pourrait l'amener à abandonner ses démarches si d'autres étapes étaient nécessaires dans la durée. La clé consiste par conséquent à ce qu'elle soit **orientée vers une structure pouvant la former** à l'utilisation des services d'accès aux droits dont elle a besoin.

De nouveau, cela implique à la fois que de tels acteurs soient suffisamment visibles et connus, mais également qu'ils aient à disposition des contenus de formation appropriés.



Des contenus de formation appropriés pour l'appropriation des démarches en ligne

Le groupe de travail insiste par ailleurs sur la nécessité que de tels lieux soient accessibles facilement. Parmi les lieux



Des lieux de formation au plus près des publics

de **proximité** évoqués figurent le logement, Sandrine vivant en habitat social, ou encore l'école où elle doit de toute façon se rendre pour emmener ou aller chercher ses enfants..

Suite à une telle formation, Sandrine doit être en capacité d'assurer son suivi en ligne de façon autonome. Un dernier écueil à éviter tient néanmoins à **la question de l'accès** : si pour une raison ou une autre Sandrine ne peut plus bénéficier de la connexion de sa voisine, son utilisation d'internet deviendra plus irrégulière, mettant en risque le maintien de ses droits.

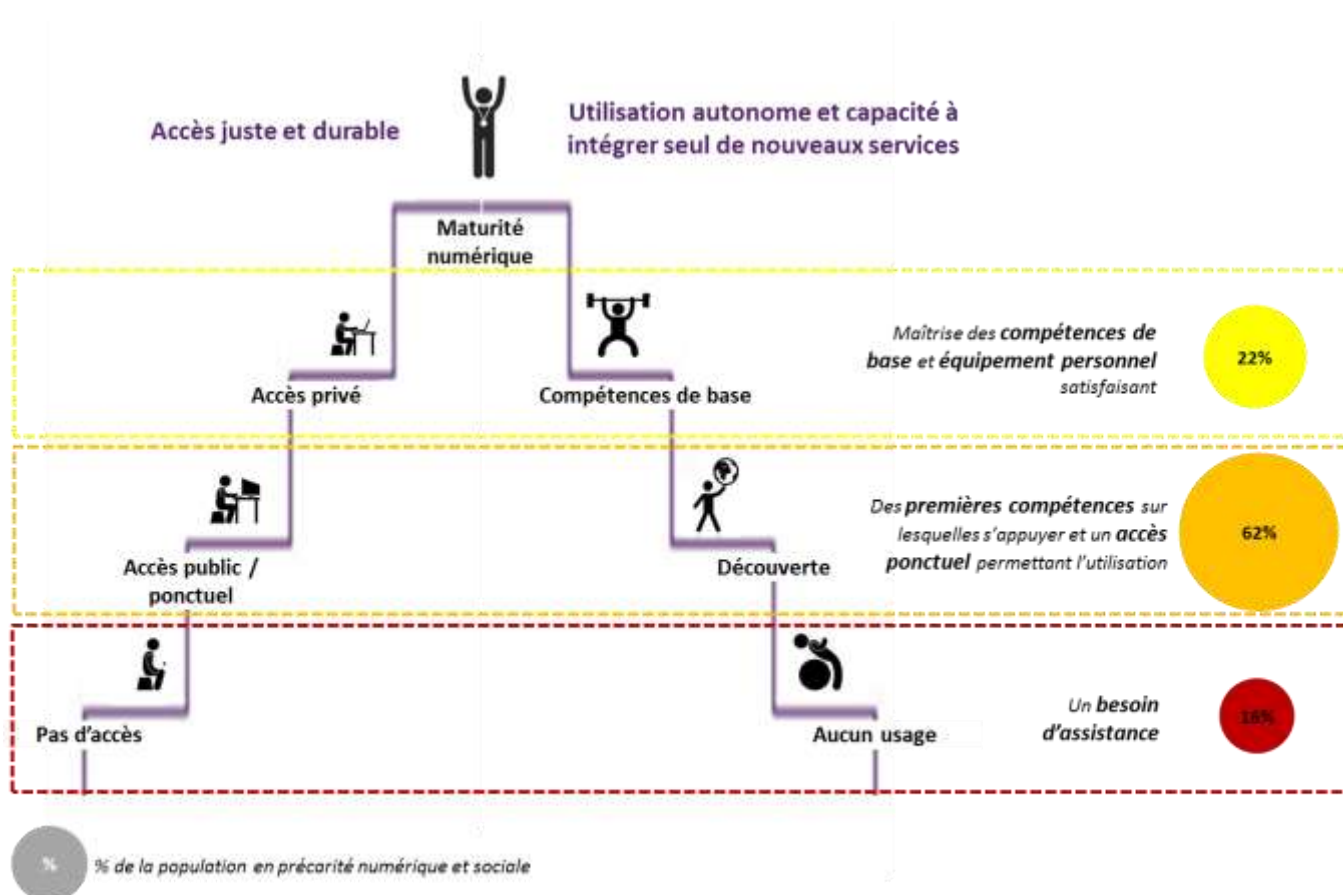
Le parcours de Sandrine met donc en évidence le besoin de proposer des formations adaptées afin de permettre une utilisation autonome des services essentiels pour les publics **en capacité d'apprendre**. Il souligne également la nécessité de proposer des solutions favorisant l'accès privé des personnes, afin de permettre cette utilisation autonome dans la durée.

Stratégie d'inclusion numérique

- **Typologie des publics**
- **Stratégie globale**
- **Détail des actions**

Typologie des publics

Le diagnostic dans son ensemble et le travail sur les parcours d'accès aux droits en particulier ont permis de mettre en évidence trois grands types de publics en situation de précarité numérique et sociale, pour lesquelles des solutions différentes doivent être mises en œuvre :



Cette segmentation chiffrée est faite sur la base de l'équipement et des compétences des bénéficiaires du point d'accueil d'Emmaüs Connect à Grenoble et n'est pas représentative de la précarité numérique sur le territoire.

Si certaines personnes peuvent avoir des compétences sans solution d'accès à disposition dans l'immédiat, ou qu'à l'inverse des usagers peuvent être très bien équipés sans avoir d'usage, une **corrélation très forte existe entre accès et usages**.

La répartition chiffrée entre les trois types de public est rendue possible par les données issues des diagnostics réalisés au sein du point d'accueil d'Emmaüs Connect lors du premier rendez-vous avec chaque bénéficiaire, permettant de connaître ses compétences et les solutions d'accès utilisées. Elle n'est donc pas totalement représentative de l'ensemble de la population en précarité numérique et sociale sur le territoire.

Stratégie globale

Une stratégie globale d'inclusion numérique sur un territoire doit donc proposer des solutions adaptées à chaque type de public et prendre en compte les différents niveaux de maturité numérique des personnes, regroupant les dimensions d'accès et d'usage.

Identifier les besoins et les compétences des personnes consiste à dresser une **typologie des publics précise à l'échelle du territoire**, dans une logique similaire à ce qu'Emmaüs Connect a pu réaliser pour les bénéficiaires reçus au sein de son point d'accueil (cf. page précédente). Définir un indicateur de maturité numérique et quantifier précisément les publics selon leur niveau permet de mettre en œuvre des actions en conséquence.

Quatre grandes dynamiques ont été identifiées. Les trois premières répondent aux besoins spécifiques des publics selon leur niveau de maturité :

Dynamique 1 : organiser l'assistance numérique

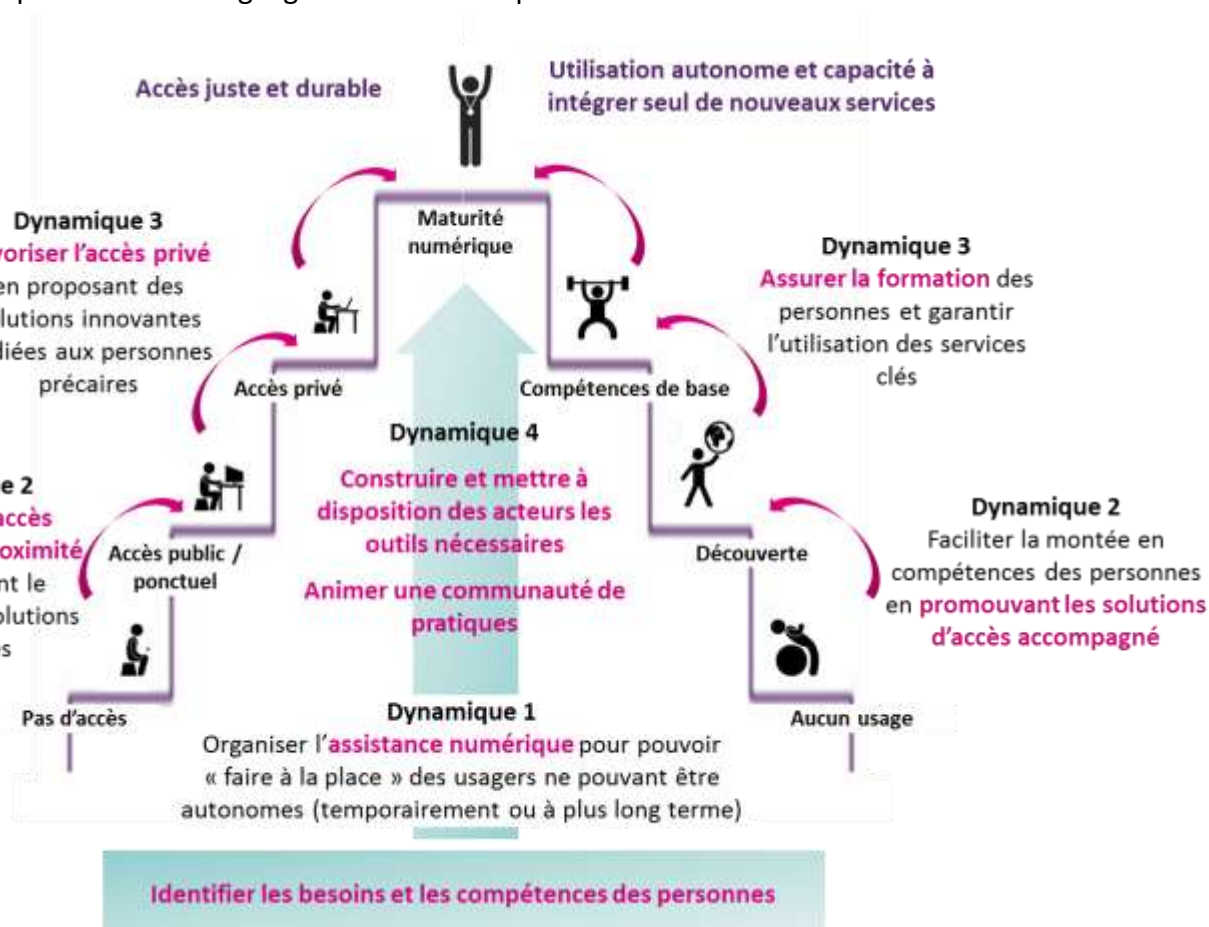
Dynamique 2 : promouvoir un accès au numérique de proximité et accompagné

Dynamique 3 : favoriser l'autonomie des personnes.

Une quatrième consiste, de façon transverse, à améliorer les interactions entre les acteurs :

Dynamique 4 : assurer la coordination de l'écosystème social et numérique

Ces dynamiques ont été détaillées en actions, présentées dans les pages suivantes, qui visent à participer à cette stratégie globale tout en capitalisant au maximum sur l'existant.



Détail des actions

- **Dynamique 1 : organiser l'assistance numérique**

Constats

Les usagers ne sont **pas toujours en capacité immédiate de se former et/ou de s'équiper**. Des problématiques sociales complexes, des freins liés à l'illettrisme ou aux capacités cognitives des personnes, une trop grande crainte du numérique ou de trop importantes difficultés financières peuvent être autant de raisons empêchant des personnes de rentrer immédiatement dans un parcours allant vers l'autonomie numérique.

Pour ces personnes, la dématérialisation d'un nombre toujours croissant de services et démarches induit **un risque fort de renforcement de leurs difficultés sociales**.

Elles ont un besoin manifeste d'assistance numérique, afin de pouvoir continuer à bénéficier de solutions désormais accessibles uniquement en ligne. Les professionnels sont déjà confrontés à cette problématique et doivent déjà régulièrement « faire à la place » des personnes, mais sont confrontés à un **manque de formation, d'équipement, ainsi qu'à l'absence d'un cadre d'intervention clair**.

Cet état de fait justifie la mise en œuvre d'une vraie politique en la matière, afin de faciliter leur action, dans une logique de **lutte contre les exclusions**.

Des initiatives inspirantes ?

Peu d'initiatives formalisées ont pu être identifiées. Notons toutefois la mise en place de permanences d'écrivains publics spécialisés dans les démarches en ligne. Des formations à destination des intervenants sociaux intégrant des dimensions numériques sont également proposées par certains acteurs, comme l'ADEA. Espace Public Numérique et organisme de formation, cette structure forme notamment aux métiers du social et au numérique.

Face aux demandes des usagers, les PIMMS acceptent parfois, de façon plus ou moins contrainte, de jouer ce rôle d'assistance numérique, mais ceci relève de nouveau généralement d'initiatives personnelles.

Actions identifiées

3 actions sont proposées dans le cadre de cette dynamique :



Action 1

Dédier des ressources à l'assistance numérique avec un cadre d'intervention clairement défini.

Définir un cadre d'intervention peut se faire à différents niveaux. Ainsi, une réflexion pourrait être menée sur l'évolution du métier d'écrivain public. Mais il peut également s'agir d'organiser, à l'échelle des structures, des pratiques répondants aux besoins comme l'organisation de « rendez-vous boîte aux lettres » mentionnée par les acteurs.



Action 2

Equiper les acteurs sociaux mobiles pour leur permettre d'utiliser le numérique dans leur accompagnement.



Action 3

Former les acteurs sociaux pour accompagner l'évolution de leur métier et éviter que l'utilisation du numérique ne soit trop chronophage.

Ces actions doivent s'appuyer sur un **réseau de professionnels diversifié**, proposant des services au plus près des personnes vulnérables. Il devrait ainsi intégrer des professionnels de l'accompagnement social tels que des écrivains publics et des travailleurs sociaux mais pourrait être élargi à des corps de métier comme le service à domicile, ou intégrer des bénévoles, à commencer par les aidants pour les personnes âgées ou en situation de handicap.

- **Dynamique 2 : promouvoir un accès au numérique de proximité**

Constats

Par manque de moyens ou parce qu'elles ont une connaissance trop partielle des outils numériques pour que cela justifie un investissement, bon nombre de personnes n'ont **pas de solution d'accès personnel à disposition**. Nous l'avons vu, les bénéficiaires d'Emmaüs Connect au sein de son point d'accueil de Grenoble sont ainsi presque deux fois moins équipés d'ordinateur que la moyenne des Français (47% contre 89%).

Pour les personnes partiellement équipées, les points d'accès wifi sont en ce sens une première solution, mais **la couverture en la matière est inégale sur le territoire étudié et ils souffrent d'une sous-utilisation**. De même, la mise en place de points publics pour recharger sont matériel peut être d'un grand secours.

Surtout, un **réseau de lieux d'accès libre** doit permettre aux personnes ne disposant d'aucun équipement d'utiliser malgré tout ces outils pour répondre à leurs besoins. Et comme à la problématique de l'accès s'ajoute généralement celle des usages, il est important que cet accès libre puisse être accompagné, à mi-chemin entre « l'assistance numérique » et la formation, afin de permettre aux personnes de progresser à leur rythme dans l'apprentissage et de s'approprier peu à peu ces outils. Cet accompagnement doit avoir un format souple afin de ne pas contraindre l'utilisateur dans l'utilisation.

Des initiatives inspirantes ?


De nombreuses villes en France et dans le monde développent leur réseau de points wifi publics.


Citons par exemple la ville de Minneapolis, aux Etats-Unis, qui a mis en place 117 hotspots permettant la couverture de la quasi-totalité de son territoire et fait un effort de visibilité et de communication sur ces points wifi.



Solinum est une association bordelaise travaillant notamment sur la problématique de points de chargement publics.

Focus *Solinum est une association bordelaise, qui se donne pour mission de construire des ponts entre l'entreprise et le monde associatif pour lutter contre l'exclusion numérique des personnes précaires. L'association est en train de construire un projet à destination des publics en errance et en mobilité, qui devrait être expérimenté fin 2015.*

 Une **application mobile** proposant un bouquet de services pour les personnes sans domicile, présentés simplement par type de besoins essentiels, et une carte avec géolocalisation, information sur chaque lieu et guidage en fonction du moyen de transport (à pied, bus)

 Une **borne publique** autonome en énergie, avec 3 niveaux de services : casiers sécurisés pour rechargement de mobiles ; borne d'accès wifi gratuit (permettant par ailleurs une télémaintenance); tablette intégrée pour accès à l'application mobile

Enfin, les PAPIs constituent à Brest un réseau de points d'accès libres très intégrés au territoire.

Focus



Les **PAPIs** (Points d'Accès Public à Internet) sont des points d'accès intégrés dans des lieux existants (mairie, bibliothèques, équipements de quartier, associations) dans l'ensemble des quartiers brestois.

Ce dispositif permet un **maillage du territoire très important**, avec 108 PAPIs identifiés, permettant une forte proximité aux habitants. Cette proximité est renforcée du fait que les services d'accompagnement sont proposés dans des lieux déjà identifiés par les habitants.

Le **coût est réparti** entre la collectivité, qui prend en charge l'équipement, et la structure qui assure l'accompagnement et l'utilisation d'une connexion internet. Un **fonctionnement en réseau** permet par ailleurs des prêts de matériel ainsi que la mutualisation de formations.

Actions identifiées

6 actions sont proposées dans le cadre de cette dynamique afin de prendre en compte les problématiques d'accès et d'usage :



Action 4

Améliorer l'offre de wifi public

Cette action se décline dans les axes suivants :

- Développer une signalétique pour améliorer la visibilité des points wifi existants
- Simplifier l'utilisation du wifi public (configuration, paramétrage)
- Améliorer la couverture des points wifi dans les zones non couvertes



Action 5

Créer des points de chargement aux outils numériques

Ces points de chargement doivent être intégrés dans des zones de fort passage et accessibles à tous. Ils peuvent bénéficier aux personnes en errance mais aussi à d'autres populations, comme les touristes, évitant une stigmatisation des personnes l'utilisant.



Action 6

Proposer un support pour les structures sociales souhaitant intégrer ou ayant déjà intégré un service de libre accès accompagné (conseil sur le choix du matériel, des logiciels, de la maintenance).



Action 7

Augmenter l'utilisation des lieux existants

Les aspects pratiques liés au choix du matériel et à sa maintenance sont souvent un frein pour l'implantation de lieux d'accès libre au sein de structures existantes, ou leur pérennisation dans la durée. La plupart ne peuvent en effet pas intégrer en interne des ressources dédiées. Proposer du conseil sur ce sujet, voire développer une offre d'assistance mutualisée, peut permettre de lever ces freins.

Le développement dans de nouveaux lieux doit d'abord viser à couvrir les zones du territoire moins pourvues en la matière, à commencer par Seyssins et Saint-Egrève, qui ne disposent d'aucune offre de libre accès accompagné .

La réflexion doit également prendre en compte le type de lieux concerné. En effet, les lieux ressources à l'heure actuelle sont principalement des bibliothèques, ce qui n'est pas toujours adapté aux publics fragiles pour lesquels les Maisons des Habitants , Services Locaux de Solidarité du Département ou Centres sociaux peuvent être plus appropriés.

Mais il est naturellement important de capitaliser sur les lieux existants. Ainsi, plusieurs structures sont équipées mais ne proposent pas d'accompagnement, par manque de ressources ou en raison de difficultés de maintenance : MDH Chorier Berriat/Centre Ville, Centre social Abbaye, le Plateau, etc.

Il n'y a pas de mutualisation, pour rendre par exemple ces locaux accessibles à d'autres structures en capacité d'animer des permanences.



Action 8

Sensibiliser les acteurs sociaux aux enjeux de l'inclusion numérique et les mettre en capacité d'identifier la problématique et d'orienter vers les bons acteurs



Action 9

Former les acteurs numériques à l'accueil de publics fragiles et à leurs demandes spécifiques

Pour promouvoir des solutions d'accès accompagné auprès des publics en situation de précarité sociale et numérique, il est indispensable d'impliquer l'ensemble de l'écosystème.

Ainsi, les professionnels de l'action sociale sont souvent en difficulté pour identifier les freins numériques de leurs usagers et orienter vers les bons acteurs : il est donc nécessaire de les sensibiliser à la problématique et de leur fournir les outils nécessaires, en leur permettant par exemple de s'approprier la cartographie réalisée dans le cadre de ce diagnostic de territoire.

Mais il est également nécessaire d'adresser les difficultés rencontrées par les acteurs numériques dans l'accueil de publics fragiles. Les médiateurs numériques sont en demande de formation pour mieux prendre en compte leurs demandes, à commencer par celles liées à l'accès aux droits.

Pour cela, il est possible de s'appuyer sur des initiatives développées sur le territoire et adaptées pour ce type de public : « permanences connectées » d'Emmaüs Connect, permanence « mes démarches sur internet » de la Maison des Habitants Teisseire, accès libre de l'Âge d'Or.

- **Dynamique 3 : favoriser l'autonomie des personnes**

Constats

Pour les personnes disposant d'un premier socle de compétences, la dématérialisation des services peut constituer une **vraie chance pour simplifier** le quotidien. Réaliser ses démarches ou ses achats en ligne permet en effet d'éviter les déplacements et les temps d'attente aux guichets.

Pour leur permettre une utilisation en autonomie correspondant à leurs besoins, il est nécessaire de promouvoir l'accès personnel. Or, il est parfois difficile de s'y retrouver dans des offres de télécommunications qui se multiplient. Avec un budget contraint, certains n'ont pas les moyens de s'équiper au prix du marché et/ou ont peur de se tromper. D'autres ne peuvent tout simplement pas accéder aux offres du marché, ne disposant pas de compte bancaire ou étant sans logement stable.

Mais si cette problématique est bien identifiée par les acteurs, **l'offre actuellement à disposition sur le territoire est limitée.**

De même, si les personnes sont en capacité d'acquérir les compétences nécessaires, il est nécessaire de leur proposer une **offre de formation appropriée** pour leur permettre d'opérer ce changement.

Des initiatives inspirantes ?

S'il existe bon nombre de propositions en matière de formation aux outils numériques, les offres solidaires pour bénéficier d'un accès personnel sont bien moins nombreuses. Sur le territoire, Emmaüs Connect et Solidura sont ainsi les deux seuls acteurs identifiés agissant sur ce sujet.

Les initiatives les plus intéressantes sont celles conciliant des dimensions d'accès et d'usage. Ainsi, la ville de Philadelphie aux Etats-Unis a développé le programme KeySpot, qui a permis la création de 79 lieux de formation. En parallèle, 5000 netbooks ont été distribués à des habitants de logements sociaux.

En France, plusieurs expérimentations d'internet en habitat social ont eu lieu. L'exemple le plus parlant est celui de Brest, où une solution globale a été mise en place.



*L'initiative **Internet en habitat social**, initiée à Brest en 1999, permet de proposer dans les logements sociaux une offre d'accès à Internet à moindre coût et un accompagnement des habitants pour s'équiper, se former aux outils et gérer leur contrat en téléphonie/internet.*

Il s'agit de proposer une **connexion partielle** (pas d'appel sortant +débit internet 5Mo). Les acteurs du quartier ont été mobilisés afin de pouvoir proposer en parallèle une offre d'accompagnement. Cette **dynamique locale** peut servir de support à la diffusion d'autres projets de développement social. Les évaluations montrent une **satisfaction et une demande fortes** de la part des habitants, pour lesquels cela devient parfois un critère de choix du logement. Au total, 16% des logements des 7 quartiers concernés utilisent l'offre proposée, permettant une hausse du taux de connexion.

Actions identifiées



Action 10

Soutenir financièrement et opérationnellement les acteurs proposant de la location, vente ou maintenance de matériel et de connexion



Action 11

Favoriser un circuit de collecte et de reconditionnement local impliquant différents acteurs (entreprises, collectivités)



Action 12

Proposer une offre internet à tarif solidaire au sein de logements sociaux



Action 13

Proposer une offre internet à tarif solidaire au sein de centres d'hébergement

Pour renforcer l'accès personnel, plusieurs axes sont envisagés.

Il est tout d'abord nécessaire de s'appuyer sur les acteurs existants proposant des solutions en la matière, en leur apportant un soutien financier et opérationnel. La mise en place de collectes de matériel numérique à reconditionner est une façon de renforcer leur activité, et peut conduire à l'organisation d'un véritable circuit de reconditionnement local.

Des solutions collectives consistant à proposer des offres internet au sein de logements sociaux ou en centres d'hébergement permettent de toucher simultanément un certain nombre de personnes. Pour prendre tout leur sens, ces solutions doivent intégrer dans leur mise en place un accompagnement afin de permettre l'autonomisation des personnes.

D'autres actions plus spécifiquement liées à la montée en compétences des personnes sont proposées. En effet, les formations existantes sont le plus souvent dédiées à des compétences bureautiques, qui ne correspondent pas immédiatement aux besoins des publics fragiles et peuvent les dissuader de prendre en main ces outils. Il est donc important de formaliser une offre de formation répondant à ces enjeux, en capitalisant de nouveau sur les initiatives existantes, à commencer par le Pass Numérique mis en œuvre par la Région Rhône-Alpes.



Action 14

Favoriser l'appropriation du Pass Numérique par les acteurs



Action 15

Former les professionnels à l'animation d'ateliers formalisés visant l'autonomisation des publics dans l'utilisation des services essentiels

- **Dynamique 4 : assurer la coordination de l'écosystème social et numérique**

Constats

Si les trois premières dynamiques présentées détaillaient des actions impactant directement les usagers ou les accompagnants, le diagnostic a également montré que **la coordination des acteurs était un levier fort** d'une stratégie d'inclusion numérique.

En effet, alors que les acteurs impliqués sont nombreux, les initiatives sont le plus souvent méconnues et les **interactions entre structures très limitées**.

La difficulté principale tient au fait que le numérique est aujourd'hui encore traité de façon cloisonnée alors qu'il s'agit d'un sujet transverse, qui « percute » les différents champs du quotidien (accès aux droits, santé, mobilité, emploi, etc). Ainsi, les réseaux de médiation numérique existants peinent à développer des interactions avec les acteurs sociaux.

L'ensemble des acteurs expriment pourtant une volonté forte de travailler ensemble afin de mieux répondre aux besoins des usagers.

Des initiatives inspirantes ?

La question de la coordination se pose naturellement dans de nombreux territoires et des réponses diverses sont apportées.

En Gironde, le Département a mis en place des actions visant notamment à créer les conditions favorables à un rapprochement entre acteurs numériques et acteurs sociaux. Car si ces acteurs ont souvent des objectifs qui convergent, ils ont des approches et des pratiques professionnelles très différentes et ne « parlent pas le même langage », ce qui empêche souvent la mise en œuvre de projets concrets.

En Provence-Alpes-Côte d'Azur, un réseau a été mis en place au niveau régional, s'appuyant sur une démarche de labellisation « ouverte », dépassant les Espaces Publics Numériques.

Focus



*Le programme **SAPIENS** (Susciter l'Accès et le Partage de l'Information et des Nouveaux Savoirs) est un programme porté par le Département de la Gironde qui vise à permettre à tous les publics de se familiariser avec l'évolution des usages numériques. Il s'appuie principalement sur un réseau de médiateurs numériques, auxquels sont proposés des formations, des temps d'échanges et la valorisation de leurs projets.*

La collectivité joue le rôle de **coordinateur de ce réseau** : un animateur du programme organise des rencontres régulières entre les acteurs. Formation et accompagnement au montage de projet sont proposés. En particulier, un dispositif d'appel à projets co-construits entre un acteur social et un acteur numérique a été mis en place, permettant un **soutien financier mais aussi d'ingénierie**.

Un projet de collaboration avec 12 partenaires européens (E-Coop) a par ailleurs été développé pour partager les bonnes pratiques d'accompagnement et poser les bases d'un guide méthodologique pour la création de coopératives numériques

Focus



ERIC (Espaces Régionaux Internet Citoyen) est un label porté par la Région PACA depuis 2001 pour des organismes à but non lucratif qui assurent une mission d'intérêt général d'accompagnement des usages et des innovations. Le réseau est animé par l'association Arsenic.

Ce réseau **regroupe des acteurs variés**, au-delà des Espaces Publics Numériques, avec une couverture régionale. Même si l'articulation avec d'autres labels rend la lisibilité difficile, ERIC est désormais reconnu et donne une vraie visibilité aux actions menées.

L'existence d'une **structure leader d'animation et de soutien** qui a une bonne connaissance des enjeux et des évolutions de la médiation numérique au niveau local et national permet aux acteurs d'avoir un point d'appui.

Le financement de projets par la région PACA sur 3 ans permettent de les **inscrire dans la durée**, même si les acteurs considèrent qu'un suivi des actions à long terme fait parfois défaut.

Actions identifiées

La coordination doit d'abord s'appuyer sur la **mise à disposition des acteurs d'outils nécessaires** à leur accompagnement des personnes.

Si certains outils sont génériques, d'autres peuvent viser à apporter une réponse à une problématique particulière : ainsi, le travail réalisé sur l'accès aux droits a permis de mettre en évidence certains outils qui pourraient constituer un « pack accès aux droits » facilitant le travail des professionnels.

Il est indispensable de **partir de l'existant et formaliser les outils** et contenus ayant déjà été développés afin de les rendre plus accessibles, tout en cherchant à combler les manques. Parmi les outils à créer, les acteurs évoquent notamment un « **référentiel de maturité numérique** », qui pourrait leur permettre d'évaluer simplement le niveau des personnes et leur proposer des solutions appropriées. Un tel indicateur utilisé par l'ensemble de l'écosystème pourrait aussi permettre, à l'échelle du territoire, de mieux quantifier les publics en fonction de leur niveau et de pouvoir faire des choix stratégiques en conséquence.



Action 16

Construire et diffuser un référentiel de maturité numérique



Action 17

Diffuser et mettre à jour la cartographie des initiatives du territoire



Action 18

Formaliser les contenus d'ateliers existants



Action 19

Construire les contenus nécessaires en fonction des problématiques spécifiques des acteurs (ex : « pack accès aux droits »)

Mais les acteurs insistent sur le fait que la mise à disposition d'outils n'est pas suffisante et qu'il est également nécessaire d'animer une communauté de pratiques pour garantir les échanges et favoriser l'émergence de projets.



Action 20

Animer la communauté d'acteurs via une plateforme en ligne et / ou l'organisation d'événements les réunissant.



Action 21

Créer un format d'appels à projets dédié aux initiatives intégrant pratiques sociales et dimension numérique, et incluant un accompagnement dans l'ingénierie.



Action 22

Lancer une démarche d'évaluation claire des initiatives et partager les constats avec les acteurs.

Conclusion

Le travail réalisé a permis de structurer la réflexion à l'échelle d'un territoire en explicitant les enjeux d'une démarche d'inclusion numérique ainsi que la perception des acteurs de terrain.

Le diagnostic fin du territoire a également montré la diversité des solutions existantes, ainsi que leurs limites actuelles. Mais la volonté des acteurs de se saisir de cette problématique et la dynamique ayant été enclenchée avec eux sont autant d'atouts sur lesquels capitaliser pour mettre en œuvre une véritable stratégie à même d'améliorer l'inclusion numérique sur le territoire.

Le cadre d'une telle stratégie a été posé, articulé autour des différents niveaux de maturité numérique des publics, et nécessite à présent des porteurs pour basculer vers des mises en œuvre opérationnelles.

Cette formalisation permet par ailleurs de donner le cadre général favorisant le lancement de démarches similaires sur d'autres villes de la région.

Annexes

- **Bibliographie**
- **Fiches quartier**

Bibliographie

- Conseil National du Numérique. *Citoyens d'une société numérique*. Rapport à la Ministre déléguée chargée des petites et moyennes entreprises, de l'Innovation et de l'Economie numérique. 2013.
Disponible à l'adresse : <http://www.cnnumerique.fr/wp-content/uploads/2013/12/Rapport-CNNum-10.12-1.pdf>
- CREDOC (Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie). *La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française*. Juin 2014.
Disponible à l'adresse : http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/etude-CREDOC-diffusion-TIC-2014.pdf
- Emmaüs Connect. *Les Cahiers Connexions Solidaires*
Numéros disponibles à l'adresse : <http://www.les-cahiers-connexions-solidaires.fr/>
- Emmaüs Connect, Yves-Marie Davenel. *Les résultats des recensements de la population*. Etude anthropologique. 2015.
Disponible à l'adresse :
- INSEE (Institut national de la statistique et des études économiques). *Les résultats des recensements de la population*. 2012.
Données disponibles à l'adresse : <http://www.insee.fr/fr/bases-de-donnees/default.asp?page=recensements.htm>
- Net Public. *Baromètre 2014 de la société de l'information en Rhône-Alpes*. Juin 2014.
Disponible à l'adresse : <http://www.barometre-tic.com/wp-content/uploads/2014/12/barometre-tic-2014.pdf>
- Région Rhône-Alpes. *L'annuaire géolocalisé des espaces publics numériques*
Disponible à l'adresse : <http://www.netpublic.fr/net-public/espaces-publics-numeriques/repertoire-national/>

Grenoble 1



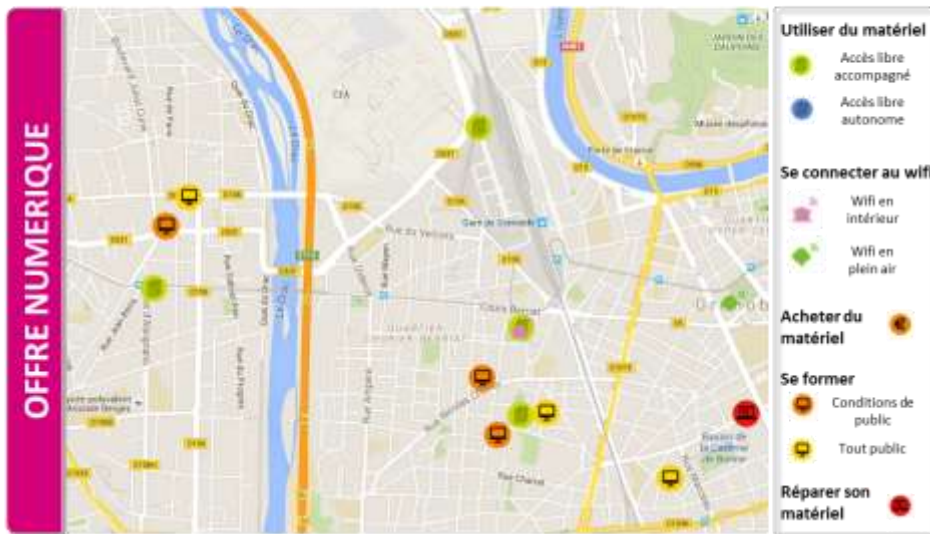
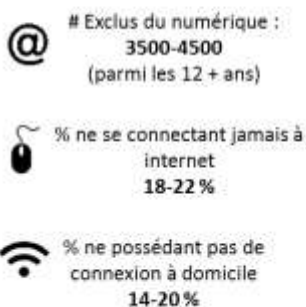
Grenoble 1



PROFIL SOCIO-DEMOGRAPHIQUE



PRECARITE NUMERIQUE



Grenoble 2



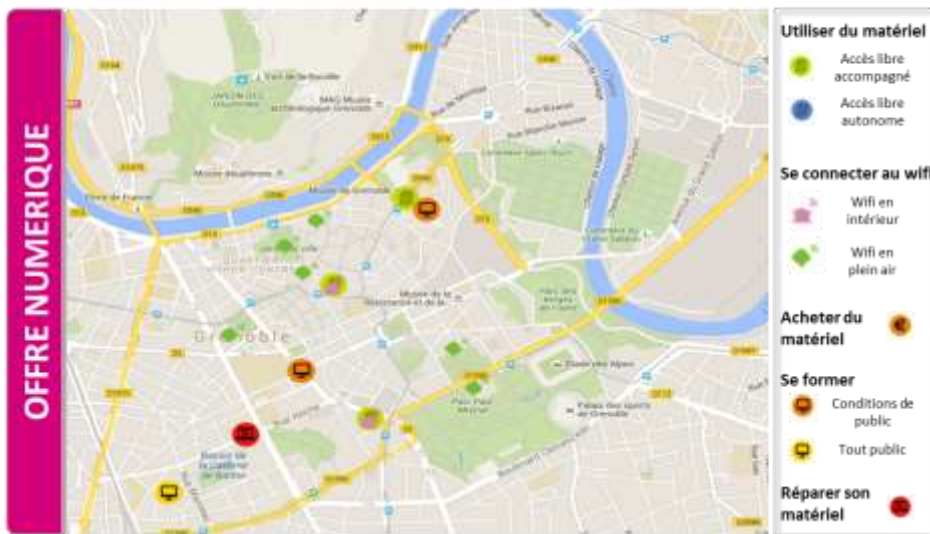
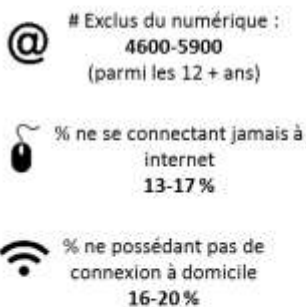
Grenoble 2



PROFIL SOCIO-DEMOGRAPHIQUE



PRECARITE NUMERIQUE



Grenoble 3



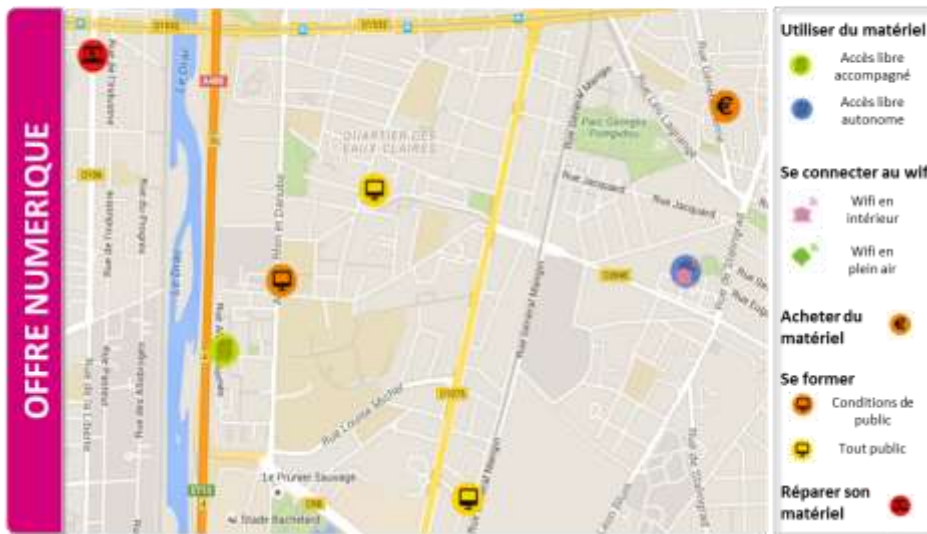
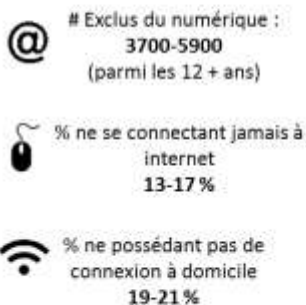
Grenoble 3



PROFIL SOCIO-DEMOGRAPHIQUE



PRECARITE NUMERIQUE



Grenoble 4



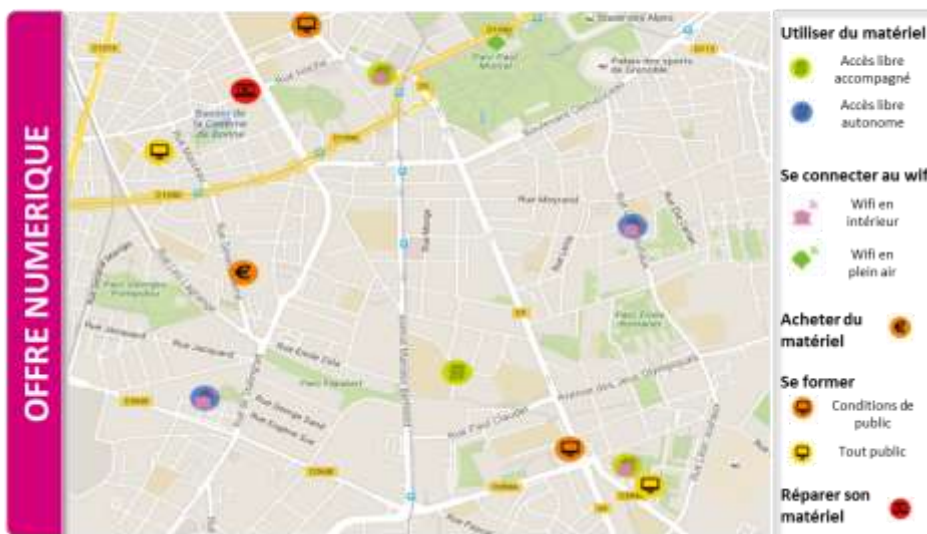
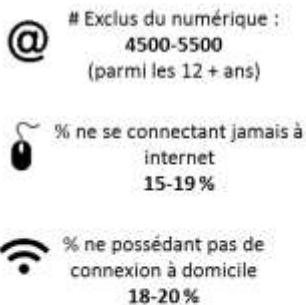
Grenoble 4



PROFIL SOCIO-DEMOGRAPHIQUE



PRECARITE NUMERIQUE



Grenoble 5




Grenoble 5



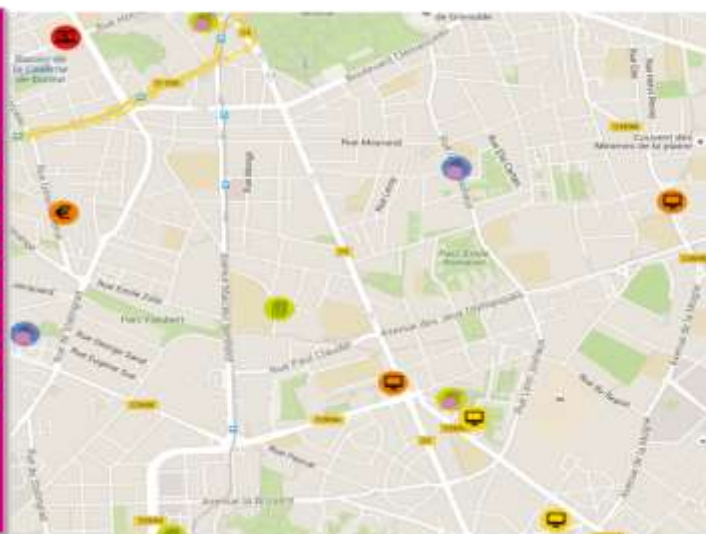
PROFIL SOCIO-DEMOGRAPHIQUE

 7% bénéficiaires du RSA	 32% sans diplôme
 13,7% bénéficiaires de la CMUC	 43% de la population vit en HLM
 13 376€ revenu médian (par unité de consommation)	 7,4% chômage

PRECARITE NUMERIQUE

-  # Exclus du numérique : 2200-2600 (parmi les 12 + ans)
-  % ne se connectant jamais à internet 16-23 %
-  % ne possédant pas de connexion à domicile 19-25 %

OFFRE NUMERIQUE



- Utiliser du matériel**
 -  Accès libre accompagné
 -  Accès libre autonome
- Se connecter au wifi**
 -  Wifi en intérieur
 -  Wifi en plein air
- Acheter du matériel**
 -  Conditions de public
 -  Tout public
- Se former**
 -  Conditions de public
 -  Tout public
- Réparer son matériel**
 - 

Grenoble 6



Grenoble 6



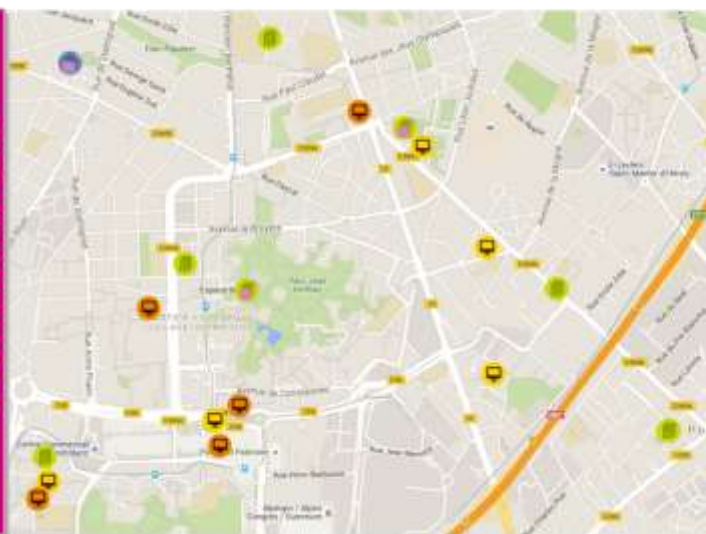
PROFIL SOCIO-DEMOGRAPHIQUE

 8,3% bénéficiaires du RSA	 22% sans diplôme
 15,6% bénéficiaires de la CMUC	 42% de la population vit en HLM
 12 480€ revenu médian (par unité de consommation)	 21% chômage

PRECARITE NUMERIQUE

-  # Exclus du numérique : 3000-3500 (parmi les 12 + ans)
-  % ne se connectant jamais à internet 16-19 %
-  % ne possédant pas de connexion à domicile 19-22 %

OFFRE NUMERIQUE



- Utiliser du matériel**
 -  Accès libre accompagné
 -  Accès libre autonome
- Se connecter au wifi**
 -  Wifi en intérieur
 -  Wifi en plein air
- Acheter du matériel**
 -  Conditions de public
 -  Tout public
- Se former**
 -  Conditions de public
 -  Tout public
- Réparer son matériel**
 - 

Echirolles



Echirolles

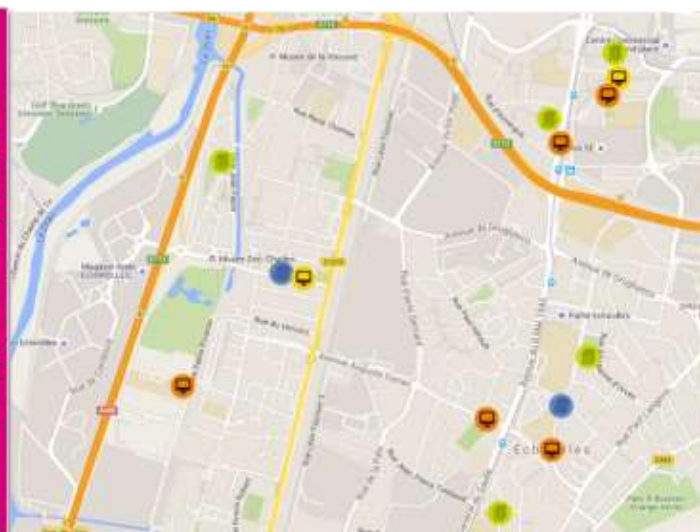
PROFIL SOCIO-DEMOGRAPHIQUE




PRECARITE NUMERIQUE



OFFRE NUMERIQUE





Utiliser du matériel

-  Accès libre accompagné
-  Accès libre autonome


Se connecter au wifi

-  Wifi en intérieur
-  Wifi en plein air

Acheter du matériel

-  Conditions de public
-  Tout public

Réparer son matériel

-  Réparer son matériel

Le Pont de Claix



Le Pont de Claix

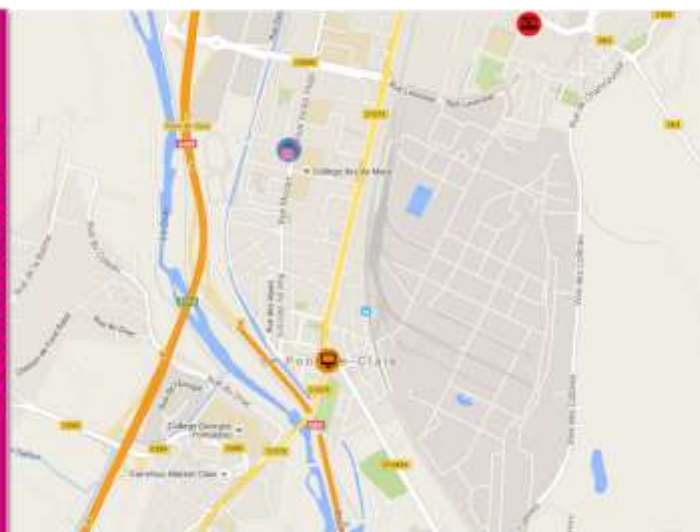
PROFIL SOCIO-DEMOGRAPHIQUE



PRECARITE NUMERIQUE



OFFRE NUMERIQUE





Utiliser du matériel

-  Accès libre accompagné
-  Accès libre autonome


Se connecter au wifi

-  Wifi en intérieur
-  Wifi en plein air

Acheter du matériel

-  Conditions de public
-  Tout public

Réparer son matériel

-  Réparer son matériel

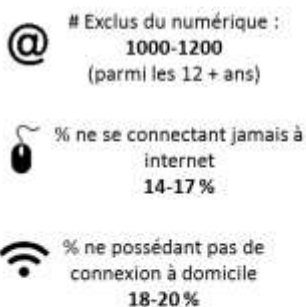
Claix



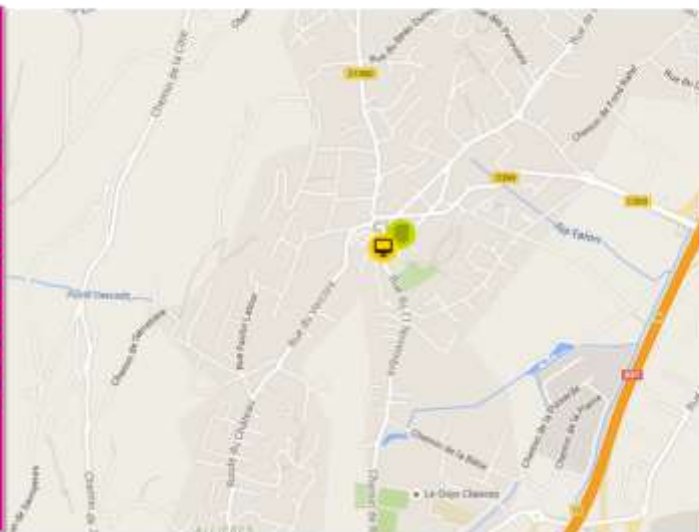
PROFIL SOCIO-DEMOGRAPHIQUE



PRECARITE NUMERIQUE



OFFRE NUMERIQUE



Utiliser du matériel

- Accès libre accompagné
- Accès libre autonome

Se connecter au wifi

- Wifi en intérieur
- Wifi en plein air

Acheter du matériel

- Conditions de public

Se former

- Conditions de public
- Tout public

Réparer son matériel

- Réparer son matériel

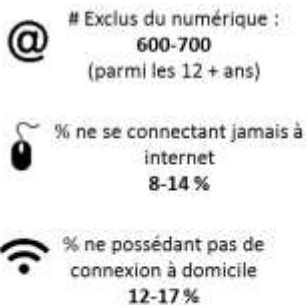
Corenc



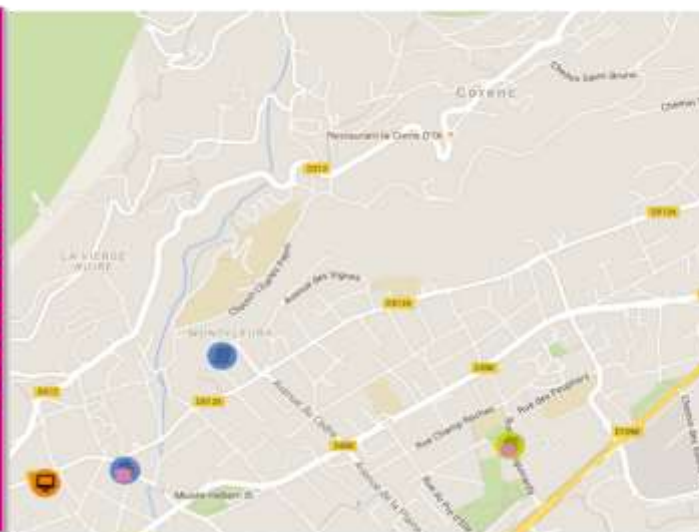
PROFIL SOCIO-DEMOGRAPHIQUE



PRECARITE NUMERIQUE



OFFRE NUMERIQUE



Utiliser du matériel

- Accès libre accompagné
- Accès libre autonome

Se connecter au wifi

- Wifi en intérieur
- Wifi en plein air

Acheter du matériel

- Conditions de public

Se former

- Conditions de public
- Tout public

Réparer son matériel

- Réparer son matériel

Eybens



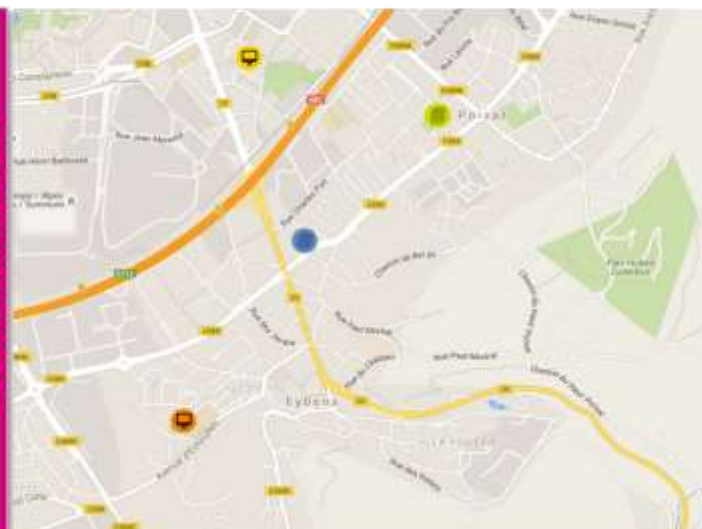
PROFIL SOCIO-DEMOGRAPHIQUE

	2,4%	bénéficiaires du RSA		14%	sans diplôme
	3,6%	bénéficiaires de la CMUC		13%	de la population vit en HLM
	22 234€	revenu médian (par unité de consommation)		9,4%	chômage

PRECARITE NUMERIQUE

- @ # Exclus du numérique :
1300-1500
(parmi les 12 + ans)
- % ne se connectant jamais à internet
15-17 %
- % ne possédant pas de connexion à domicile
18-20 %

OFFRE NUMERIQUE



Utiliser du matériel

- Accès libre accompagné
- Accès libre autonome

Se connecter au wifi

- Wifi en intérieur
- Wifi en plein air

Acheter du matériel

- Conditions de public
- Tout public

Réparer son matériel

-

Fontaine



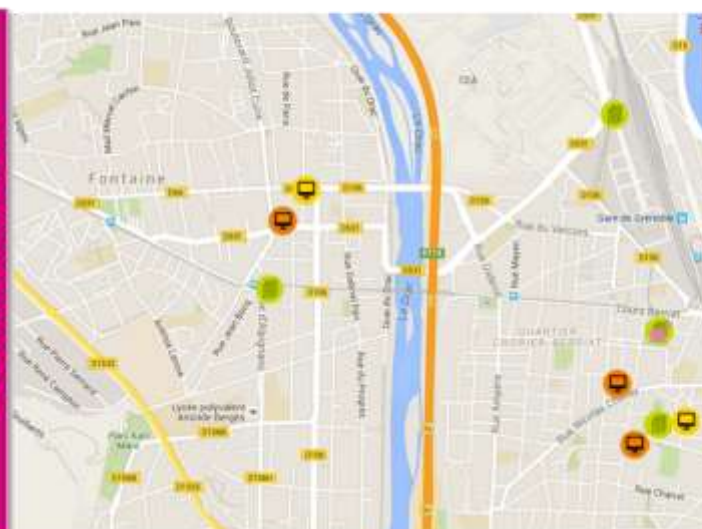
PROFIL SOCIO-DEMOGRAPHIQUE

	4%	bénéficiaires du RSA		27%	sans diplôme
	5,8%	bénéficiaires de la CMUC		21%	de la population vit en HLM
	17 372€	revenu médian (par unité de consommation)		13,5%	chômage

PRECARITE NUMERIQUE

- @ # Exclus du numérique :
3500-4000
(parmi les 12 + ans)
- % ne se connectant jamais à internet
18-24 %
- % ne possédant pas de connexion à domicile
21-26 %

OFFRE NUMERIQUE



Utiliser du matériel

- Accès libre accompagné
- Accès libre autonome

Se connecter au wifi

- Wifi en intérieur
- Wifi en plein air

Acheter du matériel

- Conditions de public
- Tout public

Réparer son matériel

-

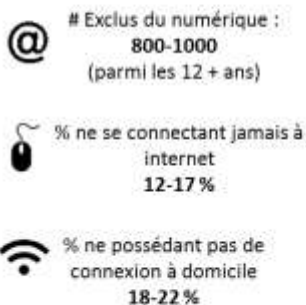
Gières



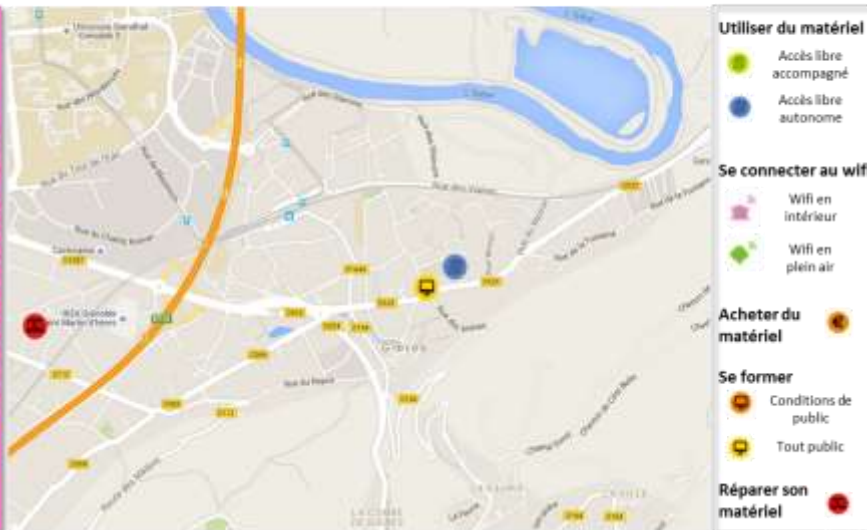
PROFIL SOCIO-DEMOGRAPHIQUE



PRECARITE NUMERIQUE



OFFRE NUMERIQUE



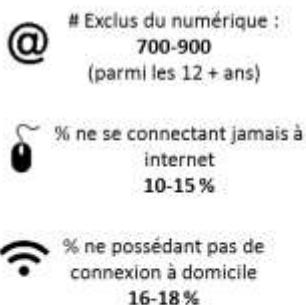
La Tronche



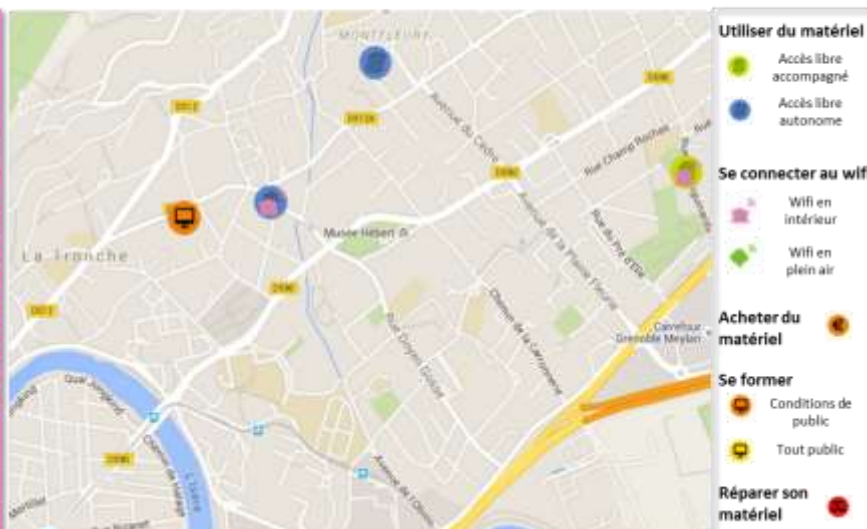
PROFIL SOCIO-DEMOGRAPHIQUE



PRECARITE NUMERIQUE



OFFRE NUMERIQUE



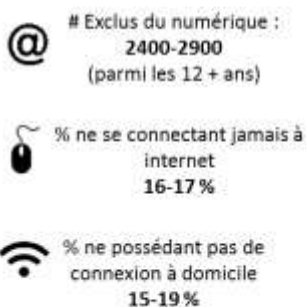
Meylan



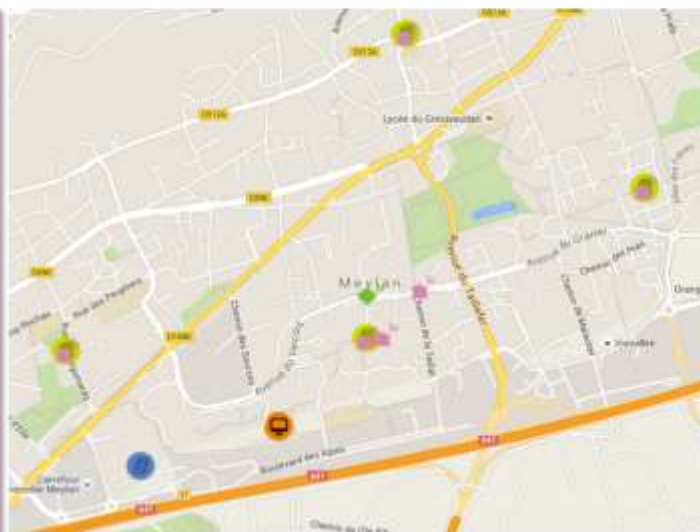
PROFIL SOCIO-DEMOGRAPHIQUE



PRECARITE NUMERIQUE



OFFRE NUMERIQUE



- Utiliser du matériel**
 -  Accès libre accompagné
 -  Accès libre autonome
- Se connecter au wifi**
 -  Wifi en intérieur
 -  Wifi en plein air
- Acheter du matériel**
 -  Conditions de public
 -  Tout public
- Réparer son matériel**
 - 

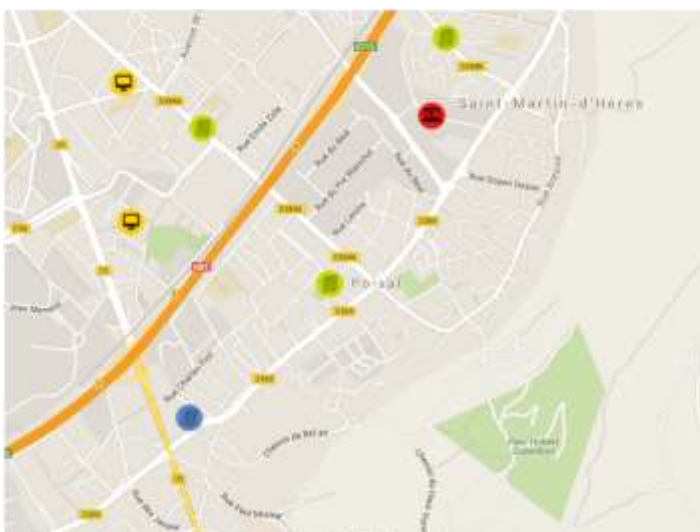
Poisat



PROFIL SOCIO-DEMOGRAPHIQUE



PRECARITE NUMERIQUE



- Utiliser du matériel**
 -  Accès libre accompagné
 -  Accès libre autonome
- Se connecter au wifi**
 -  Wifi en intérieur
 -  Wifi en plein air
- Acheter du matériel**
 -  Conditions de public
 -  Tout public
- Réparer son matériel**
 - 

Saint-Egrève

Saint-Egrève



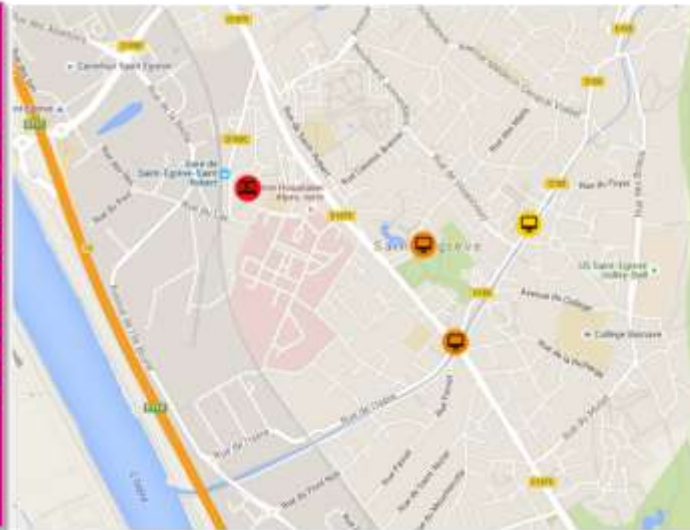
PRECARITE NUMERIQUE

- @ # Exclus du numérique : **2100-2500** (parmi les 12 + ans)
- 🖱️ % ne se connectant jamais à internet **16-17%**
- 📶 % ne possédant pas de connexion à domicile **19-20%**

PROFIL SOCIO-DEMOGRAPHIQUE

- 👤 **1,8%** bénéficiaires du RSA
- 🎓 **13%** sans diplôme
- 🏠 **2,4%** bénéficiaires de la CMUC
- 🏠 **14%** de la population vit en HLM
- 💶 **23 182€** revenu médian (par unité de consommation)
- 👤 **7,5%** chômage

OFFRE NUMERIQUE



Utiliser du matériel

- Accès libre accompagné
- Accès libre autonome

Se connecter au wifi

- Wifi en intérieur
- Wifi en plein air

Acheter du matériel

-

Se former

- Conditions de public
- Tout public

Réparer son matériel

-

Saint-Martin-le-Vinoux

Saint-Martin-le-Vinoux



PRECARITE NUMERIQUE

- @ # Exclus du numérique : **700-800** (parmi les 12 + ans)
- 🖱️ % ne se connectant jamais à internet **14-17%**
- 📶 % ne possédant pas de connexion à domicile **18-20%**

PROFIL SOCIO-DEMOGRAPHIQUE

- 👤 **3,8%** bénéficiaires du RSA
- 🎓 **25%** sans diplôme
- 🏠 **5,4%** bénéficiaires de la CMUC
- 🏠 **24%** de la population vit en HLM
- 💶 **19 959€** revenu médian (par unité de consommation)
- 👤 **10%** chômage

OFFRE NUMERIQUE



Utiliser du matériel

- Accès libre accompagné
- Accès libre autonome

Se connecter au wifi

- Wifi en intérieur
- Wifi en plein air

Acheter du matériel

-

Se former

- Conditions de public
- Tout public

Réparer son matériel

-

Sassenage



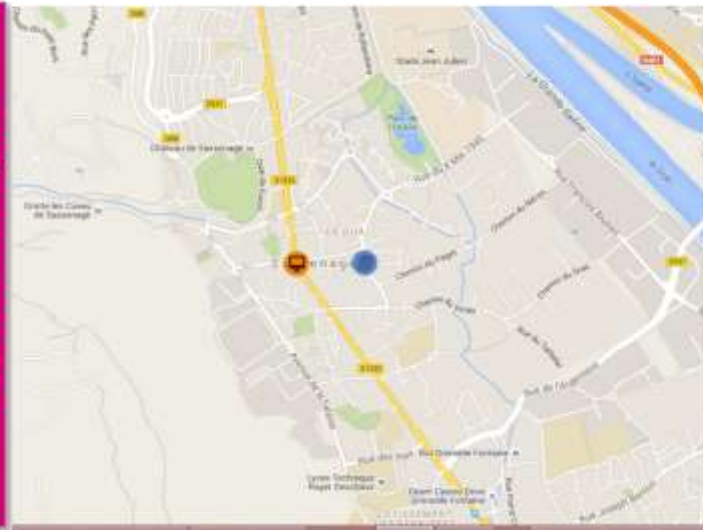
PROFIL SOCIO-DEMOGRAPHIQUE



PRECARITE NUMERIQUE



OFFRE NUMERIQUE



- Utiliser du matériel**
 - Accès libre accompagné
 - Accès libre autonome
- Se connecter au wifi**
 - Wifi en intérieur
 - Wifi en plein air
- Acheter du matériel**
 - Conditions de public
 - Tout public
- Réparer son matériel**
 -

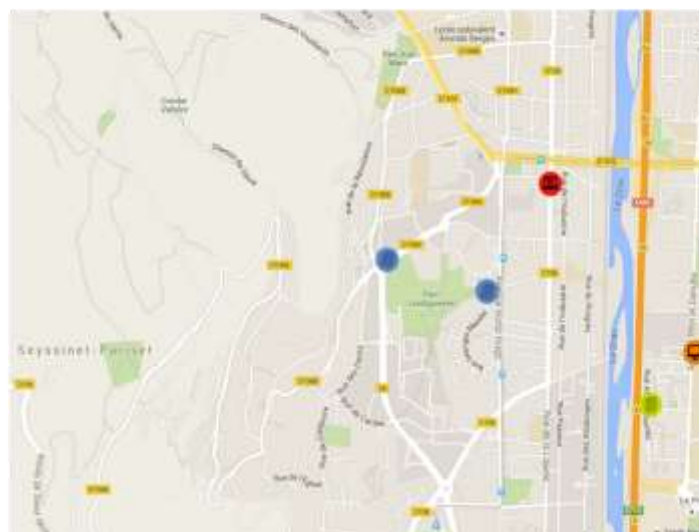
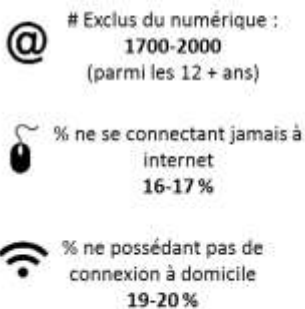
Seyssinet-Pariset



PROFIL SOCIO-DEMOGRAPHIQUE



PRECARITE NUMERIQUE




- Utiliser du matériel**
 - Accès libre accompagné
 - Accès libre autonome
- Se connecter au wifi**
 - Wifi en intérieur
 - Wifi en plein air
- Acheter du matériel**
 - Conditions de public
 - Tout public
- Réparer son matériel**
 -



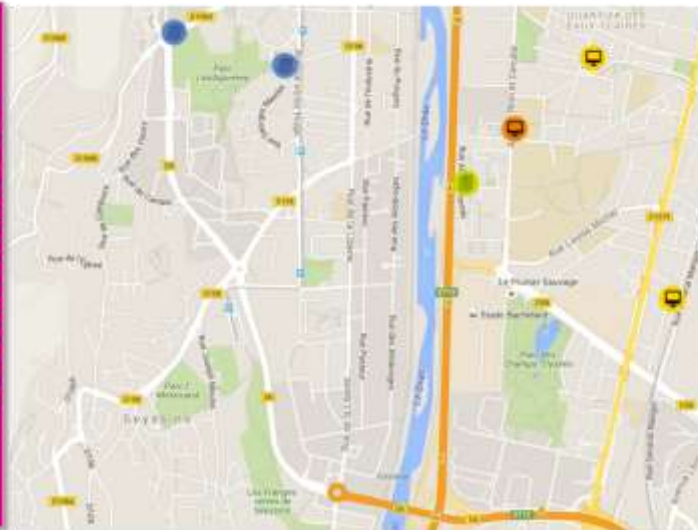
PROFIL SOCIO-DEMOGRAPHIQUE

	1,2% bénéficiaires du RSA		10% sans diplôme
	1,5% bénéficiaires de la CMUC		5% de la population vit en HLM
	25 596€ revenu médian (par unité de consommation)		7,4% chômage

PRECARITE NUMERIQUE

-  # Exclus du numérique : **1000-1100**
(parmi les 12 + ans)
-  % ne se connectant jamais à internet **15-18%**
-  % ne possédant pas de connexion à domicile **19-20%**

OFFRE NUMERIQUE



- Utiliser du matériel**
 -  Accès libre accompagné
 -  Accès libre autonome
- Se connecter au wifi**
 -  Wifi en intérieur
 -  Wifi en plein air
- Acheter du matériel**
 -  Conditions de public
 -  Tout public
- Réparer son matériel**
 - 