

FAVORISER L'INCLUSION NUMÉRIQUE DANS LES QUARTIERS PRIORITAIRES

Repér'

#societe | avril 2022

Qu'est-ce que l'illectronisme ? Quels sont les publics concernés sur le territoire de l'Eurométropole de Metz et quelles difficultés rencontrent-ils, avec quels impacts sur leur vie quotidienne ? Quelles actions les acteurs locaux peuvent-ils mener pour accompagner ces publics, répondre à leurs attentes et les anticiper ? Ce Reper'AGURAM fait le point.

Savoir utiliser les ressources numériques courantes est devenu presque aussi indispensable que savoir lire, écrire et compter. Ne pas avoir accès à Internet ou ne pas savoir utiliser un logiciel de traitement de texte représente un réel handicap, notamment pour effectuer des démarches administratives, ce qui peut accroître la vulnérabilité sociale de populations déjà fragiles.


17 %

De la population française est touchée par l'illectronisme (Insee)


70 %

Des habitants des QPV de l'Eurométropole de Metz interrogés se déclarent en difficulté pour utiliser Internet

La crise sanitaire a révélé les nombreuses difficultés qu'ont pu rencontrer les publics relevant de la cohésion sociale (freins dans l'accès aux droits, à l'éducation, aux soins, à l'emploi, etc.) et l'Eurométropole de Metz n'est pas épargnée par le phénomène.

Pour mieux décrypter ce phénomène, elle peut s'appuyer sur une étude réalisée par l'AGURAM, dans le cadre de sa mission d'observation du contrat de ville, pour répondre à l'objectif de lutte contre la fracture numérique inscrit dans le protocole d'engagements renforcés et réciproques. L'objectif est d'apporter des éléments de connaissance aux acteurs locaux et associatifs souhaitant se mobiliser en faveur de l'inclusion numérique dans les quartiers prioritaires.

Don d'ordinateurs et formation, école Pierre et Marie Curie de Woippy en collaboration avec le Fablab MDesign



© Fablab MDesign

HABITANTS, ACTEURS DE TERRAIN ET ÉLUS EN QUÊTE DE CONNAISSANCE

Pour dresser un portrait de la fracture numérique des publics vivant dans les quartiers prioritaires de la métropole messine, **deux enquêtes ont été menées entre octobre et décembre 2021**. Elles s'adressaient :

- ◇ aux habitants et usagers des services publics : 109 réponses, taux de participation de 33 % ;
- ◇ aux acteurs de terrain (associations, services publics, écoles, administrations, etc.) : 35 réponses, taux de participation de 50 %.



Les conseillers citoyens et acteurs de terrain se sont mobilisés pour diffuser les questionnaires auprès des habitants et usagers, et les guider.

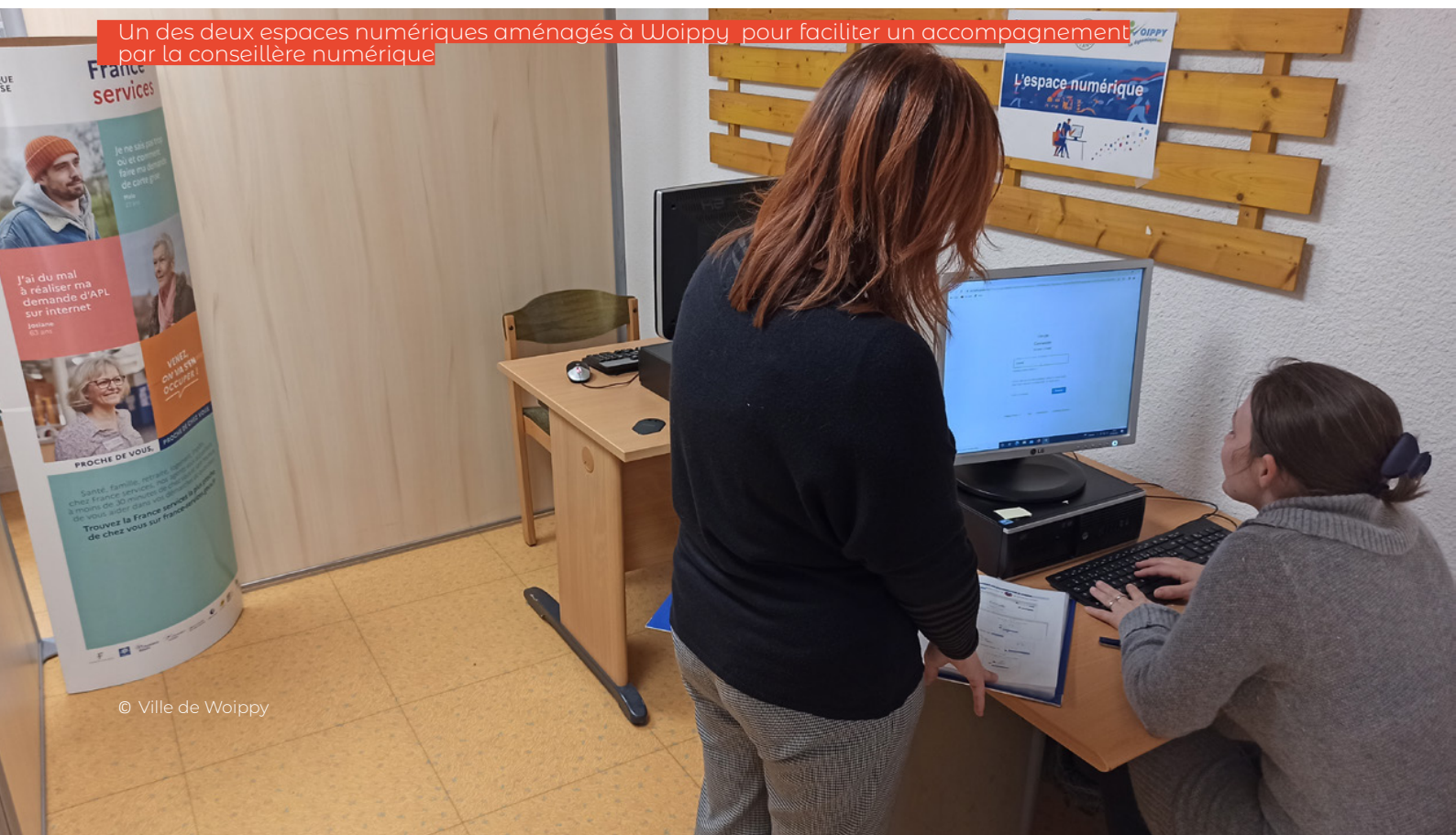
Les élus et services en charge du numérique (Euro-métropole, Villes de Metz et de Woippy) ainsi que les conseillers numériques et le CCAS de la ville de Metz ont pu apporter leur regard sur ces enquêtes lors d'entretiens organisés en janvier et février 2022.

Les actions ou dispositifs déployés par les acteurs locaux ont été recensés via les questionnaires à destination des acteurs de terrain ou par recherche documentaire.

Enfin, un panorama d'actions portées par d'autres territoires, donne à voir quelques exemples de bonnes pratiques susceptibles d'inspirer les acteurs locaux.



Un des deux espaces numériques aménagés à Woippy pour faciliter un accompagnement par la conseillère numérique



LA FRACTURE NUMÉRIQUE : KÉSAKO ?

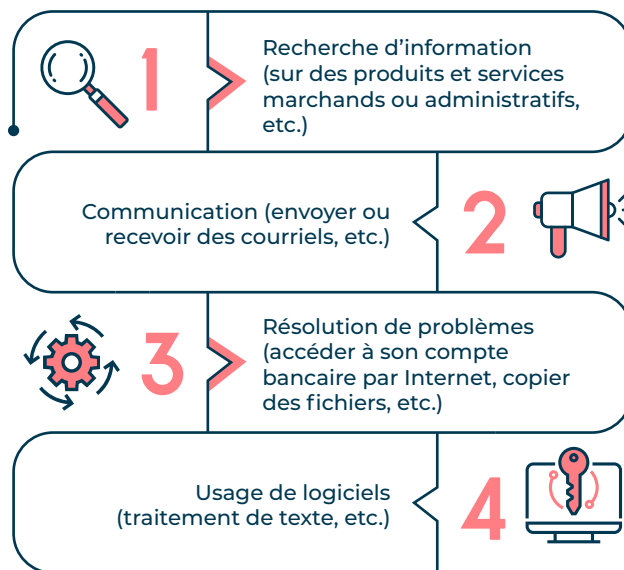
PETITE DÉFINITION DE L'ILLECTRONISME

Issu de la contraction entre les mots « illettrisme » et « électronique », l'illectronisme peut se définir comme le prolongement de l'illettrisme, en tant qu'incapacité, par manque de compétences, à déchiffrer un langage.

Mais l'illectronisme est plus qu'un illettrisme : à l'absence de compétences s'ajoute l'exclusion matérielle (absence de smartphone, ordinateur, connexion à Internet) qui empêche de se connecter aux réseaux.

Ce caractère dual de l'illectronisme est d'ailleurs retenu dans la définition de l'Insee : l'illectronisme désigne l'incapacité (c'est-à-dire l'impossibilité matérielle ou le manque de compétences) à utiliser des ressources et moyens de communication électronique. Cela correspond à l'absence de toute compétence numérique de base.

Les compétences de base



FRACTURE NUMÉRIQUE : INÉGALITÉS D'ACCÈS ET D'USAGE

La fracture numérique désigne les inégalités dans l'usage et l'accès aux technologies de l'information et de la communication. Il existe plusieurs déterminants expliquant la fracture numérique :

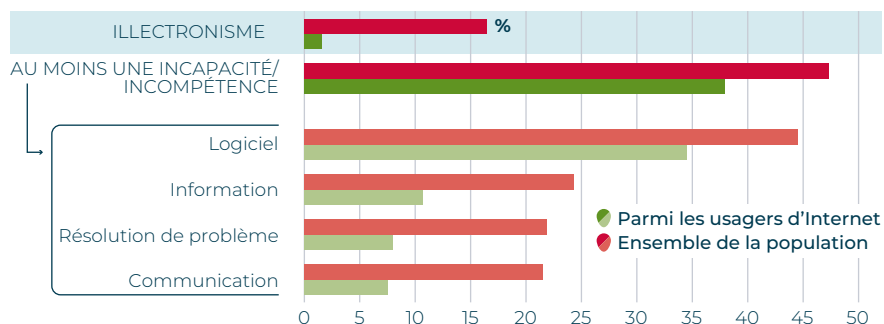
- ◇ le non-équipement ;
- ◇ le non-usage ;
- ◇ le manque de compétences numériques ;
- ◇ l'illectronisme.

La fracture numérique concerne donc un public beaucoup plus large que l'illectronisme :

- ◆ 1 personne sur 6 n'a pas utilisé Internet durant l'année écoulée ;
- ◆ plus d'un usager d'Internet sur 3 manque de compétences de base (38 %) ;
- ◆ 12 % des individus de 15 ans ou plus n'ont pas d'équipement Internet.

La fracture numérique peut avoir des conséquences notables pour les publics : non-accès aux droits, à la santé, à l'éducation, à l'emploi, à la vie démocratique, exclusion bancaire, frein à la mobilité, etc. C'est en cela que la fracture numérique constitue un enjeu de cohésion sociale indéniable.

Part de personnes ayant une incapacité numérique ou en situation d'illectronisme



NOTE DE LECTURE :

en 2019, 24 % de la population n'a pas su obtenir des informations sur Internet (11 % parmi les usagers d'Internet).

Champ : individus de 15 ans ou plus, France hors Mayotte

Source : TIC ménages 2019

Source : Insee Première n°1780, Une personne sur six n'utilise par Internet, plus d'un usager sur trois manque de compétences numériques de base

LA FRACTURE NUMÉRIQUE RESENTIE PAR LES HABITANTS

PROFIL DES RÉPONDANTS À L'ENQUÊTE

La diversité des acteurs ayant diffusé l'enquête aux usagers a permis de toucher un public varié :

- ◇ de toutes les classes d'âges (hormis les moins de 15 ans) ;
- ◇ avec des niveaux de diplômes représentatifs de ceux observés dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville ;
- ◇ de tous types de situation familiale.

Par ailleurs, tous les quartiers sont représentés dans l'enquête, dans des proportions correctes, hormis celui de Saint-Éloy - Boileau - Pré Génie légèrement sous représenté.

UN NIVEAU D'ÉQUIPEMENT FAIBLE

- ◇ 9 % de personnes sans équipement connecté à Internet ;
- ◇ moins d'1 personne sur 2 équipée d'un ordinateur ;
- ◇ moins d'1 personne sur 3 équipée d'une imprimante ;
- ◇ 11 % sans connexion à domicile ;
- ◇ 20 % se connectent hors domicile (lieux publics, centres commerciaux, fast food, etc.), mais pas nécessairement ceux qui n'ont pas Internet chez eux.

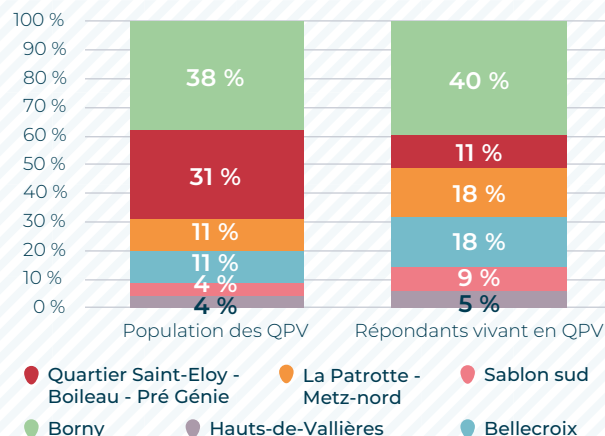
UN USAGE DIFFICILE DU NUMÉRIQUE

7 personnes sur 10 se déclarent en difficulté pour utiliser Internet

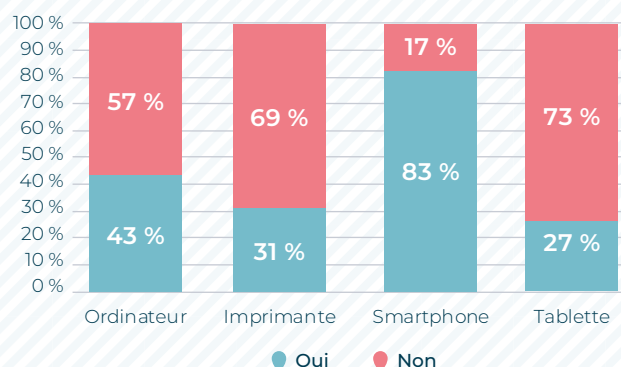
- ◇ Seulement 27 % des personnes interrogées ne rencontrent aucune difficulté pour utiliser Internet ;
- ◇ 46 % des personnes n'utilisent pas Internet seules : 10 % déclarent ne pas l'utiliser et 36 % se font accompagner ;
- ◇ Parmi les 91 % de personnes connectées à Internet à domicile, seulement 54 % l'utilisent seules.



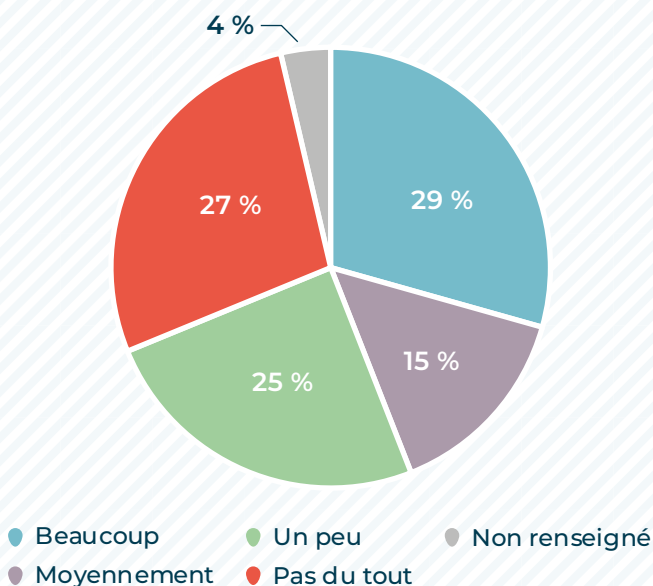
Lieux de résidence comparés



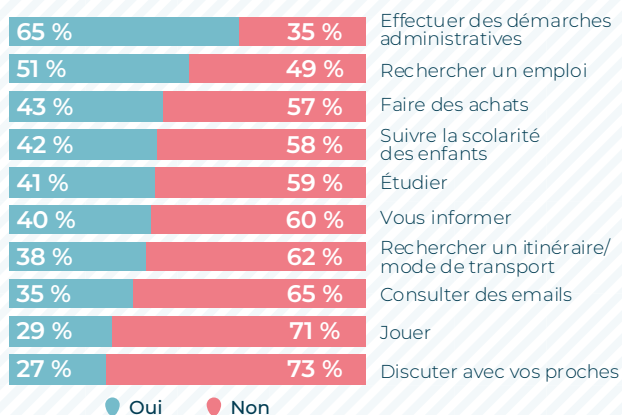
De quel type d'équipement disposez-vous ?



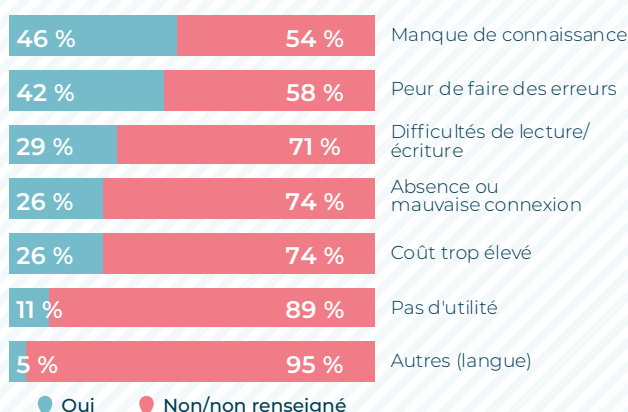
Rencontrez-vous des difficultés à utiliser Internet ?



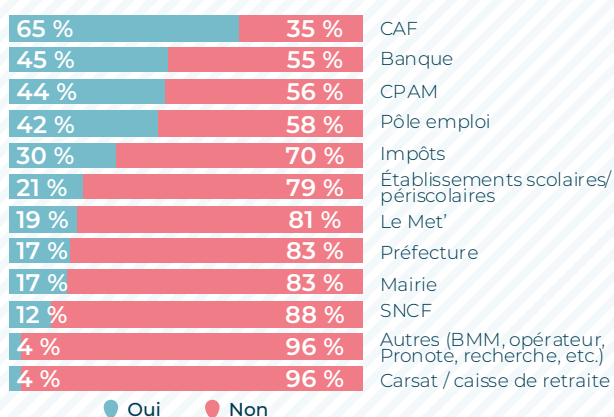
Éprouvez-vous des difficultés pour :



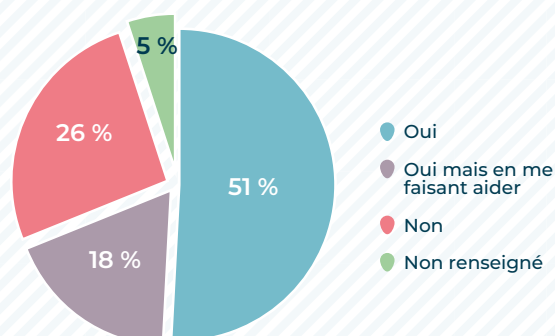
Quels obstacles à l'usage du numérique rencontrez-vous ?



Auprès de quels organismes effectuez-vous des démarches en ligne ?



Parvenez-vous à effectuer ces démarches seul ?



Des difficultés pour effectuer des démarches administratives

Parmi les répondants, **6 personnes sur 10 sont en difficulté pour effectuer des démarches administratives.**

1 personne sur 2 est en difficulté pour rechercher un emploi en ligne, alors que 80 % des offres d'emploi sont diffusées sur Internet.

4 familles sur 10 sont en difficulté quant au suivi dématérialisé de la scolarité de leurs enfants.

La méconnaissance, la peur et l'écrit : principaux obstacles à l'usage du numérique

Près d'1 personne sur 2 (46 %) considère que le **manque de connaissance est un des obstacles à son utilisation du numérique.**

La peur arrive en 2^e position. Cette peur de commettre des erreurs, de perdre des droits, de ne pas savoir revenir en arrière, de cliquer sur des liens dangereux ou des sites non officiels **explique probablement que les publics recherchent avant tout de l'aide auprès de leurs proches en qui ils ont confiance.**

37 % des publics sont confrontés à la barrière de l'écrit (difficultés de lecture/écriture et non maîtrise de la langue française).

Des disparités d'usage selon les organismes

- ◇ une précarité bancaire relativement limitée : 45 % consultent leur banque mais un plafond de verre qui semble atteint auprès des publics fragiles ;
- ◇ un frein à la mobilité : seulement 19 % d'utilisation du site de transport urbain Le Met, alors que les ménages vivant dans les quartiers prioritaires sont peu motorisés ;
- ◇ 55 % de familles avec enfant(s) parmi les répondants, mais seulement 21 % qui effectuent des démarches en ligne avec les établissements scolaires.

Des publics non autonomes qui se tournent vers leurs proches

- ◇ **près de la moitié des personnes ne sont pas autonomes pour effectuer leurs démarches dématérialisées ;**
- ◇ dans 8 cas sur 10, les habitants se font aider par un proche (famille ou ami) : quid de la confidentialité des données personnelles ?
- ◇ des aidants eux-mêmes en difficulté : seulement 1 sur 2 déclare n'avoir aucun problème pour utiliser Internet.

UN PUBLIC EN ATTENTE D'ACCOMPAGNEMENT

Un besoin de formation et d'assistance

2 besoins majeurs ressortent de l'enquête, dans des proportions similaires :

- ◇ se former à l'usage du numérique pour gagner en autonomie ;
- ◇ être assisté pour effectuer des démarches si l'on ne se sent pas capable de se former.

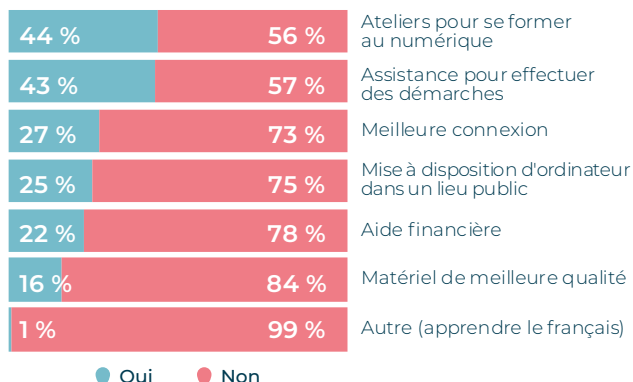
Une connaissance insuffisante des acteurs et dispositifs de médiation numérique

- ◇ 6 personnes sur 10 ne connaissent pas d'association ou de service public capable de les aider dans leurs démarches dématérialisées.

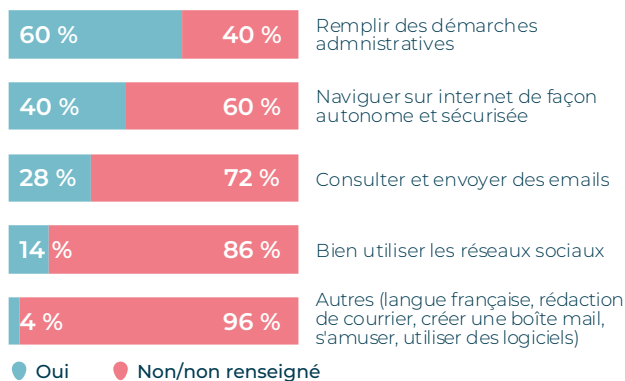
Des publics volontaires pour se former

7 personnes sur 10 aimeraient participer à un atelier informatique, surtout pour apprendre à effectuer des démarches administratives et naviguer sur Internet de façon autonome et sécurisée.

Qu'est-ce qui pourrait vous aider dans votre utilisation d'Internet ?



Qu'aimeriez-vous apprendre lors d'un atelier informatique ?



Entretien avec une conseillère numérique Ville de Metz, à la Mairie de quartier de Bellecroix



PAROLES D'ACTEURS DE TERRAIN

QUI SONT LES PUBLICS EXCLUS DU NUMÉRIQUE ?

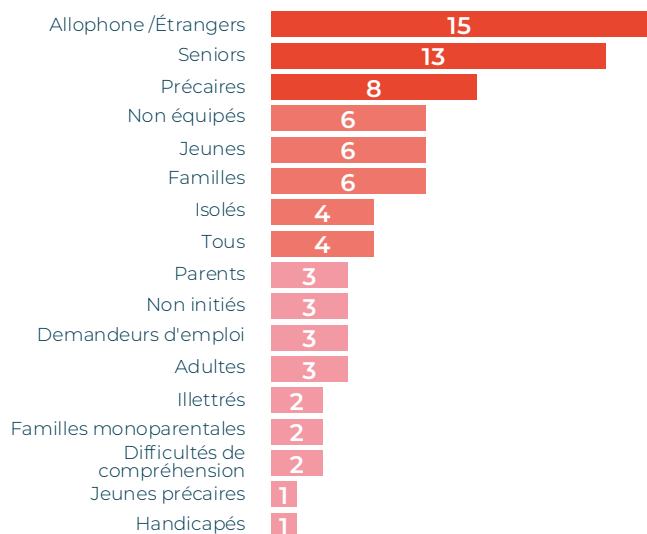
L'enquête, menée auprès des 35 structures associatives, ou services publics, a montré que les publics touchés par la fracture numérique sont multiples. Les professionnels ont cité majoritairement :

- ◇ les publics allophones* ou étrangers (cités 15 fois) en raison de leur difficulté de maîtrise de l'écrit ;
- ◇ les seniors (cités 13 fois) surtout lorsqu'ils sont isolés ;
- ◇ les publics précaires (cités à 8 reprises), demandeurs d'emploi (3 fois), etc.

Les publics confrontés à des difficultés sont très variés : cela peut être aussi des jeunes, des familles, etc.

*Personne dont la langue maternelle est une langue étrangère

Publics concernés par la fracture numérique



QUELLES SONT LES CAUSES DE L'EXCLUSION NUMÉRIQUE ?

Un public souvent en manque d'équipement informatique



3/4 des 35 structures enquêtées estiment que les publics sont « souvent » en difficulté par **manque d'ordinateur**.



80 % estiment qu'ils sont « souvent » impactés par l'absence d'imprimante.



Le smartphone est l'équipement qui semble le plus fréquemment possédé par les familles : 43 % des professionnels indiquent que les publics sont « rarement » mis en difficulté par l'absence de smartphone et 40 % déclarent qu'ils le sont « parfois ».

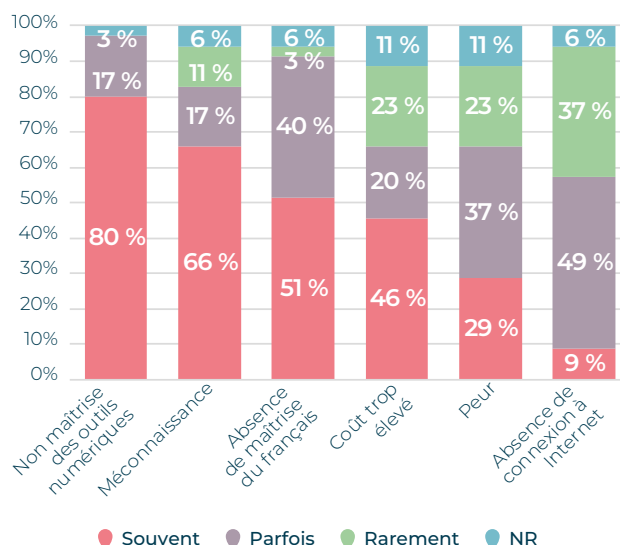
3 causes majeures : la méconnaissance, la maîtrise insuffisante du français et le coût

Outre le fait de posséder ou non un équipement, d'autres facteurs peuvent expliquer l'exclusion numérique :

- ◇ pour 80 % des structures enquêtées, les publics **ne maîtrisent pas les outils numériques** ;
- ◇ 1 professionnel sur 2 considère que les usagers sont souvent en difficulté à cause de leur **manque de maîtrise de la langue française** ;
- ◇ 46 % considèrent qu'ils sont souvent confrontés à des **coûts (achats de matériel, connexion, etc.) trop élevés** par rapport à leurs ressources.

On notera que les **professionnels enquêtés ont moins souvent cité la peur comme cause du non-usage** : elle apparaît en 5^e position des causes identifiées par les professionnels, alors que c'est la 2^e cause mentionnée par les usagers ou habitants.

Causes de la fracture numérique

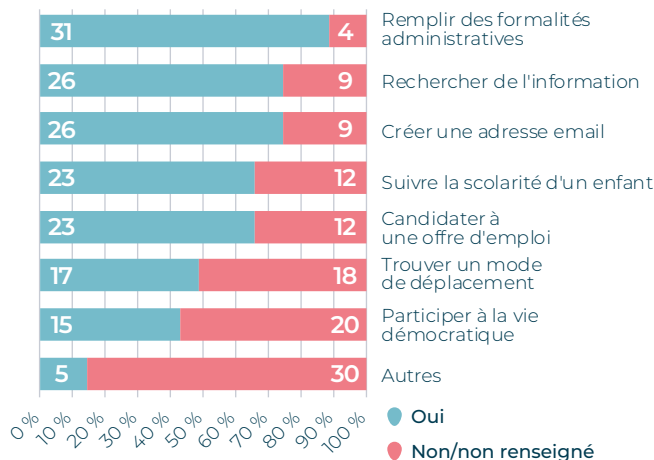


QUELS SONT LES IMPACTS DE L'EXCLUSION NUMÉRIQUE ?

Des démarches administratives complexes ... | Difficultés rencontrées par les publics (%)

L'enquête menée auprès des 35 structures montre que :

- ◇ Les publics rencontrent fréquemment des **difficultés pour remplir des formalités administratives** de tout type (demandes de prestations ou documents officiels, déclaration d'impôt). Ces difficultés sont citées par 89 % des professionnels. Elles s'expliquent par la **dématérialisation grandissante des démarches administratives** ;
- ◇ La **recherche d'information et la création d'adresse email** sont des obstacles rencontrés fréquemment par les publics : ils sont cités par 74 % des répondants. Ne pas disposer d'une adresse email empêche la création d'espace en ligne sur bon nombre de sites Internet ;
- ◇ En 3^e position des difficultés, le **suivi de scolarité d'un enfant ou la candidature en ligne à une offre d'emploi** sont cités par 66 % des professionnels.



NOTE DE LECTURE :

sur 35 structures enquêtées, 31 déclarent que les personnes sont en difficulté pour effectuer des formalités administratives, soit 89 % des répondants.

Des conséquences multiples pour les publics

- ◇ la 1^{ère} conséquence de cette exclusion numérique est le **non-accès aux droits** : 54 % des structures interrogées estiment que c'est souvent le cas pour les usagers et 23 % déclarent que ça l'est parfois ;
- ◇ 77 % estiment que la **fracture numérique génère « souvent » ou « parfois » des difficultés scolaires**, pour étudier ou pour suivre la scolarité de son enfant ;
- ◇ 69 % des professionnels indiquent que c'est un **frein à l'embauche** ;
- ◇ 60 % déclarent que cela contribue à l'**isolement des publics ou les freine dans leur accès aux soins**.

NOTE DE LECTURE :

parmi les 35 structures enquêtées : 19 déclarent que les publics sont souvent freinés dans leur accès aux droits (soit 54 % des répondants), 8 indiquent qu'ils le sont parfois, 4 estiment qu'ils le sont rarement et 4 n'ont pas répondu.

Impacts de la fracture numérique (%)



LA CRISE SANITAIRE RÉVÉLATRICE DE LA FRACTURE NUMÉRIQUE

La maîtrise des outils numériques est devenue indispensable au quotidien, et à plus forte raison depuis la crise de la Covid-19, que ce soit pour assurer la scolarisation à domicile, télétravailler, étudier, chercher un emploi, faire des achats, accéder aux services publics ou se soigner. L'accès au numérique constitue donc le principal facteur pouvant aggraver l'exclusion sociale. Le confinement, rendant impossibles les interactions sociales, a été un accélérateur du recours au numérique, mais a aussi mis en lumière le dénuement de certains publics en matière de numérique.

UNE PROGRESSION DE LA FRACTURE SOCIALE

Selon les 35 structures interrogées, la progression de la fracture sociale s'est traduite par :

- ◇ un nonaccès aux droits **des publics les plus fragiles, ne parvenant plus à assurer leurs démarches administratives** (fermeture des permanences + dématérialisation trop rapide et non accompagnée, sites Internet des services publics peu attractifs ou trop complexes, etc.) ; **les plus fragiles ont « baissé les bras »** et ont attendu les réouvertures ;
- ◇ des besoins de formation et d'assistance accrus ;
- ◇ **des professionnels parfois eux-mêmes insuffisamment formés** au numérique ;
- ◇ **un isolement des plus fragiles**, surtout lorsqu'ils n'utilisent pas les réseaux sociaux ou applications de messagerie, une perte du lien social (contacts avec l'école, avec la vie associative, etc.) ;
- ◇ **un frein dans l'accès aux soins** (prise de rendez-vous en ligne via Doctolib par exemple).

UN MEILLEUR USAGE D'AVANTAGE PAR NÉCESSITÉ QUE PAR CHOIX

Les personnes pouvant être **aidées par leurs proches ont parfois gagné en autonomie dans leurs démarches administratives**. Toutefois, les professionnels qualifient plutôt ces nouveaux usages de « débrouille » plus que de « maîtrise ».

Les administrations se sont parfois adaptées moins vite que les usagers, ce qui a pu causer des retards de traitement et être source d'inquiétude pour les publics.

Le confinement a montré qu'il était nécessaire de faire monter en compétence **les organismes d'accompagnement des publics**.

Le confinement a permis l'acquisition de compétences pour certains publics, comme **les jeunes en stage qui ont appris à télétravailler**, ce qui leur sera indispensable pour leur vie professionnelle future.

UN FREIN À LA SCOLARITÉ

Le confinement, avec la mise en place du télé-enseignement, a mis en évidence l'équipement insuffisant ou inadapté des familles/étudiants :

- ◇ un smartphone par famille à se partager et des priorités à définir au sein d'une fratrie ;
- ◇ smartphone inadapté pour étudier ;
- ◇ absence d'imprimante.

Les familles n'étaient pas toujours en capacité de faire usage du matériel numérique ou de suivre la scolarité de leurs enfants (devoirs et bulletins dématérialisés, manque de contacts avec l'école). Les enseignements n'ont pas toujours été adaptés aux conditions de vie des familles. Cela a pu accroître le décrochage scolaire de certains élèves.

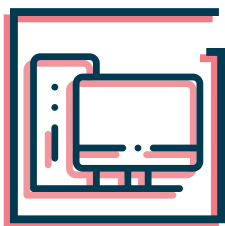
UN FREIN À L'INSERTION DES JEUNES

Même s'ils maîtrisent l'utilisation de leur smartphone pour des usages récréatifs (réseaux sociaux, jeux, etc.), une partie des jeunes, surtout peu diplômés, manquent cruellement de compétences numériques profession-

nelles (bureautique, candidature en ligne, image sur les réseaux sociaux, etc.). Cela constitue, pour eux, un frein à l'embauche majeur

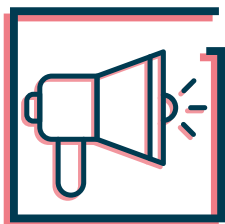
UN ENJEU DE COHÉSION SOCIALE, DES ATTENTES MULTIPLES

Dans le questionnaire à destination des professionnels, les partenaires étaient interrogés sur leurs attentes en matière de numérique. Celles-ci sont de plusieurs ordres :



La mise à disposition de matériel dans des lieux dédiés :

- ◇ mettre en place des espaces numériques, permettant l'accès à des ordinateurs en libre-service ou accompagné, de façon permanente, pour tous les usagers déjà fragilisés par la précarité sociale (revenus, logements, etc.) ;
- ◇ permettre aux publics d'imprimer des documents de manière sécurisée, à tarif abordable.



Une meilleure communication :

- ◇ mieux communiquer sur les actions de médiation pour encourager les publics à y participer, être plus flexible (accueil sans rendez-vous par exemple dans des espaces dédiés) ;
- ◇ aider les structures associatives à communiquer sur les actions qu'elles mettent en place pour lutter contre la fracture numérique (ateliers informatiques, cours individuels, etc.).



La mise en place d'actions de formation pour les publics capables de se former :

- ◇ mettre en place des actions de médiation permettant aux usagers de se familiariser avec les outils, de devenir autonomes pour leurs démarches administratives : proposer des actions de médiation qui répondent aux besoins du quotidien des habitants (apprendre à utiliser son compte CAF ou Pôle emploi, les réseaux sociaux, son espace bancaire en ligne, etc.).
- ◇ Encourager les formations à l'usage du smartphone.



L'assistance aux plus fragiles :

- ◇ organiser une assistance pour les personnes les plus éloignées du numérique (n'en ayant aucun usage et n'étant pas en capacité immédiate de se former et/ou de s'équiper) ;
- ◇ mieux mailler le territoire par la mise à disposition d'un conseiller numérique ou d'une permanence dans le secteur des quartiers de veille active de Montigny-lès-Metz pour éviter aux publics les plus fragiles (personnes âgées, non mobiles, très fragiles) de devoir se rendre à Metz pour bénéficier d'une assistance ;
- ◇ mettre en place des actions spécifiques à destination des publics non francophones ;
- ◇ accroître le nombre d'agents numériques d'accueil.



L'équipement des familles avec enfants :

- ◇ équiper en matériel informatique et en connexion Internet, les ménages ayant des enfants scolarisés pour leur permettre de suivre leur scolarité ;
- ◇ former les familles au bon usage et à l'entretien du matériel, les sensibiliser aux risques des jeux et réseaux sociaux ;
- ◇ créer des groupes d'échanges entre parents ;
- ◇ étudier la possibilité de permettre aux ménages du parc social de bénéficier d'une connexion à Internet à coût abordable.



Encourager l'inclusion numérique à tous les âges :

- ◇ proposer des clubs informatiques pour les jeunes, ouverts hors du temps scolaire, avec du matériel et des formateurs ;
- ◇ constituer des groupes de jeunes pour accompagner les plus âgés dans l'usage du numérique.



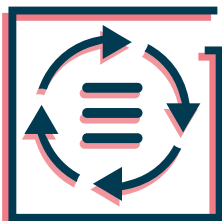
Un accompagnement des structures :

- ◇ proposer des formations pour les agents d'accueil, travailleurs sociaux et acteurs de l'accompagnement au numérique ;
- ◇ accompagner les structures dans leur mise en conformité RGPD et dans le déploiement d'Aidants connect (service permettant aux professionnels d'effectuer des démarches administratives à la place des usagers, de manière sécurisée) ;
- ◇ mettre à disposition du matériel pour les structures menant des actions de médiation.



L'interconnaissance des acteurs et leur mise en réseau :

- ◇ mettre en réseau les acteurs (services publics, acteurs associatifs, organismes de formation, et opérateurs privés de services (services téléphoniques) pour un meilleur partage des expériences et des savoir-faire de chacun ;
- ◇ créer et mettre à jour une cartographie des acteurs pour les mettre en lien plus facilement (accès aux droits, médiation numérique, associations, etc.), en les identifiant par niveau d'intervention, de compétences (accès à l'autonomie, faire avec, faire à la place de, etc.) ou types de publics accompagnés ;
- ◇ créer un lien direct, des contacts privilégiés, avec les administrations et organismes de l'État pour mieux gérer les dossiers des usagers, avoir des informations permettant de les rassurer et garantir la continuité de la prise en charge numérique.



Le développement d'une filière du numérique, de l'inclusion à l'insertion :

- ◇ développer une filière de l'inclusion numérique, lisible et clairement identifiée à l'échelle régionale, fédérer les acteurs pour leur donner du poids et faciliter leur accès à de nouvelles sources de financements (Feder, etc.) ;
- ◇ identifier des financements destinés au fonctionnement pérenne des structures de médiation numérique ;
- ◇ contribuer au développement d'une filière d'insertion liée au recyclage ou à la remise en état du matériel informatique (filière d'accès solidaire).



L'élaboration d'une stratégie, d'un projet numérique de territoire :

- ◇ créer un projet numérique de territoire sur les aspects économiques, matériels, sanitaires, sociaux et éducatifs, pour établir une stratégie à moyen et long termes.

DES ACTEURS LOCAUX MOBILISÉS

État, collectivités et services publics

Associations



Don de matériel/
matériel
reconditionné

Région Grand Est : équipement des collégiens + dons aux écoles messines

Ville de Metz + CCAS : équipement des enfants suivis par le PRE + création d'une filière de reconditionnement

Afev : dons de matériel aux élèves suivis dans le cadre du mentorat

Fab lab Mdesign : dons d'ordinateurs à l'école Pierre et Marie Curie de Woippy + formation des élèves

PC solidaires : reconditionnement et don de matériel



Ateliers
informatiques

Ville de Woippy : ateliers informatiques

Médiathèques de Metz : ateliers initiation

Maison de la culture Saint-Marcel : ateliers adultes

Maison du FLE : ateliers publics FLE

CS Pioche : ateliers inclusion numérique pour tous

CC Queuleu : ateliers seniors

La Passerelle/Borny buzz : ateliers jeux vidéo, atelier autonomie numérique

Lorraine activités : ateliers de formation collective ou à domicile des seniors

Les petits débrouillards : ateliers d'initiation aux outils informatiques

Agir ABCD + Fédération seniors Moselle : ateliers de formation dans les clubs seniors

Arcal Metz et environs : initiations Apple et ateliers PC Windows pour seniors

Famille Lorraine de Metz-Borny : Club informatique

Maison pour tous de Woippy : ateliers aide aux démarches + ateliers Pronote

Udaf : ateliers informatiques pour bénéficiaires du RSA débutants

Bliiida : ateliers Super senior



Accompagnement
à l'embauche

Pôle emploi : tests d'évaluation PIX

Mission locale : aide aux candidatures sur Internet

Unis-cité : ateliers d'e-reputation et accompagnement sur PIX à destination des volontaires en service civique

Cravate solidaire : conseiller numérique et atelier enjeux du numérique dans la recherche d'emploi



Permanences
d'accès aux
droits/Conseiller
numérique/
services civiques

Médiathèques de Metz : permanences d'accompagnement individuel

Écrivains publics : permanences

Ville de Metz : 7 conseillers numériques dans les mairies de quartier, bibliothèques et médiathèques, soit une douzaine de lieux équipés dans la ville

Ville de Woippy : un conseiller numérique tout public à l'hôtel de ville et à France Services + 2 agents France Services

CD57 : 5 conseillers numériques

Centres Moselle solidarités : permanence d'un agent d'accueil numérique

Ville de Metz + associations : permanences numériques d'accès aux droits

CS Pioche : écrivain public

CSC Kairos : aide à la connexion pour une démarche administrative

Unis-cité : services civiques + matériel itinérant

Ville de Metz + associations (Mixytés, MJC 4 Bornes, Le Quai, Centre social Arc-en-ciel) : permanences numériques d'accès aux droits

Mixytés : cyber café social et solidaire

Unis-cité : ateliers individuels ou collectifs à destination de personnes réfugiées



Espaces multimédia
(accès libre ou
accompagnés,
impressions)

CAF : 10 ordinateurs + imprimantes en accès libre + bornes + services civiques

CPAM : 6 postes Internet restreints (CAF et Pôle emploi) + 3 bornes multiservices en libre-service

Pôle emploi : 10 ordinateurs avec scanners et imprimantes en libre-service + services civiques

Médiathèques de Metz : postes en accès libre + wifi + impressions

CS Pioche : 10 ordinateurs + impressions

Ville de Woippy : 2 ordinateurs + une imprimante/ scanner à l'hôtel de ville et à France Services + possibilité de visio-conférences avec des partenaires institutionnels

Préfecture de Moselle : point numérique d'accueil e-Meraude + médiathèque numérique

Ville de Montigny-lès-Metz : espace France service avec agent

Mixytés : cyber café social et solidaire

CRI-BIJ : 4 ordinateurs en libre accès + 1 ordinateur avec accompagnement + 2 scanners + 2 imprimantes + wifi



Sensibilisation
autour des usages
du numérique

Moselle fibre : formation des publics fragiles et des aidants numériques

Ville de Metz + associations : ateliers de sensibilisation aux usages du numérique

CAF/Apsis émergence : promeneurs du net

Pôle emploi : ateliers numériques en interne ou sous-traité

Mission locale : garantie jeunes avec mise à disposition de matériel

Médiathèques de Metz : ateliers collectifs

Agora – Micro folie : ateliers d'initiation et création, ateliers image

Pôle des lauriers : ateliers multimédias recherche d'emplois

MJC 4 Bornes, CSC Le Quai, CS Arc-en-ciel + CCAS : permanences et/ateliers

Ville de Metz + associations (La Passerelle/ Borny buzz) : ateliers de sensibilisation aux usages du numérique

La Passerelle/Borny buzz : ateliers jeux vidéo, atelier autonomie numérique, atelier parentalité (écran total), éducation aux médias

Ligue de l'enseignement Fol 57 : ateliers d'éducation aux médias et de culture numérique

Mixytés : ateliers « mon identité numérique » et « bien vivre dans le monde digital »

Les petits débrouillards : projets ponctuels dans une démarche scientifique + permanences

Relais amical Moselle et Rhin : atelier individuels Inclusion numérique

Unis-cité : ateliers individuels ou collectifs aux réfugiés

Udaf : ateliers numériques pour bénéficiaires du RSA



Stratégie
numérique

État : soutien aux tiers lieux Fabrique de territoire + Aidants connect + pass numériques + soutien au recrutement de conseillers numériques

CD57 : schéma directeur d'aménagement numérique

Ville de Metz : projet éducatif territorial + plan de numérisation des écoles + recrutement de 7 conseillers numériques

Ligue de l'enseignement + Emmaüs connect + We take care + Pop les assembleurs : candidature au hub pour un numérique inclusif

État, collectivités et services publics

Associations



Financement

Grand Est : contrat de plan État-Région + Feder

Eurométropole de Metz : appels à projet
Contrat de ville

CCAS : aide à la connexion et à l'achat d'équipement



Connaissance

Eurométropole de Metz/Aguram : étude sur la fracture numérique dans Contrat de ville

Femina tech : ateliers, conférences, after-works, salon Automne numérique

Bliiida : Jedi (conférences, ateliers ou projections-débat)

Hub we take care + Emmaüs connect + Pop les Assembleurs + Ligues de l'enseignement : les bons clics



Communication

Borny buzz numérique : média de proximité

Maison pour tous de Woippy : Web TV pour les 11 ans et plus



Lieu de fabrication

La Passerelle/Borny buzz : Fab lab

Bliiida : Micro-folie/Mido itinérant + La Fabrique des Technonautes pour les enfants

FabLab MDesign : ateliers numériques de conception et fabrication



Assistance aux professionnels ou acteurs associatifs

La Passerelle/Borny buzz : formation des écrivains publics

Ligue de l'enseignement Fol 57 : accompagnement des structures associatives

EN SAVOIR +

Vous pouvez consulter l'étude complète sur :
<https://www.aguram.org/eurometropole-inclusion-numerique-qpv>



PANORAMA D' ACTIONS

Afin d'encourager les acteurs locaux tels que les communes, acteurs publics, ou associatifs, à mener des actions adaptées aux besoins des publics vivant dans les quartiers prioritaires, un panorama de bonnes pratiques françaises a été établi. Ce panorama se veut source d'inspiration pour les partenaires souhaitant s'impliquer dans l'inclusion numérique.



STRUCTURER ET CARTOGRAPHIER SON RÉSEAU D'ACTEURS

- Cartographie d'acteurs
- Site Internet dédié : Rés'in
- Évènements
- Appels à projets
- Hub régional Hinaura
- Évènement AGENUM sur 2 jours (débats, reportables, ateliers, etc.)



AMÉLIORER L'INFORMATION DES USAGERS ET PROFESSIONNELS

- Plateforme d'information solidarites-grenoble.fr
- Guide Le Numérique pour tous



PERMETTRE L'ACCÈS À INTERNET À COÛT ABORDABLE

- Internet à 1,21 €/mois dans le parc social
- Équipements en ordinateurs à coûts abordables
- Conseils juridiques sur les abonnements à Internet avec les associations de consommateurs
- Déploiement d'un wifi public gratuit



ÉTABLIR UN PLAN STRATÉGIQUE D'INCLUSION NUMÉRIQUE

- Décliner localement un plan d'action régional
- Étendre à une métropole une stratégie communale



GARANTIR L'ACCÈS AUX DROITS

- Formation territorialisée à destination des acteurs
- Chantier multi-partenarial pour apporter des réponses ensemble



FORMER LES USAGERS ET LES PROFESSIONNELS

- Centre de formation Sésame pour les habitants et les professionnels de l'action sociale
- Aladdin pour former les publics fragiles à la messagerie numérique
- Conseillers numériques



OBSERVER

- Observatoire métropolitain des fragilités numériques



QUE RETENIR ?

- ◇ Une enquête qui a mobilisé près de **110 habitants, 35 structures** (services publics, collectivités, associations, etc.), **les élus** en charge de l'inclusion numérique et **les services**.
- ◇ **Un niveau d'équipement faible :**
 - ◆ **9 %** d'habitants sans Internet ;
 - ◆ ordinateur : **1 personne/2** ;
 - ◆ imprimante : **1 personne/3**.
- ◇ **Un usage difficile du numérique**, surtout pour les démarches administratives pour **6 personnes sur 10**
- ◇ **3 freins majeurs** : méconnaissance, peur, difficultés avec l'écrit.
- ◇ **2 besoins d'accompagnement majeurs** : formation (autonomie), assistance (faire à la place de).
- ◇ **Une faible connaissance des acteurs de la médiation numérique**, un recours aux proches privilégié.
- ◇ **7 personnes sur 10** intéressées par un **atelier informatique** : démarches administratives ou navigation Internet sécurisée.
- ◇ **Tous les publics peuvent être concernés** mais surtout : les allophones, seniors et publics précaires.
- ◇ **Des conséquences multiples** : nonaccès aux droits, difficultés scolaires, freins à l'embauche (y compris pour les jeunes), isolement et fracture sociale, freins dans l'accès aux soins.
- ◇ **Un meilleur usage parfois depuis la crise sanitaire**, davantage par nécessité que par choix : la « débrouille » plutôt que la « maîtrise ».
- ◇ **Des attentes multiples** : mise à disposition de matériel, communication, formation, assistance, équipement des familles, accompagnement des acteurs de terrain, mise en réseau, développement d'une filière du numérique, construction d'une stratégie de territoire.
- ◇ **Des acteurs publics et associatifs déjà fortement mobilisés**.



Retrouvez toutes les publications de l'agence : www.aguram.org



@agenceaguram

Directeur de la publication : Patricia GOUT

Étude réalisée par : Céline BRAMME

Réalisation graphique : atelier graphique

Date de parution : avril 2022

AGURAM
AGENCE D'URBANISME
D'AGGLOMÉRATIONS DE MOSELLE
27 place Saint-Thiébault 57000 METZ
tél. : 03 87 21 99 00 | contact@aguram.org