

FAVORISER
**L'INCLUSION
NUMÉRIQUE
QUARTIERS
PRIORITAIRES**

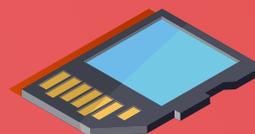
DANS LES

#societe | avril 2022

Étude



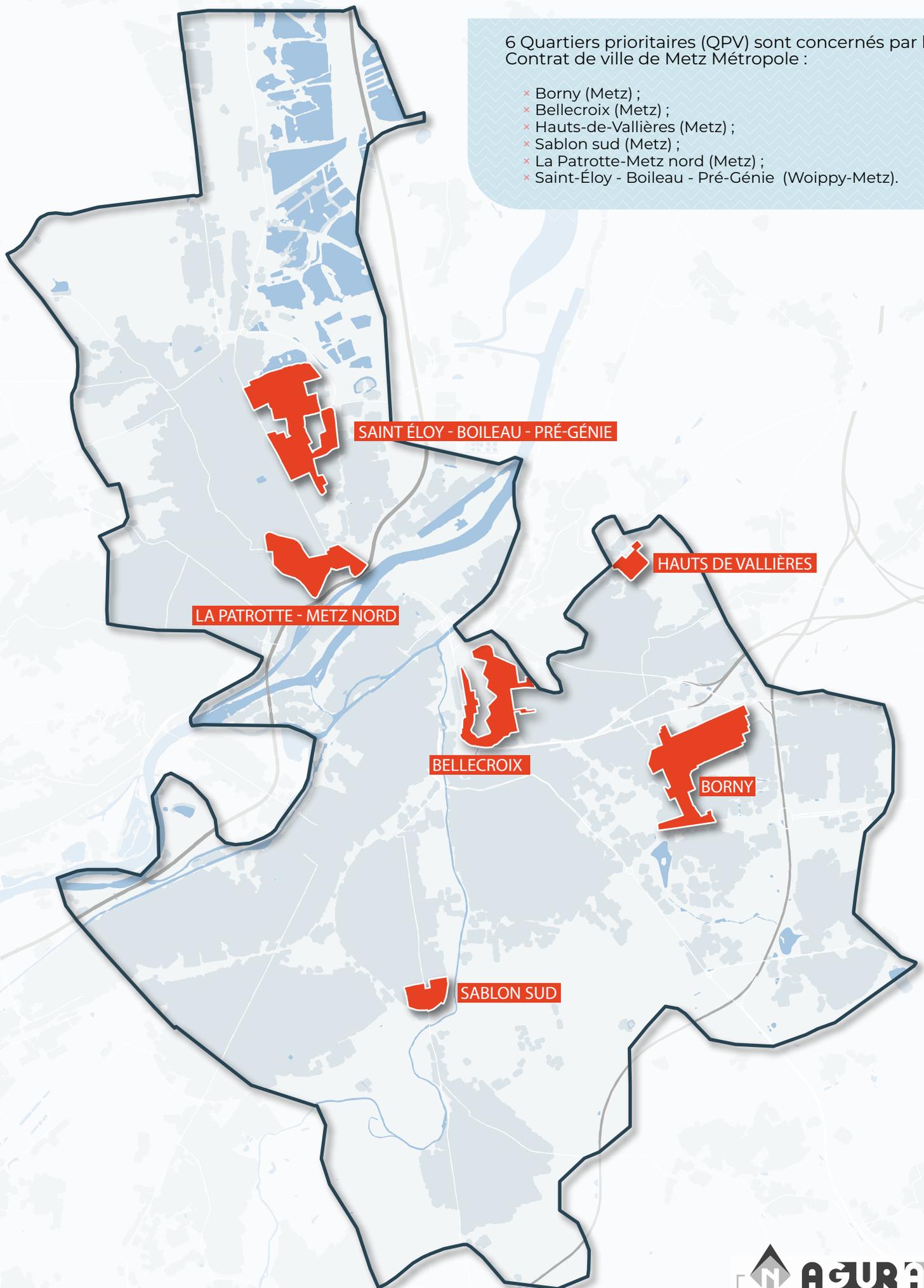
SOMMAIRE



PRÉAMBULE	p 05
UNE DÉMARCHE PARTICIPATIVE	p 06
Analyse documentaire	p 06
Enquête auprès des publics vivant dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville de l'Eurométropole de Metz	p 06
Questionnaires auprès d'acteurs favorisant l'inclusion numérique	p 07
Entretiens avec les élus référents au numérique et leurs services	p 08
Entretiens avec les conseillers numériques et le CCAS de la ville de Metz	p 08
LA FRACTURE NUMÉRIQUE : DONNÉES DE CADRAGE NATIONALES	p 09
Qui sont les personnes éloignées du numérique ?	p 09
Quels sont les déterminants de cet éloignement du numérique ?	p 10
Quelles compétences de base manquent aux publics ?	p 12
Quels sont les publics souffrant d'illectronisme ?	p 12
Quels sont les impacts dans leur vie quotidienne ?	p 13
QUI SONT LES PUBLICS EXCLUS DU NUMÉRIQUE DANS L'EUROMÉTROPOLE DE METZ ?	p 18
Personnes âgées	p 18
Publics modestes	p 20
Sans diplôme	p 21
Chômeurs, inactifs et retraités	p 22
Personnes isolées	p 24
Couples sans enfant	p 25
Etrangers ou personnes ne maîtrisant pas l'écrit en langue française	p 26
LA FRACTURE NUMÉRIQUE RESENTIE PAR LES HABITANTS ET USAGERS	p 27
Profil des répondants	p 27
Niveau d'équipement	p 28
Utilisation et usage du numérique	p 29
Besoins et demandes de soutien	p 32
LA FRACTURE NUMÉRIQUE PERÇUE PAR LES PROFESSIONNELS	p 34
Pour quelles raisons les habitants de Metz Métropole peuvent-ils être exclus du numérique ?	p 34
Quels sont les impacts de l'exclusion numérique dans la vie quotidienne des habitants de l'Eurométropole ?	p 35
La crise sanitaire, révélatrice de la fracture numérique	p 36
Les enjeux et attentes des professionnels	p 39
DES ACTEURS LOCAUX MOBILISÉS POUR L'INCLUSION NUMÉRIQUE, DES RESSOURCES DISPONIBLES	p 41
L'État	p 41
Les collectivités	p 42
Les services publics	p 48
Les acteurs de terrain	p 50
Cartographie synthétique	p 61
PANORAMA DE SOLUTIONS	p 64
Structurer et cartographier son réseau d'acteurs	p 65
Établir un plan stratégique d'inclusion numérique	p 68
Améliorer l'information des usagers et professionnels	p 69
Garantir l'accès aux droits	p 71
Permettre l'accès à Internet à coût abordable	p 72
Former et accompagner les professionnels et les usagers	p 72
Observer	p 73
ANNEXES / QUESTIONNAIRES	p 74
MÉMO	p 82

6 Quartiers prioritaires (QPV) sont concernés par le Contrat de ville de Metz Métropole :

- × Borny (Metz) ;
- × Bellecroix (Metz) ;
- × Hauts-de-Vallières (Metz) ;
- × Sablon sud (Metz) ;
- × La Patrotte-Metz nord (Metz) ;
- × Saint-Éloy - Boileau - Pré-Génie (Woippy-Metz).



PRÉAMBULE

En 2021, le Cotech Politique de la ville qui pilote la mise en œuvre du contrat de ville de l'Eurométropole de Metz, a exprimé la **volonté de prendre en main, au travers de sa mission d'observation, un des enjeux identifiés dans le protocole d'engagements renforcés et réciproques : lutter contre la fracture numérique.**

Cette étude, Favoriser l'inclusion numérique dans les quartiers prioritaires de l'Eurométropole de Metz, vise à ce que les communes, ainsi que les acteurs publics et associatifs du territoire, puissent mieux comprendre la problématique et proposer des réponses adaptées aux besoins identifiés des habitants des quartiers.

La problématique de la fracture numérique a émergé lors des groupes de travail portant sur le pilier « emploi et développement économique », menés en 2019. Par la suite, cette difficulté a également été identifiée au travers de la question de l'accès aux droits et de l'égalité de traitement, dans l'optique de lutter contre les discriminations. **C'est dans ce contexte que la lutte contre la fracture numérique a été inscrite dans le protocole comme un axe prioritaire.** 2 objectifs opérationnels en découlent :

- ◇ lutter contre la fracture numérique, comme frein à l'emploi et à l'accès aux droits ;
- ◇ lutter contre l'illectronisme en favorisant les actions pour un meilleur accompagnement des publics démunis face à la dématérialisation croissante.

Plusieurs pistes de travail ont été évoquées dans le protocole :

- ◇ étudier la possibilité de créer une maison France service en QPV en lien avec la Ville de Metz ;
- ◇ renforcer l'offre d'initiation à l'utilisation du numérique et l'accompagnement des écrivains publics numériques.

Enfin, combattre la fracture numérique est primordial dans le contexte sanitaire actuel qui a été révélateur de difficultés. Ce phénomène touche particulièrement les publics fragilisés et a un impact sur un grand nombre de thématiques relevant de la cohésion sociale : accès aux droits, accès au marché du travail, accès à l'enseignement ou aux soins, etc. L'Eurométropole de Metz et plus particulièrement les Quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV) ne sont pas épargnés par ce phénomène.

Pour mieux comprendre les enjeux de la fracture numérique et accompagner les acteurs du territoire souhaitant s'engager dans la mise en place d'actions d'inclusion numérique, **l'agence a mené une étude dans le cadre de la Mission observation du contrat de ville**, initiée en 2015 avec le tableau de bord de suivi-observation.

L'étude :

- ◇ définit et explique le sujet de la fracture numérique :
- ◆ les causes : absence ou mauvaise connexion, accès au matériel numérique, méconnaissance ou peur, coût, etc. ;
- ◆ les publics touchés : les seniors, les jeunes, les personnes ne maîtrisant pas le français, les publics défavorisés, etc. ;
- ◆ les impacts : les difficultés d'accès au droit, l'accroissement des inégalités, les problèmes liés à l'enseignement à distance, les freins à la recherche d'emploi, à l'e-santé, ou à la participation citoyenne, la souffrance psychologique, etc. ;
- ◆ dresse un portrait de la situation à partir de données de cadrage nationales et caractérise les publics fragiles dans les QPV sur la base de paroles d'acteurs (élus, associations, écrivains publics, services publics, éducation nationale, conseillers citoyens, etc.), et d'une enquête à destination des habitants et usagers des services publics et associations ;
- ◇ identifie les dispositifs et acteurs qui se mobilisent déjà sur le sujet ;
- ◇ propose un panorama de bonnes pratiques menées par d'autres territoires.

Un zoom permet aussi de tirer les enseignements de la crise sanitaire en termes d'exclusion numérique.

UNE DÉMARCHE PARTICIPATIVE

L'étude s'appuie sur plusieurs types de sources d'informations :

- ◇ **une analyse documentaire** permettant de qualifier, à l'échelle nationale, les facteurs déterminants de la fracture numérique et l'impact sur la vie des ménages ;
- ◇ **une analyse sociologique s'appuyant sur une enquête réalisée auprès des habitants des QPV et usagers des services publics ou associations**, également diffusée par les conseils citoyens, les associations et services publics ;
- ◇ **des questionnaires auprès des professionnels et acteurs mobilisés dans la lutte contre la fracture numérique ;**
- ◇ **des entretiens avec les élus référents** sur le numérique, accompagnés de leurs techniciens ;
- ◇ **une rencontre avec les conseillers numériques de la Ville de Metz et le CCAS.**

ANALYSE DOCUMENTAIRE

Cette analyse documentaire repose essentiellement sur **l'enquête TIC 2019 menée par l'Insee, ainsi que les éditions 2019 et 2021 du baromètre du Crédoc**, selon les sujets. Le but est de qualifier les personnes concernées, de distinguer les facteurs qui déterminent la vulnérabilité face au numérique, de décrire l'équipement et les usages des ménages et d'identifier les difficultés que les publics peuvent rencontrer.

Ces études ont aussi permis de mener des estimations des volumes de population concernés par la fracture

numérique dans les QPV de l'Eurométropole de Metz. Des estimations ont été produites sur la base des ratios indiqués par l'Insee à l'échelle nationale, appliqués aux données de population municipale 2018 et aux données issues des estimations démographiques 2017 de l'Insee.

Une veille documentaire a permis de dresser un panorama de solutions mises en œuvre dans d'autres territoires français, qui pourraient inspirer les acteurs publics et associatifs locaux souhaitant s'engager dans l'inclusion numérique.

ENQUÊTE AUPRÈS DES PUBLICS VIVANT DANS LES QUARTIERS PRIORITAIRES DE LA POLITIQUE DE LA VILLE DE L'EUROMETROPOLE DE METZ

Pour recueillir la parole des publics vulnérables face au numérique dans les Quartiers prioritaires de l'Eurométropole de Metz, **une enquête via des questionnaires a été menée** (cf. annexe). Elle a été diffusée auprès de personnes souvent en situation de fragilité sociale, fréquentant les services sociaux et ou des structures associatives (personnes âgées, personnes en situation de précarité) lors :

- ◇ **des permanences menées par les conseillers citoyens** via les structures porteuses (Cojep et Maison pour tous de Woippy) ;
- ◇ **des rendez-vous des usagers dans diverses structures du territoire :**
 - ◆ dans les services publics : CCAS de Metz et de Woippy, Centres Moselle solidarités, Caf, CPAM, Pôle emploi, Mission locale du Pays messin, Moselle fibre, GIP Maison du FLE, Maison de l'emploi et de la formation de Woippy, Pôle des lauriers (point de justice de Metz Borny), Bliiida ;
 - ◆ dans les associations : La Passerelle/Borny buzz, Femina tech, Mixytés, Afev, Lorraine activités, Unis-cité, Les petits débrouillards, AgirABCD, Ligue de l'ensei-



gnement Fol 57, Cri-Bij, Arcal Metz et environs, Relais amical Malakoff Médéric Moselle et Rhin, Famille lorraine de Metz Borny, Pep Lor'Est, l'Udaf, l'APF, les auxiliaires des aveugles, l'association des sourds de Metz et de la Moselle, l'Afaedem, Trisomie 21 de Moselle, Universjo ;

- ◆ dans les centres socio-culturels, MJC, bibliothèques-médiathèques de Metz ;
- ◆ auprès des écrivains publics (Agora, CS Pioche, Cassis, Association franco-asiatique, CDAD, Adacs) ;
- ◆ dans les 4 mairies de quartier ;
- ◆ auprès des promeneurs du net (Apsis émergence).

Sur 340 questionnaires diffusés, 109 questionnaires ont été reçus (taux de réponse : 33 %).

Nous n'avons procédé à aucun tirage d'échantillon spécifique particulier, ni cherché à imposer des quotas ; nous étions davantage attachés aux caractéristiques des lieux de collecte (diversité des structures d'accueil et des publics accueillis) qu'à des caractéristiques individuelles particulières.

Ces publics ont été interrogés car ils ont statistiquement plus de risques de ne pas avoir les compétences nécessaires pour maîtriser les outils numériques ou peuvent être dans des situations financières ou sociales difficiles ne leur permettant pas d'accéder à des équipements ou à une connexion. Ces personnes seraient donc plus susceptibles de ne pas avoir recours à leurs droits par exemple.

L'objet de ces questionnaires (cf. annexe) est d'interroger les publics sur :

- ◇ leur profil ;
- ◇ leur niveau d'équipement ;
- ◇ leur niveau de maîtrise des outils numériques ;
- ◇ leurs pratiques du numérique et de l'administration en ligne ;
- ◇ les éléments qui les mettent en difficulté ;
- ◇ les éléments qui peuvent faciliter leurs usages.

QUESTIONNAIRES AUPRÈS D'ACTEURS FAVORISANT L'INCLUSION NUMÉRIQUE

Des questionnaires ont été envoyés aux acteurs socio-professionnels (cf. annexe), en contact avec des publics en difficultés face au numérique. L'ensemble des partenaires associés à la démarche ont été identifiés en concertation avec les membres du Comité technique Politique de la ville de l'Eurométropole de Metz. Les réponses recueillies ont permis :

- ◇ de caractériser les publics accueillis et les difficultés qu'ils rencontrent ;
- ◇ d'identifier les problèmes que peuvent rencontrer les professionnels pour accompagner les personnes au quotidien ;
- ◇ de recenser les actions qui sont menées ou en projet ;
- ◇ de formuler des propositions d'actions à mener.

Des questionnaires « professionnels » ont été transmis aux partenaires mentionnés ci-dessus ainsi qu'à Grand Est numérique, la Ville de Metz (service emploi et PRE), We take care, 4 écoles primaires, l'école de la 2e chance de Woippy, l'Udaf et associations en lien avec le handicap.

Sur 70 questionnaires diffusés, 35 ont été reçus (taux de réponse de 50 %).

Questionnaire à destination des habitants

OCTOBRE 2021

QUESTIONNAIRE HABITANTS USAGERS

LUTTER CONTRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE

CONTRAT DE VILLE DE L'EUROMÉTROPOLE DE METZ

L'Agence d'urbanisme d'agglomérations de Moselle (AGURAM), réalise pour l'Eurométropole de Metz une étude sur la fracture numérique des publics vivant dans les quartiers prioritaires de la Politique de la Ville.

Le contexte sanitaire actuel a été révélateur des difficultés rencontrées en matière d'accès au numérique. Ce phénomène touche particulièrement les publics fragilisés et a un impact sur l'éducation, l'accès aux droits, au marché du travail, à la santé, etc.

Cette enquête auprès des habitants des quartiers et des usagers des services publics ou associations, permettra :

- de cibler les publics concernés par la fracture numérique;
- d'en identifier les causes;
- d'en évaluer les impacts et les difficultés rencontrées;
- d'envisager des pistes d'action à mettre en oeuvre.

Vous habitez un quartier prioritaire de l'Eurométropole de Metz ? Vous êtes concerné ! Prenez quelques minutes pour nous aider à comprendre (anonymement) votre situation.

Merci par avance de votre contribution !

AGURAM
AGENCE D'URBANISME
D'AGGLOMÉRATIONS DE MOSELLE

EUROMÉTROPOLE
METZ

© Aguram

Questionnaire à destination des professionnels

OCTOBRE 2021

QUESTIONNAIRE PROFESSIONNELS

LUTTER CONTRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE

CONTRAT DE VILLE DE L'EUROMÉTROPOLE DE METZ

L'Agence d'urbanisme d'agglomérations de Moselle (AGURAM), réalise pour l'Eurométropole de Metz une étude sur la fracture numérique des publics vivant dans les quartiers prioritaires de la Politique de la Ville.

Le contexte sanitaire actuel a été révélateur des difficultés rencontrées en matière d'accès au numérique. Ce phénomène touche particulièrement les publics fragilisés et a un impact sur l'éducation, l'accès aux droits, au marché du travail, à la santé, etc.

Cette enquête auprès des habitants des quartiers et des usagers des services publics ou associations, permettra :

- de cibler les publics concernés par la fracture numérique;
- d'en identifier les causes;
- d'en évaluer les impacts et les difficultés rencontrées;
- d'envisager des pistes d'action à mettre en oeuvre.

Dans le cadre de vos missions professionnelles, vous êtes confrontés à des publics qui éprouvent des difficultés avec le numérique ? Vous êtes concernés ! Prenez quelques minutes pour nous aider à comprendre.

Vous pouvez retourner ce questionnaire à :

Direction de la Cohésion Sociale à l'attention de Jessica ASCENCAD
Eurométropole de Metz
1 place du Parlement de Metz
CS 30 353 - 57001 Metz cedex 1
Par mail à cette adresse : contratdeville@eurometropolametz.eu

Merci par avance de votre contribution !

AGURAM
AGENCE D'URBANISME
D'AGGLOMÉRATIONS DE MOSELLE

EUROMÉTROPOLE
METZ

© Aguram

ENTRETIENS AVEC LES ÉLUS RÉFÉRENTS AU NUMÉRIQUE ET LEURS SERVICES

3 entretiens ont été menés avec les élus en charge du numérique et leurs services pour leur présenter les résultats d'enquête et évoquer les actions menées, ainsi que leurs projets :

◇ Jacqueline Schneider, 8^e adjointe au maire de la Ville de Metz en charge de la transition numérique, de l'inclusion numérique, de l'emploi et de l'insertion professionnelle, et Frédéric Weyant, chargé de mission Inclusion numérique, en janvier 2022 ;

◇ Claire Ancel, conseillère déléguée au numérique de l'Eurométropole de Metz, et Philippe Hénau, directeur de la mission numérique, en février 2022 ;

◇ Yamouna Belkahla, 4^e adjointe au maire de Woippy en charge de la Politique de la ville et des conseils de quartier, et Antoine Graff, élu délégué au numérique de la Ville de Woippy, en février 2022.

ENTRETIEN AVEC LES CONSEILLERS NUMÉRIQUES ET LE CCAS DE LA VILLE DE METZ

Un entretien a eu lieu en janvier 2022 avec les 7 conseillers numériques de la Ville de Metz, ainsi que le CCAS pour leur restituer les résultats des 2 enquêtes et échanger avec eux sur leur ressenti de terrain.

Cet échange a donné des clés d'interprétation des résultats de l'enquête à destination des habitants et a permis aux conseillers numériques de mieux connaître les besoins des publics afin d'ajuster leur action.

LA FRACTURE NUMÉRIQUE : DONNÉES DE CADRAGE NATIONALES

QUI SONT LES PERSONNES ÉLOIGNÉES DU NUMÉRIQUE ?

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. La lutte contre l'illectronisme devient, ainsi, un enjeu de politique publique comparable à la lutte contre l'illettrisme : réduire les inégalités matérielles et fournir une formation deviennent indispensables.

Selon l'enquête TIC¹ ménages 2019 de l'Insee², celle-ci estime qu'1 personne sur 6 n'a pas utilisé Internet au cours de l'année et 12 % n'a pas d'équipement Internet. De plus, un usager sur 3 manque de compétences numériques de base. Selon les estimations de l'Insee, l'illectronisme touche 17 % de la population française.

Définition de l'illectronisme

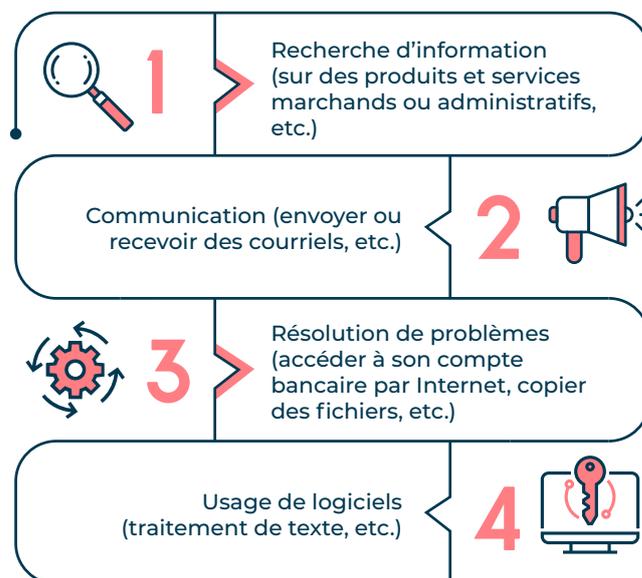
Néologisme et mot-valise issu de la contraction entre les mots « illettrisme » et « électronique », l'illectronisme se définit comme « l'état d'une personne qui ne maîtrise pas les compétences nécessaires à l'utilisation et à la création des ressources numériques ». Il serait donc le prolongement de l'illettrisme, en tant qu'incapacité, par manque de compétences, à déchiffrer un langage. Bien qu'éclairante, cette comparaison est cependant réductrice.

En effet, le numérique constitue le support d'usages dématérialisés, mais repose avant tout sur l'utilisation de terminaux physiques (ordinateurs, smartphones, etc.).

L'illectronisme est donc plus qu'un illettrisme : à l'absence de compétences, s'ajoutent également les formes d'exclusion matérielle du numérique, soit l'incapacité ou l'impossibilité, faute d'équipements, de se connecter aux réseaux.

Ce caractère dual de l'illectronisme est d'ailleurs retenu par la définition donnée par l'Insee : l'illectronisme désigne l'incapacité (c'est-à-dire l'impossibilité matérielle ou le manque de compétences) d'utiliser des ressources et moyens de communications électroniques. Cela correspond à la note 0 de l'échelle des capacités numériques⁴.

Les compétences numériques de base Eurostat distingue quatre domaines de compétences numériques :



Les personnes âgées (53 % des 75 ans ou plus), **les personnes les moins diplômées** (34 % des personnes sans diplôme ou titulaires d'un certificat d'études) **ou disposant de revenus modestes** (16 % des personnes modestes) **disposent moins souvent d'un accès à Internet à domicile**. Par ailleurs, le type de ménage est également clivant : **les personnes seules ou en couple sans enfant** sont souvent moins équipées⁵. Enfin, la situation professionnelle a également un impact : **les chômeurs et inactifs** sont moins équipés que les personnes en emploi (respectivement 10,6 % et 17,9 % n'ont pas d'équipement Internet contre 3,4 % pour les personnes en emploi).

¹ Enquête sur les technologies de l'information et de la communication

² L'enquête 2020 a été annulée en raison de l'épidémie de coronavirus

³ Insee Première N°1780, Octobre 2019

⁴ L'indicateur des capacités numériques, dont la définition a été proposée par Eurostat, est établi sur une sélection d'activités liées à l'utilisation d'Internet ou de logiciels dans 4 domaines spécifiques (recherche d'informations, communication en ligne, résolution de problèmes informatiques, utilisation de logiciels) notés chacun de 0 à 2. On suppose que les personnes qui déclarent effectuer certaines activités ont les capacités correspondantes. Pour les domaines « information » et « communication », l'absence d'usage d'Internet au cours des 3 derniers mois donne la note 0 ; pour les domaines « logiciels » et « résolution de problèmes », c'est le non-usage dans l'année. L'échelle agrège donc incapacité (non-usage d'Internet) et défaut de compétence. L'échelle distingue par ailleurs les capacités nulles (les 4 notes à 0), les compétences faibles (au moins une note nulle), de base (aucune note nulle) et plus que basiques (toutes les notes à 2)

⁵ Les personnes seules sont 6 fois plus souvent non équipées que les couples avec enfants et les couples sans enfant 3,3 fois plus.

QUELS SONT LES DETERMINANTS DE CET ÉLOIGNEMENT DU NUMÉRIQUE ?

Il existe plusieurs déterminants expliquant la fracture numérique :

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

Quels sont les freins à l'équipement numérique des ménages ?

Selon l'Insee, en 2019, 12 % des individus de 15 ans ou plus ne disposent pas d'un accès Internet à domicile, quel que soit le type d'appareil et de connexion.

Les raisons de l'absence d'équipement à domicile sont variables : le manque de compétence (41 %), le coût du matériel (32 %) ou de l'abonnement (27 %) sont les plus citées, loin devant l'absence d'offre haut-débit (5 %).

Selon l'Enquête TIC ménages 2019 de l'Insee, ne pas s'équiper peut aussi être un choix justifié par :

- ◇ le manque d'intérêt (cité par 19 % des non-équipés) ;
- ◇ la volonté de protéger sa vie privée (15 %) ;
- ◇ le fait de disposer d'un accès hors du domicile (6 %).

Selon le baromètre du numérique 2021 du Crédoc, 9 % des personnes de 12 ans et plus déclarent n'avoir ni ordinateur, ni smartphone, ni tablette.

Malgré des taux d'équipements très élevés (91 % des français ayant au moins un ordinateur, un smartphone ou une tablette), la fracture numérique se poursuit. Au-delà de la question de l'équipement numérique, se pose donc la question des usages.

Nombre d'équipements possédés

	Nombre d'équipements possédés parmi : ordinateur, tablette, smartphone	
	2019	2020
Aucun	9	9
Un	19	18
Deux	40	36
Trois	32	37

Source : Crédoc, Baromètre du numérique 2021, Enquêtes sur les conditions de vie et les aspirations

Qui n'utilise pas le numérique ?

Selon l'Insee, 15 % de la population n'a pas utilisé Internet durant l'année. L'enquête TIC ménages 2019 montre que non-équipement et non-usage vont de pair, puisque seules **6 % des personnes équipées à domicile n'utilisent pas Internet**. Même si les disparités sociales se sont réduites entre 2009 et 2019 pour l'usage quotidien d'Internet ⁶, le non-usage reste, quant à lui, socialement très clivant : 64 % des 75 ans ou plus et 41 % des personnes sans diplôme ne se sont pas connectées au cours de l'année.

Les déterminants de non-usage au cours de l'année

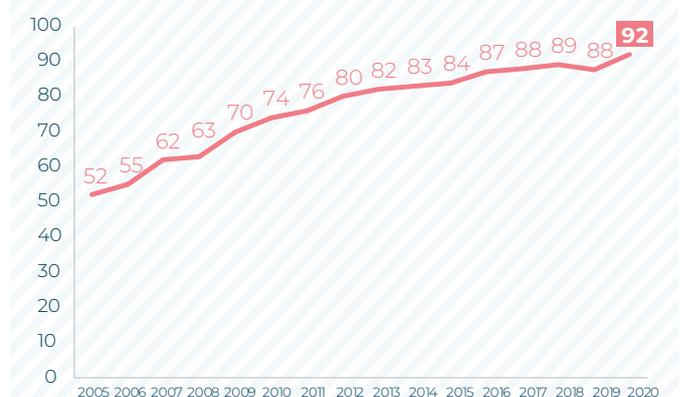
sont identiques à ceux du non-équipement.

Selon l'enquête du Crédoc 2021, 92 % des français de 12 ans et plus sont connectés à Internet : un plafond maximum semble se dessiner depuis plusieurs années autour de 90 %. **Cela signifie donc qu'environ 10 % des français n'utilisent pas Internet**, ce qui corrobore les observations de l'Insee. L'âge est un facteur déterminant concernant l'usage d'Internet : si 99 % des 12-17 ans l'utilisent, ils ne sont que 71 % des 70 ans et plus.

Toujours selon cette enquête, le niveau de diplôme, la profession et le niveau de revenu révèlent des disparités importantes en termes d'usage d'Internet : les personnes âgées, les personnes seules, les non-diplômés et les personnes à bas revenus utilisent moins Internet.

Proportion de personnes se connectant à Internet

Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en %

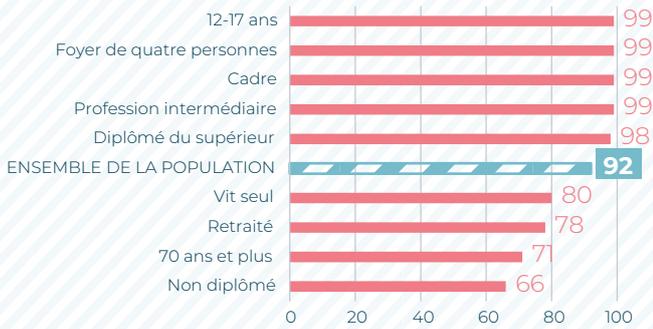


Source : Crédoc, Baromètre du numérique 2021, Enquêtes sur les conditions de vie et les aspirations

⁶ L'écart entre les 75 ans ou plus et les moins de 30 ans est passé de 66 à 41 points, celui entre les diplômés du supérieur et les non-diplômés de 63 à 24 points, celui entre les cadres et les ouvriers de 49 à 14 points

Les groupes les plus et les moins internautes en 2020

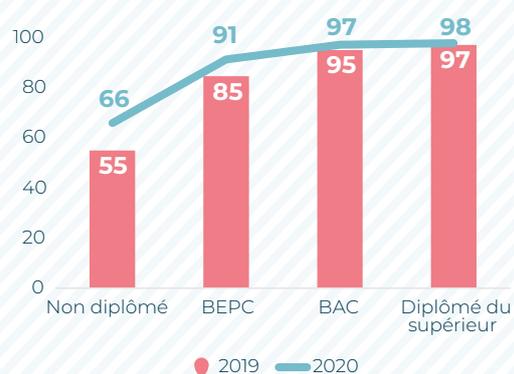
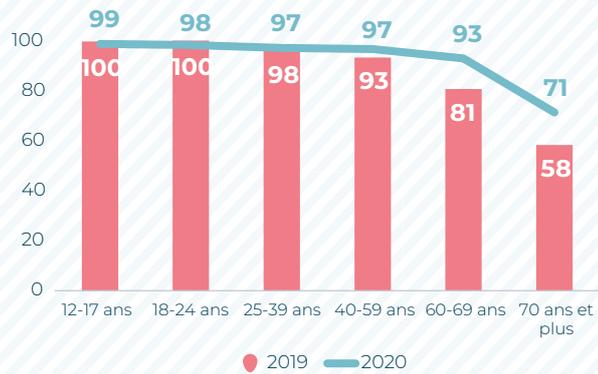
Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en %



Source : Credoc, Baromètre du numérique 2021

Proportion d'internautes selon l'âge et le niveau de diplôme

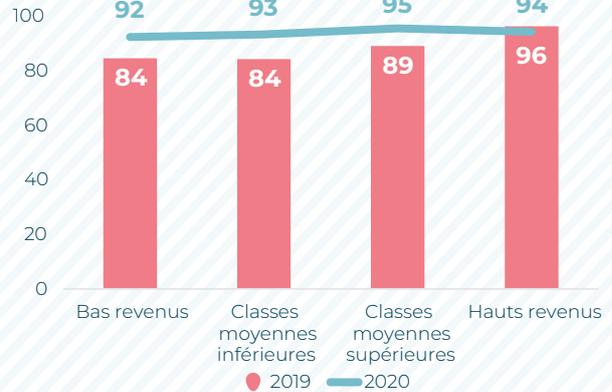
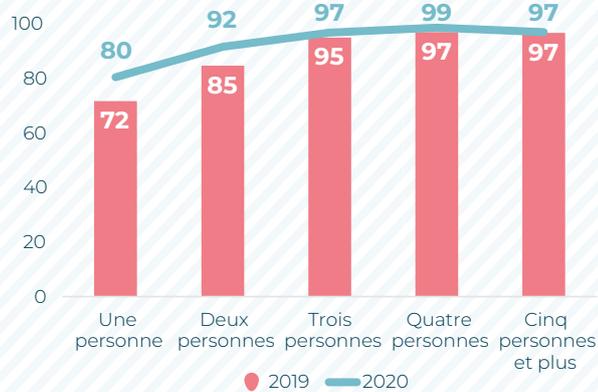
Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % se connectant à internet



Source : Credoc, Baromètre du numérique 2021

Proportion d'internautes selon la taille du foyer, le niveau de vie et la profession- catégorie sociale

Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en %



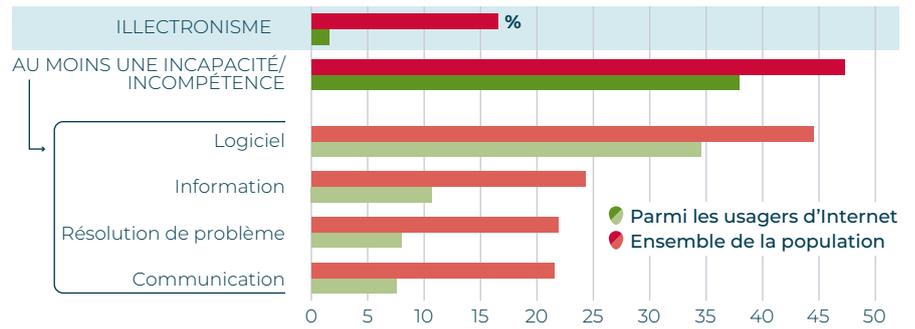
Source : Credoc, Baromètre du numérique 2021, Enquêtes sur les conditions de vie et les aspirations

QUELLES COMPÉTENCES DE BASE MANQUENT AUX PUBLICS ?

Utiliser Internet ne garantit pas de posséder les compétences numériques de base, puisque 38 % des usagers manquent d'au moins 1 compétence dans les 4 domaines que sont :

- ◇ l'usage de logiciel (35 %) ;
- ◇ la recherche d'information (11 %) ;
- ◇ la résolution de problèmes (8 %) ;
- ◇ la communication (7 %).

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 pas Internet, plus d'un usager sur trois manque de compétences numériques de base

QUELS SONT LES PUBLICS SOUFFRANT D'ILLECTRONISME ?

2 % des usagers d'Internet n'ont pas de compétences numériques. À cela s'ajoutent les 15 % de personnes n'utilisant pas Internet ce qui porte à **17 % la population française se trouvant en situation d'illectronisme**.

L'âge joue davantage sur les compétences que sur l'équipement, tandis que le niveau de vie est plus discriminant pour l'équipement que pour les compétences.



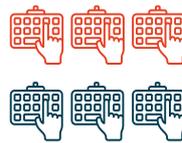
12 %

De la population n'a pas d'équipement Internet



15 %

n'a pas utilisé Internet durant l'année écoulée



47 %

présente au moins une incapacité numérique



17 %

est en situation d'illectronisme

53 %

chez les 75 ans et plus

30 %

chez les personnes seules

84 %

pour les non diplômés ou Certificat d'études primaires

26,4 %

pour les ménages modestes

QUELS SONT LES IMPACTS DANS LEUR VIE QUOTIDIENNE ?

Freins dans l'accès aux droits à cause des démarches administratives dématérialisées

Selon l'Insee, ne pas parvenir à rechercher une information ou communiquer accroît le risque d'isolement relationnel et réduit les chances d'obtenir de l'aide en cas de besoin. L'incapacité à rechercher des informations administratives est particulièrement problématique, comme en témoigne le rapport du Défenseur des droits de 2019.

Pour les personnes concernées, la dématérialisation de l'administration accroît le risque de non-recours à des prestations ou de perte de droits.



Constat confirmé par les professionnels ayant répondu à l'enquête

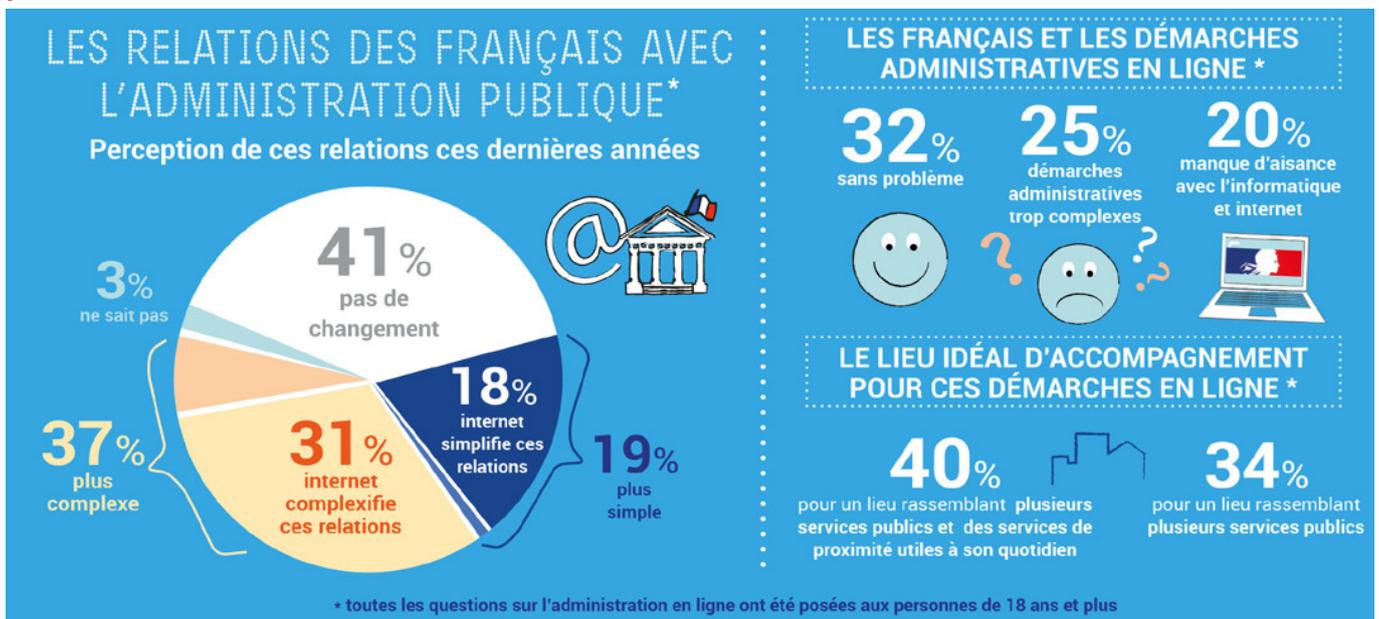
Selon le rapport Faim de dignité sur l'état de la pauvreté en France 2021 du Secours catholique - Caritas France, publié en novembre 2021 : « Une partie des difficultés

d'accès aux droits provient du fait que, désormais, c'est le tout-numérique qui prévaut en matière de démarches administratives, alors qu'une partie de la population souffre d'illectronisme, n'a pas accès à Internet, réside dans des zones blanches, etc. Divers groupes de personnes, pour la majorité en situation sociale difficile, dénoncent ainsi "des inégalités face au numérique". Ils pointent concrètement la difficulté de « revenir en arrière » lors d'erreurs de saisie en ligne, la complexité des données à fournir et le fait d'être souvent seuls face à leur ordinateur.



Constat confirmé par usagers et habitants enquêtés (61 % se sentent en difficultés pour effectuer des démarches administratives) et professionnels

Quelles sont les sources de difficultés rencontrées ?



Le baromètre du numérique est une étude réalisée par le Crédoc pour l'ARCEP, le CGE et l'Agence du numérique, auprès d'un échantillon représentatif de la population française âgée de 12 ans et plus (2 259 personnes interrogées en « face à face » à leur domicile en France métropolitaine).

Selon le Baromètre du numérique 2019 du Crédoc, la perception de l'évolution des relations avec l'administration publique se décline différemment selon les individus : pour 14 % des jeunes de moins de 25 ans, elles se sont simplifiées, tandis que pour 29 % elles se sont complexifiées. Pour les personnes âgées de 25 à 39 ans et celles de 60-69 ans, les relations se sont davantage complexifiées : 30 % et 50 % respectivement. Les retraités, les personnes au foyer y voient davantage de complexité (44 % et 35 %) contrairement aux personnes diplômées et aisées.

Si 1/3 des français déclarent ne pas connaître de frein à l'utilisation de l'e-administration, la grande majorité évoque différents types de contraintes : **25 % estiment**

que les démarches sont complexes (surtout pour les seniors, les non diplômés, les personnes au foyer), **20 % estiment ne pas être à l'aise avec l'informatique et Internet.**

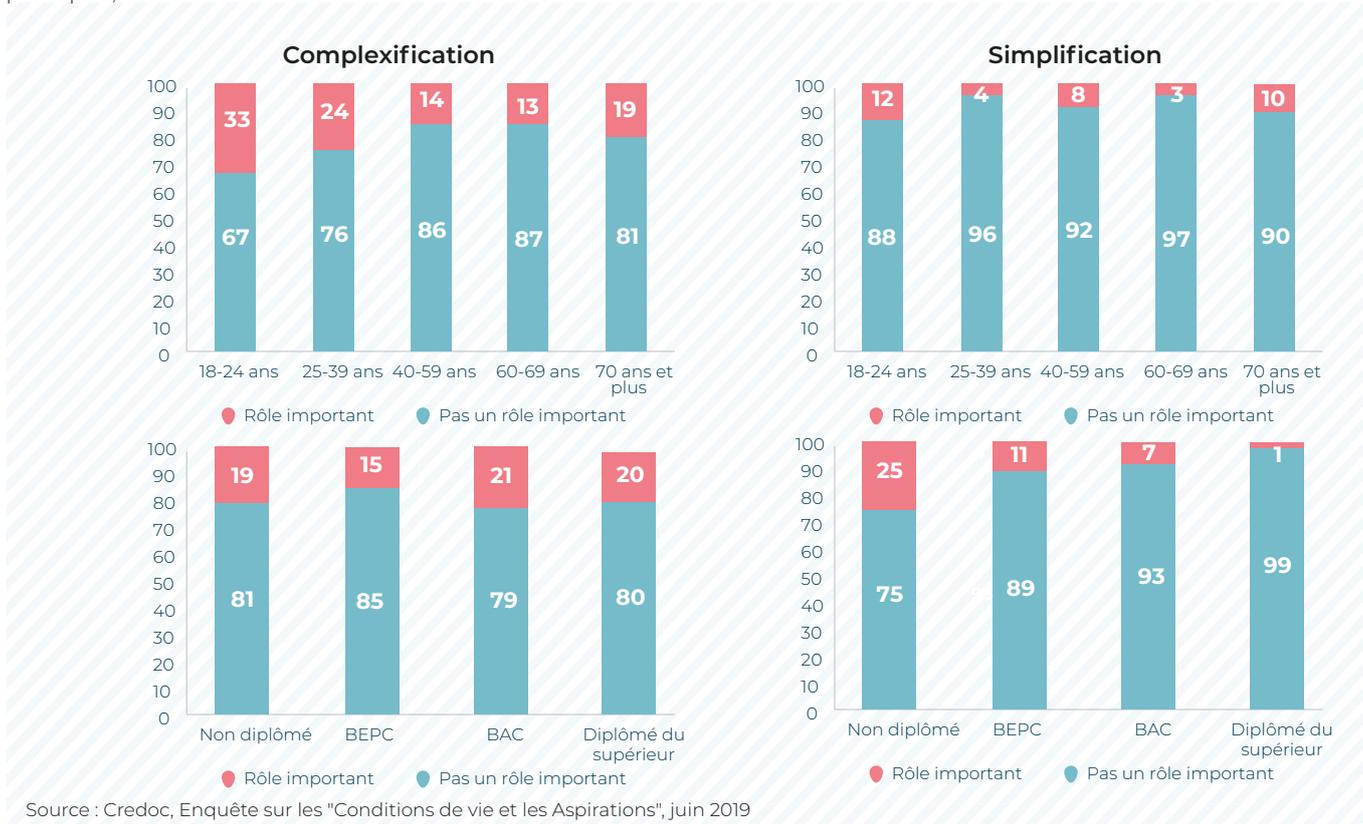


Constat confirmé par usagers : seulement 33 % déclarent ne pas rencontrer de difficultés

Ces résultats mettent l'accent sur le besoin d'une simplification des démarches administratives, indépendantes des capacités liées à l'usage du numérique, et par ailleurs d'une meilleure formation aux outils du numérique pour les populations n'en ayant pas, ou peu, bénéficié pendant leur vie professionnelle.

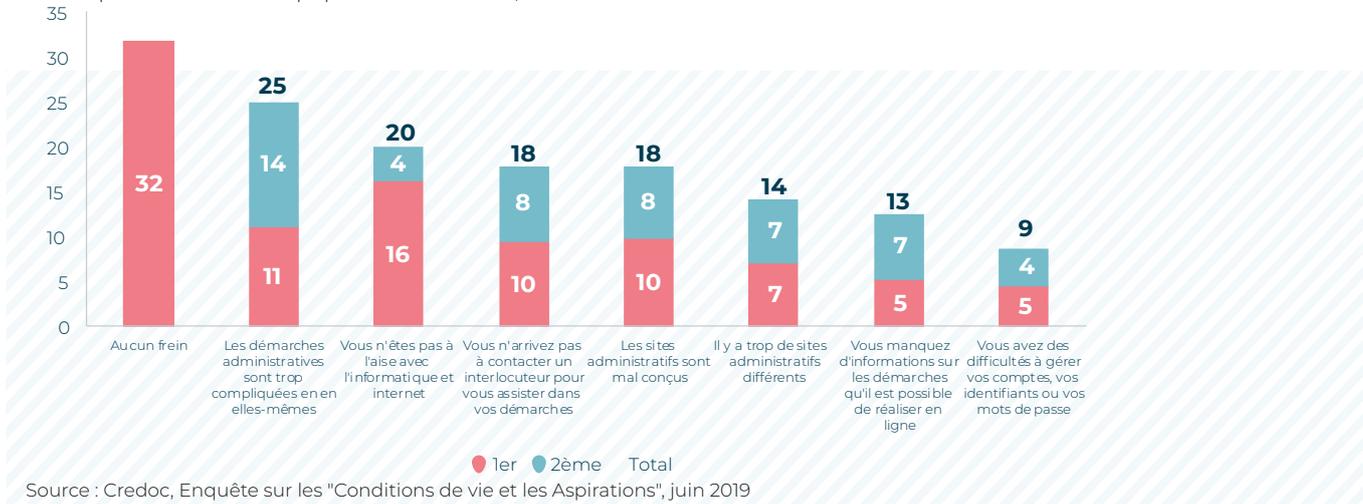
Perception en 2019 du rôle du numérique dans l'évolution des relations avec les administrations publiques des dernières années selon l'âge et le niveau de diplôme

Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus ayant perçu une évolution dans les relations avec les administrations publiques, en %



Principaux freins à la réalisation des démarches administrative en 2019

Champ : ensemble de la population de 18 ans, en %



Selon l'étude du Cnav⁷, **les inégalités tendent à se renforcer pour les personnes non ou mal équipées, mais aussi pour celles ne bénéficiant pas d'une connexion de qualité, du capital culturel ou encore d'un réseau social** (familial ou non) qui permette éventuellement de pallier les difficultés d'accès aux services dématérialisés. La pratique peu courante du web peut s'expliquer par les **craintes des individus en matière de sécurité**. Plusieurs démarches en ligne restent d'ailleurs limitées, car fortement entravées par **l'inquiétude de « mal-faire »** avec le numérique (de rencontrer un

problème technique), la peur de se tromper, ou encore la peur qu'une erreur de saisie n'engendre une perte de droits : c'est le cas notamment des démarches liées à la retraite (estimation du montant, obtention de l'âge de départ, demandes d'attestation fiscale), au logement ou encore à la fiscalité des ménages (déclaration de revenus, demandes d'attestation fiscale).



Constat confirmé par usagers : la peur est citée par 42 % des sondés

⁷ La dématérialisation des services publics, Enquête sur l'impact des difficultés d'accès aux services numériques, juin 2021

En cas de difficultés, le recours à l'entourage est privilégié

Seulement 4 personnes sur 10 sont parfaitement autonomes face aux usages du numérique. En cas de difficultés, la majorité des personnes (35 %) font appel à un appui dans leur entourage : 14 % demandent de l'aide à une personne du foyer, 21 % se tournent vers quelqu'un à l'extérieur du foyer. Dans des proportions beaucoup plus faibles, l'aide peut émaner de collègues (2 %), d'un professionnel ou d'un bénévole qui œuvre dans un espace public d'accès à Internet (2 %) et 3 % s'adressent à un vendeur de matériel informatique. Enfin, 5 % déclarent abandonner face aux difficultés et 11 % n'utilisent jamais d'outils informatiques ou numériques.

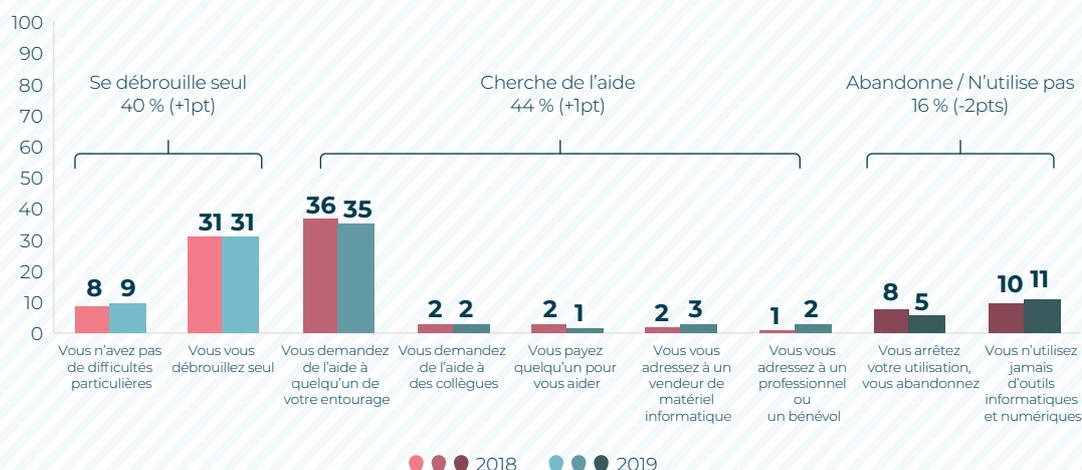
✓ Constat confirmé par les usagers (51 % y parviennent seuls)

✓ Constat confirmé par les usagers (8 aidants sur 10 sont des proches)

Par ailleurs, les personnes les plus promptes à demander de l'aide ne sont pas les plus isolées socialement, ni celles qui se connectent le moins. Les personnes les plus vulnérables (personnes seules, âgées, non diplômées, ou à bas revenus) seront souvent moins capables de se débrouiller seules mais elles demanderont également plus rarement de l'aide à leur entourage.

Réaction face aux difficultés rencontrées lors de l'utilisation d'outils informatiques et numériques

Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en %



Source : Credoc, Enquête sur les "Conditions de vie et les Aspirations", juin 2019

Quel serait le lieu idéal d'accompagnement aux démarches administratives en ligne ?

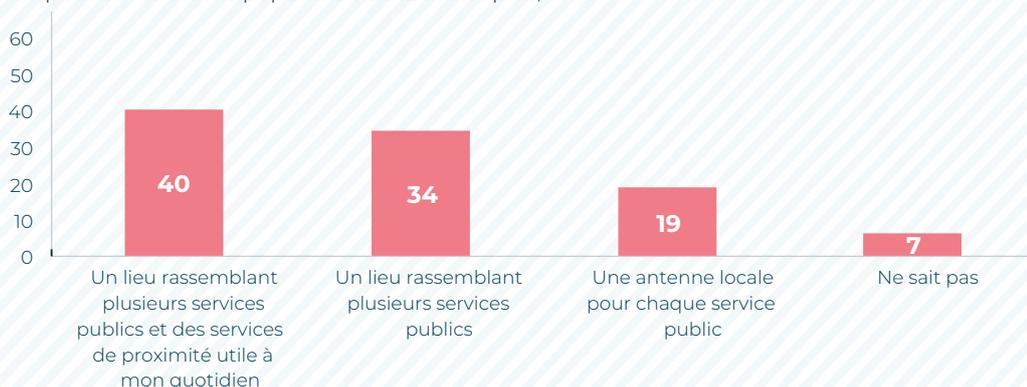
Pour 40 % des français enquêtés, le lieu idéal rassemblerait plusieurs services publics et services de proximité utiles au quotidien. Dans une moindre mesure (19 %), il pourrait s'agir d'une antenne locale dédiée à un service. Les français recherchent donc un service de proximité, répondant au besoin de faciliter l'accès quotidien aux démarches (aide au maniement des outils informatiques, aides à la réalisation de démarches, etc.) et qui permet, en regroupant plusieurs services, de simplifier l'ensemble des démarches administratives en réduisant les déplacements.

matiques, aides à la réalisation de démarches, etc.) et qui permet, en regroupant plusieurs services, de simplifier l'ensemble des démarches administratives en réduisant les déplacements.

✓ Constat confirmé par les professionnels

Lieu idéal d'accompagnement pour les démarches administratives en ligne

Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en %



Source : Credoc, Enquête sur les "Conditions de vie et les Aspirations", juin 2019

Le numérique comme frein à l'emploi

L'accès à l'emploi est de plus en plus souvent conditionné à la maîtrise du numérique, or 8,8 % des chômeurs sont en situation d'illectronisme et 42,4 % ont au moins une incapacité numérique selon l'Enquête TIC ménages 2019 de l'Insee.

Savoir utiliser des logiciels, comme les traitements de texte, est une compétence souvent nécessaire dans la vie courante et professionnelle, et s'impose même pour rédiger une lettre de motivation ou curriculum vitae, afin de postuler à une offre d'emploi. Cependant, 35 % des usagers d'Internet au cours de l'année sont dépourvus de cette compétence.

À noter que les publics jeunes (15-29 ans), que l'on qualifie parfois de « digital native », n'ont pas acquis toutes les compétences numériques de base : 1 jeune sur 5 présente au moins une incapacité. Selon l'Insee, 3 % seraient en situation d'illectronisme.



Constat confirmé par usagers (41% éprouvent des difficultés à rechercher un emploi) et professionnels

Le numérique : un handicap supplémentaire pour les personnes vulnérables

Selon la mission d'information « Lutte contre l'illectronisme et pour l'inclusion numérique »⁸, les personnes en situation de handicap (qui représentent 1 personne en exclusion numérique sur 5) subissent une double peine. Les personnes illettrées ou étrangères en sont également exclues car le numérique est textuel. L'ergonomie des sites publics étant très en retard, beaucoup d'usagers renoncent à leurs droits.



Constat confirmé par les usagers (37 % mentionnent des difficultés à l'écrit), élus et professionnels (absence de maîtrise du français, 3e cause)

Les jeunes ne sont pas épargnés

Selon l'expérience de Marie Cohen-Skalli, directrice d'Emmaüs connect, les plus jeunes ne sont pas épargnés par l'exclusion numérique. En effet, jusqu'à présent, Emmaüs connect s'adressait surtout aux 16-25 ans (ni étudiant, ni employé, ni stagiaire), mais la structure a pu constater que : « Beaucoup de plus jeunes étaient aussi touchés par cette exclusion. Parce qu'ils n'ont pas d'équipement, pas de connexion ou des parents eux-mêmes éloignés du numérique, etc. Beaucoup de familles sont sous-équipées ou sans connexion et peinent à accompagner leur enfant pour la scolarité en ligne. »



Constat confirmé par les professionnels

Thomas Vandriessche, responsable des solutions numériques chez WeTechCare, association qui œuvre pour l'inclusion numérique, constate que « certains jeunes ont un usage récréatif du numérique et qu'il n'y a pas forcément de transfert de compétence vers des usages à visée professionnelle ou d'insertion ». Il ajoute : « ça n'est pas parce que l'on utilise YouTube que l'on sait chercher un emploi en ligne ou écrire un mail de candidature correctement ».



Constat confirmé par les professionnels

Par ailleurs, les jeunes maîtrisent mal l'image qu'ils renvoient d'eux sur les réseaux sociaux, ce qui peut constituer un frein à l'embauche. « Nous les sensibilisons à la e-réputation pour bien séparer leur vie personnelle et l'image qu'ils donnent sur les réseaux sociaux », raconte Kévin Hizembert, coordinateur numérique de la Quincaillerie numérique, un tiers-lieu dédié à l'inclusion numérique et implanté à Guéret, dans la Creuse, depuis 2015, qui dépend de la communauté d'agglomération. La Quincaillerie s'adresse principalement aux décrocheurs scolaires, en lien avec la Mission locale et propose des ateliers chaque semaine, du niveau grand débutant au niveau confirmé : « C'est important vis-à-vis des recruteurs. On leur apprend aussi à se servir de réseaux sociaux professionnels comme LinkedIn ou de créateurs de CV en ligne comme Canva ».

⁸ Mission d'information « Lutte contre l'illectronisme et pour l'inclusion numérique », Rapport d'information de M. Raymond Vall, N°711 2019-2020

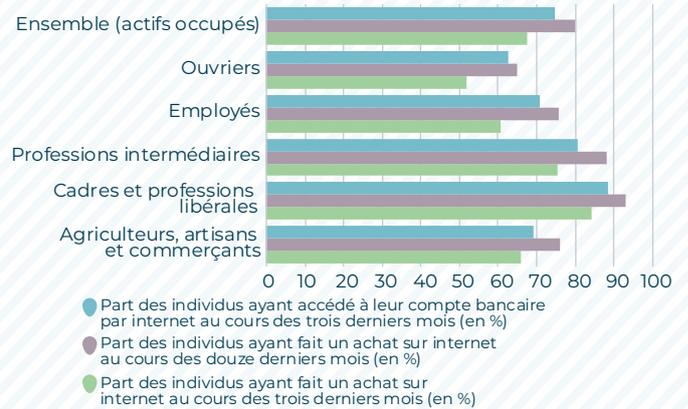
Consulter son compte bancaire sur Internet, contacter sa banque, effectuer un virement en ligne permet une gestion plus flexible et une meilleure connaissance de son budget. De plus, gérer ses comptes en ligne est une solution souvent moins onéreuse que celle de se rendre en agence. Or, selon l'Enquête TIC 2019 de l'Insee, **environ 40 % des français de 15 ans et plus n'ont pas accédé à leur compte bancaire par Internet au cours des 3 derniers mois**. Moins de 20 % des personnes âgées de 75 ans et plus ont consulté leur compte en ligne, contre 50 % pour les 60-74 ans, 66 % pour les 45-59 ans et 76 % parmi les 30-44 ans. Chez les actifs occupés de 15 ans ou plus, ce sont les ouvriers qui sont accèdent le moins souvent à leur compte bancaire en ligne (62,5 % y ont accédé au cours des 3 derniers mois).



Constat confirmé par les usagers : 55 % ne consultent pas le site de leur banque

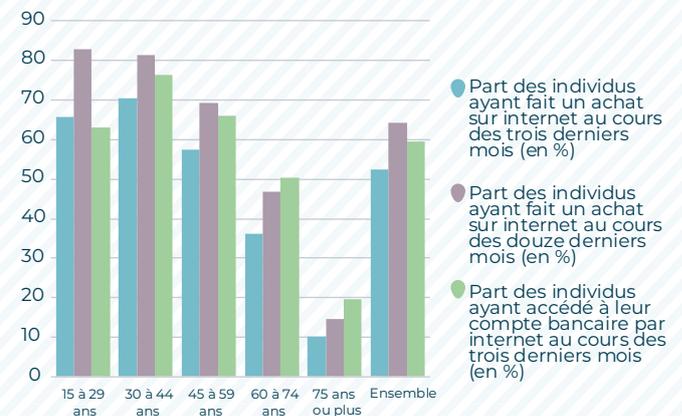
Par ailleurs, 35,9 % des individus de 15 ans ou plus n'ont pas effectué d'achats sur Internet au cours des 12 derniers mois.

Taux d'achat sur internet des actifs occupés de 15 ans ou plus selon la catégorie socio-professionnelle



Source : Enquête TIC 2019 de l'Insee

Taux d'achat sur internet des personnes de 15 ans ou plus selon l'âge



Source : Enquête TIC 2019 de l'Insee

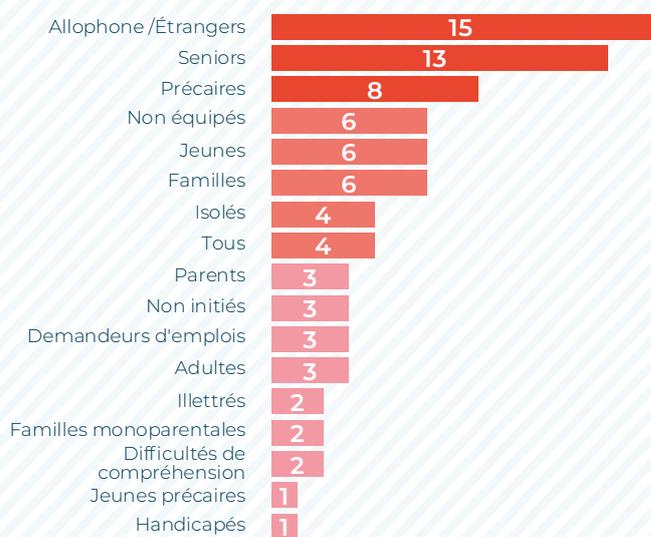
QUI SONT LES PUBLICS EXCLUS DU NUMÉRIQUE DANS L'EUROMÉTROPOLE DE METZ ?

L'enquête menée auprès de 35 structures associatives et services publics a montré que les publics confrontés à la fracture numérique sont multiples :

- ◇ **les publics allophones ou d'origine étrangères** (y compris primo arrivants, publics mineurs non accompagnés, jeunes réfugiés) sont souvent cités (15 fois sur 35 questionnaires) ;
- ◇ **les seniors** sont quant à eux cités 13 fois parmi les 35 questionnaires, leurs difficultés étant exacerbés en cas d'isolement ;
- ◇ **les publics précaires** (cités 8 fois) ou **en demande d'emploi** (cités 3 fois) sont également mentionnés ; les publics en grande précarité, sont parfois amenés à faire le choix de sacrifier le budget dédié au numérique (absence de matériel ou de connexion) ou n'y ont pas accès (hébergement en foyer ou hôtel) ;
- ◇ **les jeunes** ainsi que les jeunes souffrant de précarité sont cités 7 fois ;
- ◇ **les familles** (citées à 6 reprises) et notamment **les familles monoparentales** (citées 2 fois) assez isolées ou vivant dans des conditions précaires semblent également faire partie des publics en difficultés avec le numérique ;

- ◇ certains acteurs ont indiqué que **tout type de public adulte peut être concerné** (cités 4 fois), **surtout s'il n'est pas équipé** (6 fois) **ou initié aux pratiques du numérique** (3 fois) ;
- ◇ enfin, les personnes en situation de handicap (1 fois), les personnes illettrées (2 fois) ou rencontrant des difficultés de compréhension (2 fois) sont davantage en difficultés avec le numérique.

Publics concernés par la fracture numérique



PERSONNES AGÉES

À l'échelle de l'Eurométropole de Metz, ce n'est pas dans les quartiers prioritaires ou de veille active qu'on retrouve les concentrations les plus fortes de personnes âgées. En effet, ce sont dans les communes de Lessy, Pouilly, Vantoux, Marly, Plappeville ou dans le quartier de Metz Magny qu'on observe les plus fortes concentrations de personnes âgées, puisque ces communes comptent entre 35 et 45 % de personnes de 60 ans et plus parmi leur population.

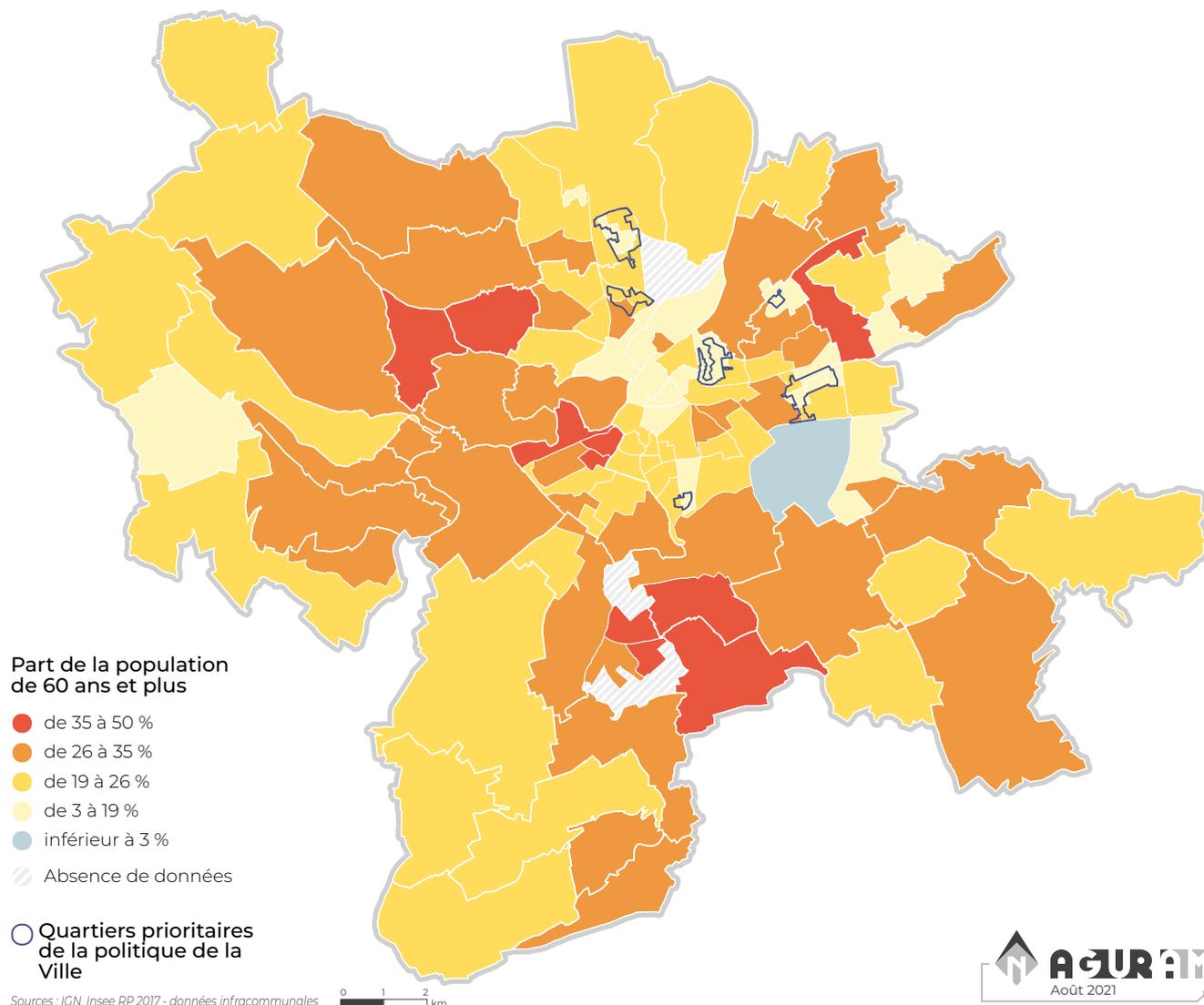
Les Quartiers prioritaires de la politique de la ville sont plutôt des quartiers jeunes par rapport à la moyenne métropolitaine. En effet, les personnes de 60 ans et plus⁹ représentent 24,2 % de la population de La Patrotte Metz nord, 19,4 % de Saint-Éloy – Boileau – Pré Génie, 18,7 % de Bellecroix, 16,6 % de Borny.

Selon l'Insee, à l'échelle nationale, 53,2 % des 75 ans ou plus n'ont pas d'équipement Internet (6,4 fois plus de risque qu'une personne de 15-29 ans), 64,2 % n'ont pas utilisé Internet dans l'année (9 fois plus de risque), 90 % ont au moins une incapacité et 67,2% sont en situation d'illectronisme (8,8 fois plus de risque).

En 2017, l'Eurométropole compte près de 19 100 personnes âgées de 75 ans et plus. En appliquant le ratio national de l'enquête Insee indiquant que 53 % des 75 ans et plus ne disposent pas d'un équipement Internet (matériel ou connexion), cela représenterait 10 100 personnes à l'échelle de la métropole, soit l'équivalent d'une ville comme Plappeville. **Selon l'Enquête TIC¹⁰ ménages de l'Insee, en moyenne en France, 67 % des personnes de 75 ans et plus sont en situation d'illectronisme, ce qui représenterait environ 12 800 personnes dans la métropole messine.**

⁹ Selon les estimations démographiques 2017. Données non disponibles pour les Hauts de Vallières et Sablon sud.

¹⁰ Insee Première N°1780, 30 octobre 2019



En s'appuyant sur les données de la population municipale des QPV en 2018¹¹ et sur les estimations démographiques 2017¹², on considère que la population de 75 ans et plus représenterait :

- ◇ 144 personnes à Bellecroix ;
- ◇ 512 personnes à Borny ;
- ◇ 227 personnes à La Patrotte Metz nord ;
- ◇ 433 personnes à Saint-Éloy – Boileau – Pré Génie.

On peut supposer que dans les quartiers prioritaires, le ratio de 53 % de 75 ans et plus n'ayant pas d'équipement Internet ou celui de 67 % souffrant d'illectronisme est certainement sous-évalué. **En effet, même si les personnes âgées sont moins nombreuses dans les QPV, ce public ne doit pas être négligé car les habitants de ces quartiers cumulent souvent plusieurs déterminants les rendant plus fragiles face au numérique tel que :**

- ◇ l'isolement ;
- ◇ une précarité financière plus importante rendant l'équipement numérique moins accessible ;
- ◇ des difficultés en termes de maîtrise de la langue française pouvant limiter les compétences numériques ;
- ◇ un niveau de diplôme plus faible, etc.

¹¹ Base de données la plus récente à l'échelle des QPV

¹² Cette base de données indique la part des 75 ans et plus dans la population. Données non disponibles pour les Hauts de Vallières et Sablon sud

PUBLICS MODESTES

L'Enquête TIC de l'Insee montre que les ménages modestes sont davantage touchés par l'exclusion numérique. En effet, en 2019, ce sont 26 % des ménages modestes (1er quintile de niveau de vie : 12 420 € / UC pour la France métropolitaine en 2018) qui souffrent d'illectronisme en France, contre 16 % sur l'ensemble de la population.

Les publics défavorisés se concentrent dans les QPV. En effet, le taux de bas revenus au seuil de 60 % y est très élevé : il oscille entre 62 % dans le QPV La Patrotte - Metz nord et 75 % pour Bellecroix. À titre de comparaison, ce taux est de 25 % à l'échelle métropolitaine.

Revenus déclarés par UC (Unité de consommation) en 2018

	1 ^{er} décile	2 ^e décile	3 ^e décile	4 ^e décile	5 ^e décile	6 ^e décile	7 ^e décile	8 ^e décile	9 ^e décile
Bellecroix	0 €	1 880 €	4 030 €	5 950 €	7 440 €	9 570 €	11 800 €	14 300 €	18 570 €
Hauts de Vallières	0 €	860 €	3 040 €	5 560 €	7 950 €	9 380 €	12 540 €	15 910 €	19 800 €
Borny	180 €	2 820 €	5 120 €	6 750 €	8 270 €	10 310 €	12 220 €	15 230 €	20 120 €
Sablon Sud	470 €	3 010 €	5 720 €	7 700 €	9 060 €	10 960 €	13 410 €	16 960 €	24 350 €
La Patrotte - Metz-Nord	0 €	2 120 €	5 080 €	7 150 €	9 330 €	11 990 €	16 010 €	19 910 €	26 010 €
Quartier Saint-Éloy – Boileau – Pré Génie	70 €	3 420 €	5 980 €	7 750 €	9 860 €	11 990 €	14 510 €	18 060 €	22 780 €
Eurométropole de Metz	5 660 €	10 700 €	14 840 €	18 390 €	21 710 €	25 270 €	29 440 €	35 240 €	45 680 €
France métropolitaine	7 550 €	12 420 €	15 920 €	18 820 €	21 620 €	24 660 €	28 350 €	33 580 €	43 520 €

Source : Filosofi 2018

Dans les 6 QPV de Metz Métropole, 60 à 80 % des ménages disposent d'un revenu inférieur à 12 420 €/UC¹³. Si on estime qu'1/4 de ces ménages modestes est en situation d'illectronisme, cela pourrait représenter environ 4 700 et 5 400 personnes modestes souffrant d'illectronisme dans les quartiers¹⁴. À titre de comparaison, dans l'Eurométropole, ce sont seulement 20 à 30 % des ménages qui vivent avec un revenu inférieur à 12 420 €/UC.

L'Enquête TIC de l'Insee indique également que parmi les ménages modestes, 57,7 % des individus déclarent au moins une incapacité numérique¹⁵ contre 47,3 % dans l'ensemble de la population. Si on applique ce ratio aux 60 % à 80 % de ménages modestes vivant dans les QPV, cela représenterait environ 10 400 à 12 000 personnes modestes déclarant au moins une incapacité en termes d'usage du numérique.

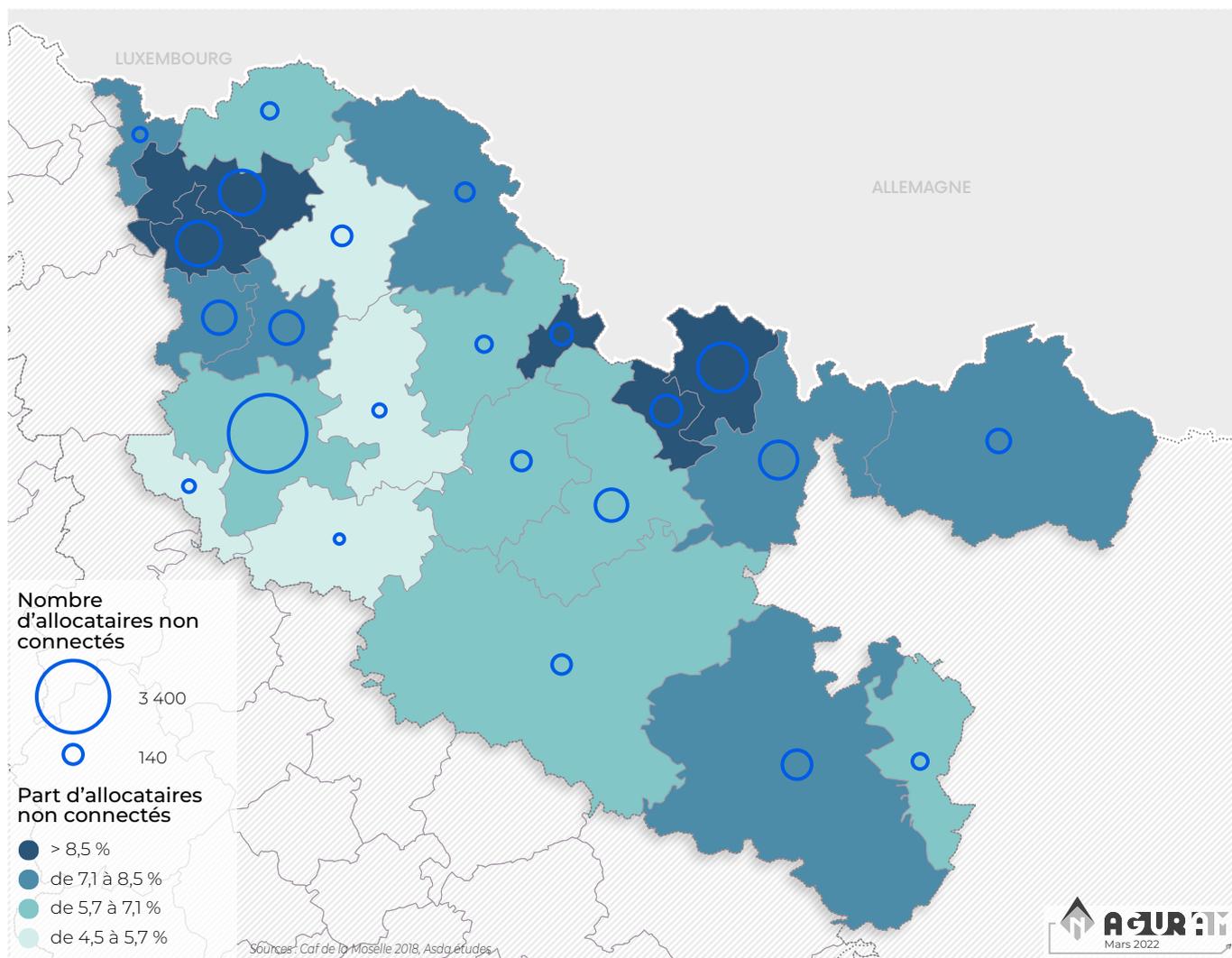
La forte concentration de ménages modestes dans les QPV tend à démontrer le besoin d'intervenir sur ce territoire car le public susceptible d'être concerné est nombreux.

Dans le cadre de l'élaboration du schéma départemental des services aux familles de la Moselle, la CAF a diffusé 2 indicateurs : le nombre et la part d'allocataires non connectés. **Dans l'Eurométropole, entre 5,7 et 7,1 % des allocataires ne sont pas connectés ce qui peut constituer un enjeu important pour garantir l'accès aux droits des ménages modestes.**

¹³ Structure et distribution des revenus déclarés des ménages par UC – Filosofi 2018

¹⁴ Traitement AGURAM - source : Population municipale 2018, Estimations démographiques 2017 Insee

¹⁵ Incapacité en matière de logiciel, d'information, de résolution de problème ou de communication



SANS DIPLÔME

L'absence de diplôme semble être un facteur déterminant en termes de fracture numérique. En effet, selon l'Enquête TIC de l'Insee, en France, 43,9 % des individus de 15 ans et plus sans diplôme sont en situation d'illectronisme (contre 16,5 % pour l'ensemble de la population), 34,1 % n'ont pas d'équipement Internet (contre 12 %) et 41 % n'ont pas utilisé Internet durant l'année écoulée (contre 15,2 %). 84,2 % des non diplômés estiment avoir au moins une incapacité. Toute chose égale par ailleurs, l'Insee estime qu'une personne sans diplôme a 3,6 fois plus de risques de ne pas être équipée d'Internet qu'une personne ayant fait des études supérieures, 4,1 fois plus de risques de ne pas utiliser Internet, 3 fois plus de risque d'avoir au moins une incapacité et 4 fois plus d'être en situation d'illectronisme.

Or dans les quartiers prioritaires, la part de population sans diplôme est élevée. Elle va de 35,9 % dans les Hauts de Vallières à 55,5 % à Sablon sud. Une estimation du nombre de personnes non diplômées victimes de la fracture numérique a été établie en s'appuyant sur les ratios nationaux issus de l'Enquête TIC de l'Insee.

Au regard des estimations réalisées, près de 4 800 personnes non diplômées de 15 ans ou plus vivant dans les QPV souffriraient d'illectronisme, 3 700 ne seraient pas équipées d'Internet, 4 440 ne l'auraient pas utilisé durant l'année, et 9 120 déclareraient avoir au moins une incapacité.

		France - Individus de 15 ans ou plus non diplômés	Bellecroix	Hauts de Vallières	Borny	Sablon Sud	La Patrotte Metz-Nord	Quartier Saint-Éloy Boileau Pré Génie	Total QPV de l'Eurométropole de Metz
Population municipale 2018			3 062	1 139	10 660	1 242	3 021	8 662	27 786
Part de population de 0-14 ans			25,0 %	33,9 %	26,9 %	28,4 %	17,7 %	22,9 %	
Part de la population de 15 ans ou plus			75,0 %	66,1 %	73,1 %	71,6 %	82,3 %	77,1 %	
Population de 15 ans ou plus			2 297	753	7 792	889	2 486	6 678	20 896
Part de la population sans diplôme			47,1 %	35,9 %	55,0 %	55,5 %	43,6 %	54,1 %	
Estimation de la population non diplômée			1 082	270	4 286	494	1 084	3 613	10 828
Estimation de la population de 15 ans ou plus non diplômée (traitement AGURAM)	En situation d'illectronisme	43,9 %	475	119	1 881	217	476	1 586	4 754
	Sans équipement internet	34,1 %	369	92	1 461	168	370	1 232	3 692
	N'ayant pas utilisé Internet durant l'année	41,0 %	443	111	1 757	202	444	1 481	4 440
	Ayant au moins une incapacité	84,2 %	911	228	3 609	416	913	3 042	9 117

Source : Insee Population municipale des QPV en 2018, Insee Estimations démographiques 2017, Insee Enquête TIC ménages 2019

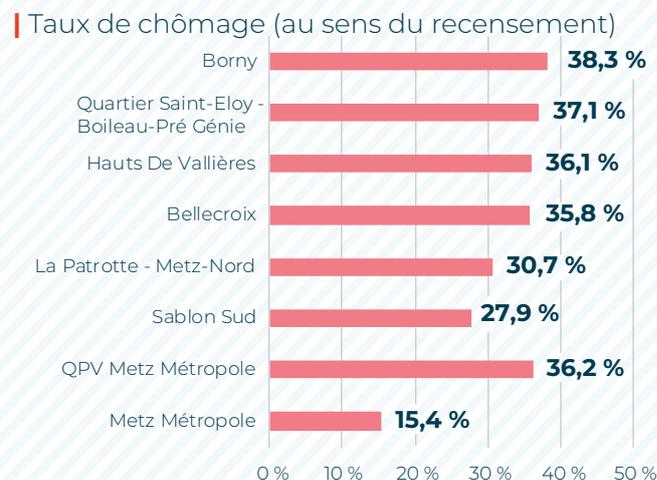
CHÔMEURS, INACTIFS ET RETRAITÉS

Selon l'enquête Insee, la situation professionnelle a un impact sur l'équipement numérique des ménages. En effet, parmi la population de 18-64 ans (hors étudiants et retraités), c'est-à-dire en âge de travailler, les chômeurs et les inactifs sont moins souvent équipés que les personnes en emploi. En effet, les chômeurs ont 1,36 fois plus de risque de ne pas être équipé pour accéder à Internet depuis leur domicile relativement aux personnes en

emploi. Les inactifs ont quant à eux 1,5 fois plus de risque de ne pas être équipé et 2 fois plus de risque de ne pas utiliser le numérique (contre 1,21 pour les chômeurs). Les personnes au chômage semblent donc moins en difficultés que les personnes inactives. Ce résultat pourrait s'expliquer par la nécessité qu'ils ont de consulter régulièrement Internet et notamment le site de Pôle emploi.

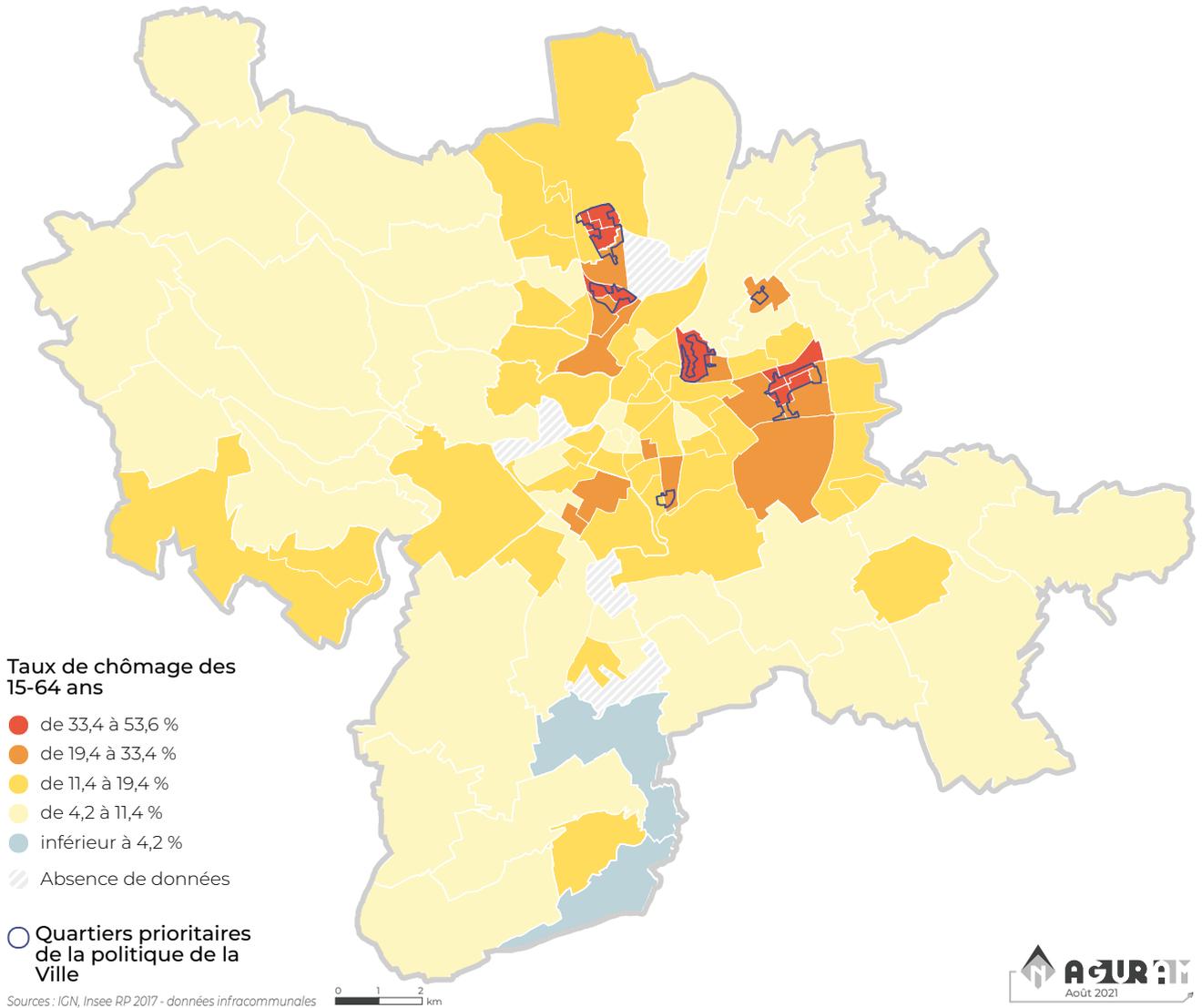
Chômeurs

Au sens de l'Insee, selon les estimations démographiques 2016, le taux de chômage¹⁶ est élevé dans les QPV, puisqu'il est compris entre 27,9 % à Sablon Sud et 38,3 % à Borny, soit 36,2 % en moyenne à l'échelle des QPV de la métropole. En 2017, l'Eurométropole compte 16 162 chômeurs au sens du recensement soit un taux de chômage de 15,4 % (sur la Population de 15 ans ou plus).



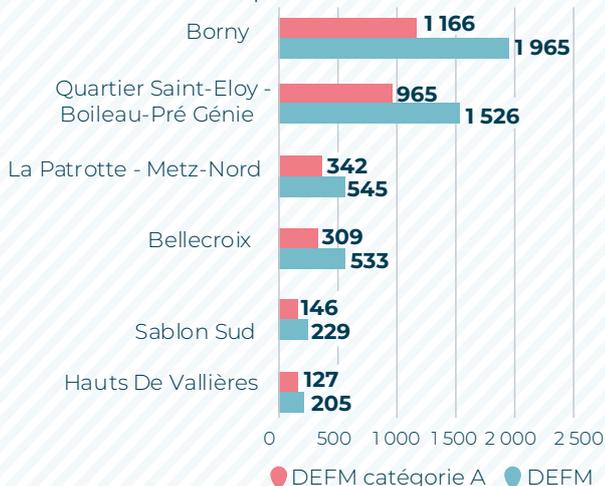
¹⁶ Les chômeurs au sens du recensement de la population sont les personnes (de 15 ans ou plus) qui se sont déclarées chômeurs (inscrits ou non à Pôle emploi) sauf si elles ont, en outre, déclaré explicitement ne pas rechercher de travail ; et d'autre part les personnes (âgées de 15 ans ou plus) qui ne se sont déclarées spontanément ni en emploi, ni en chômage, mais qui ont néanmoins déclaré rechercher un emploi.

Nombre de chômeurs et taux de chômage par iris des communes de l'Eurométropole de Metz (population de 15-64 ans)



À titre d'information, selon la source Pôle emploi, au 31 décembre 2019, l'Eurométropole compte 22 727 demandeurs d'emplois dont 5 000 vivent en QPV. Parmi ces 5 000 demandeurs, 3 055 sont de catégorie A¹⁷.

Demands d'emplois au 31 décembre 2019



En France, parmi les individus de 15 ans ou plus, 42,4 % des chômeurs déclarent rencontrer au moins une incapacité numérique (contre 47,3 % pour l'ensemble de la population), 10,6 % n'ont pas d'équipement Internet (contre 12,0%) et 8,8 % souffrent d'illectronisme (contre 16,5%). Au vu des données disponibles à l'échelle des QPV, il n'est pas possible d'estimer le nombre de chômeurs susceptibles d'être touchés par la fracture numérique dans les quartiers prioritaires. **Si on applique les ratios nationaux de l'Enquête TIC de l'Insee à l'échelle des 16 160 chômeurs de l'Eurométropole recensés au sens de l'Insee, on peut estimer que :**

- ◇ 1 700 ne disposent pas d'équipement Internet ;
- ◇ 1 300 n'a pas utilisé Internet durant l'année écoulée ;
- ◇ 6 850 ont au moins une incapacité ;
- ◇ 1 420 sont victimes d'illectronisme.

¹⁷ Catégorie A : demandeurs d'emploi tenus de faire des actes positifs de recherche d'emploi, sans emploi.

Retraités

Selon l'enquête Insee, 28,6 % des retraités n'ont pas d'équipement Internet, 38,1 % n'ont pas utilisé Internet durant l'année, 74,6 % présentent au moins une incapacité et 40,4 % sont en situation d'illectronisme.

Au vu de l'absence de données sur les retraités et inactifs vivant dans les QPV, il n'est pas possible d'évaluer l'impact de la fracture numérique sur ces publics dans les quartiers prioritaires.

PERSONNES ISOLÉES

Dans son enquête, l'Insee a mis en évidence le fait qu'être une personne seule est un déterminant fort de la fracture numérique. En effet, 64,8 % des personnes seules déclarent avoir au moins une incapacité (contre 47,3% pour l'ensemble de la population), 32,4 % sont victimes d'illectronisme, 30,3 % n'a pas utilisé Internet durant l'année et 29,5 % ne dispose pas d'équipement Internet à domicile. Si on compare les personnes seules aux couples avec enfants, celles-ci ont 6,15 fois plus de risque de ne pas être équipé d'Internet, 2,1 fois plus de risque de ne pas utiliser Internet, 1,39 fois plus de risque d'avoir une incapacité et 2,32 fois plus de souffrir d'illectronisme.

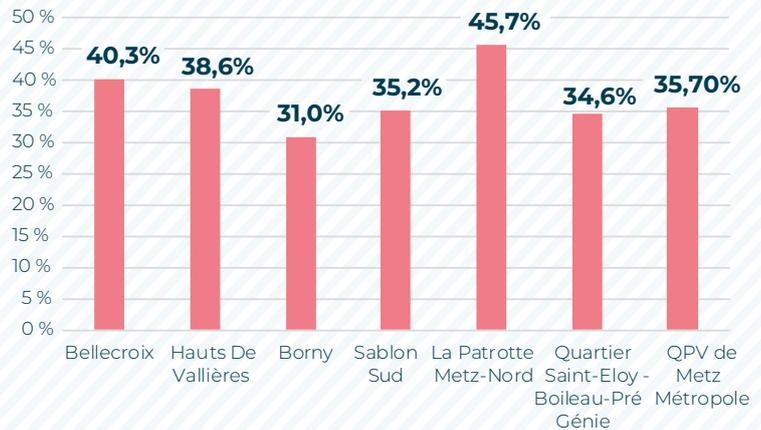
Environ 1/3 des ménages des QPV sont constitués de personnes isolées (35,7 %). En effet, la part de ménages d'une personne varie de 31,0 % à Borny à 45,7 % à La Patrotte - Metz nord selon les estimations Insee 2016. À l'échelle de la métropole, les femmes ou hommes seuls représentent 42,3 % des ménages.

Sachant que la population des QPV de l'Euro-métropole est de 27 786 habitants en 2018 et que la taille des ménages est de 2,6 personnes par ménages en moyenne, **on estime que les quartiers prioritaires comptent environ 11 000 ménages dont 35,7 % de personnes seules soit environ 3 930 personnes.**

Si on applique les ratios nationaux de l'Enquête TIC de l'Insee à l'échelle de ces 3 930 personnes seules recensées au sein des QPV de l'Euro-métropole, on peut estimer que :

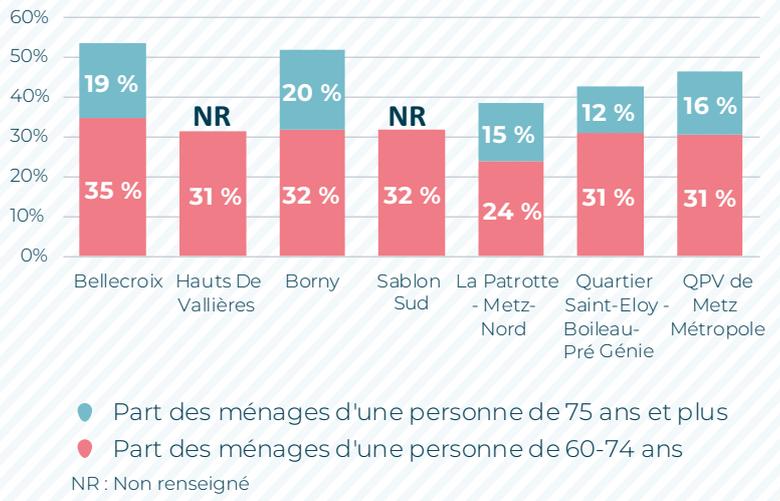
- ◇ 1 160 ne disposent pas d'équipement Internet ;
- ◇ 1 190 n'ont pas utilisé Internet durant l'année écoulée ;
- ◇ 2 545 ont au moins une incapacité ;
- ◇ 1 275 sont victimes d'illectronisme.

Part des ménages d'une personne



Source : Insee Estimations démographiques 2017

Part des personnes âgées parmi les ménages d'une personne



Source : Insee Estimations démographiques 2017

Notons que parmi les personnes isolées vivant dans les quartiers prioritaires de la métropole, 46,4 % sont âgées de plus de 60 ans selon les estimations de l'Insee, soit 1 825 personnes présentant 2 facteurs déterminant d'exclusion numérique. **D'après les informations disponibles¹⁸, on observe les plus fortes parts de personnes âgées parmi les personnes seules dans les quartiers Bellecroix et Borny.**

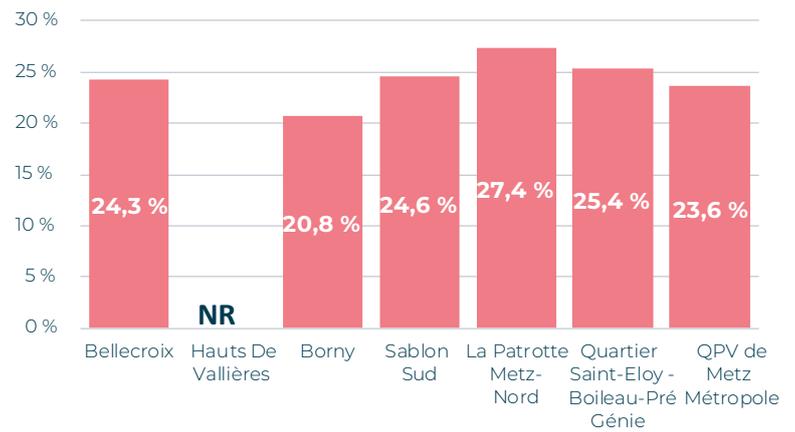
¹⁸ Part des ménages de 75 ans et plus non disponible dans les QPV Hauts de Vallières et Sablon sud.

COUPLES SANS ENFANT

L'Enquête TIC de l'Insee a établi que les couples sans enfant ont également moins facilement accès au numérique. En effet, 14 % d'entre eux ne sont pas équipés, 20 % n'ont pas utilisé Internet, 55,4 % déclarent au moins une incapacité et 22 % souffrent d'illectronisme.

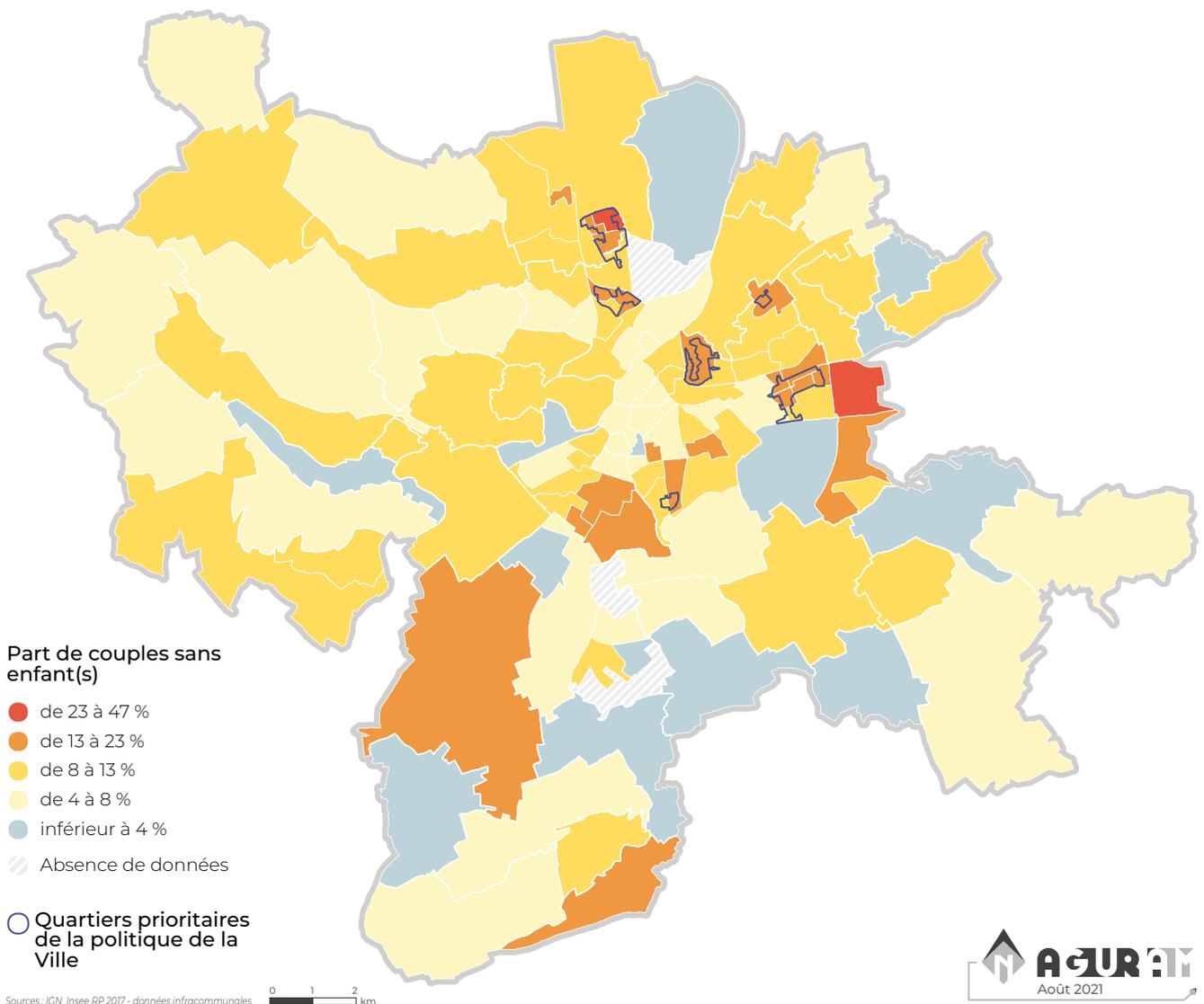
En moyenne, on dénombre 23,6 % de ménages de 2 personnes dans les quartiers prioritaires de l'Eurométropole (comme dans la métropole dans son ensemble) soit environ 2 600 ménages ce qui représenterait 5 200 personnes. Plus d'1/4 des ménages de La Patrotte - Metz nord et Saint-Éloy-Boileau - Pré Génie comptent 2 personnes.

Part des ménages de deux personnes



Source : Insee Estimations démographiques 2017

Part des couples sans enfant par iris des communes de l'Eurométropole de Metz



ÉTRANGERS OU PERSONNES NE MAÎTRISANT PAS L'ÉCRIT EN LANGUE FRANÇAISE

Dans le cadre du Labo « Numérique et inclusion », l'Agence nouvelle des solidarités actives (Ansa) a organisé, en avril 2018, la rencontre d'experts du numérique issus des secteurs publics, privés et associatifs lors de 3 ateliers dont l'objectif était d'échanger sur les enjeux et les défis de l'inclusion numérique. Un groupe de travail dédié a permis de faire émerger les **problématiques propres à l'accès et aux usages numériques des personnes ne maîtrisant pas l'écrit en langue française : les personnes en situation d'illettrisme (personnes scolarisées en France, mais ne maîtrisant par l'écriture en langue française), les personnes maîtrisant une autre langue, les personnes analphabètes (personnes qui n'ont jamais reçu d'éducation en matière d'écriture)**. Si ces publics ont tous le point commun de ne pas maîtriser l'écrit en langue française, il est important de bien les distinguer, car **leurs besoins et les solutions qui peuvent être déployées concernant le numérique peuvent être très différents. Pour autant, les solutions d'adaptation et d'accompagnement semblent encore trop peu développées.**

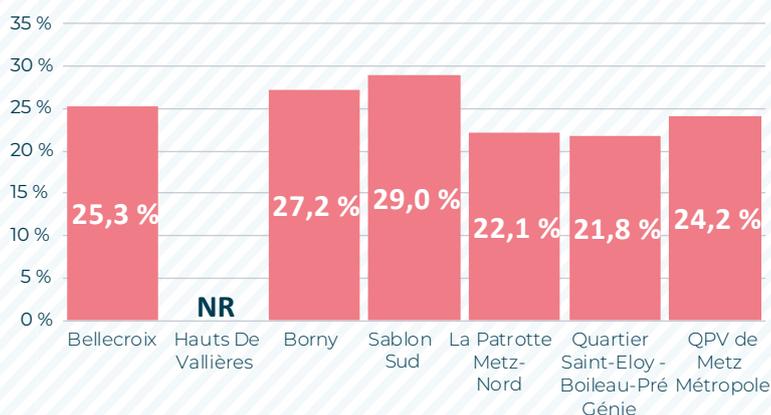
À l'échelle des QPV de la métropole messine, 24,9 % des ménages sont étrangers, ce qui pourrait représenter 2 740 ménages sur les 11 000 ménages estimés, soit plus de 7 100 personnes.

Dans les quartiers prioritaires de la métropole messine, 17,3 % des ménages isolés sont constitués d'une personne étrangère¹⁹, soit près de 700 personnes. Une maîtrise de la langue française insuffisante peut constituer un facteur amplifiant les difficultés rencontrées concernant le numérique.

Cette part oscille entre 21,8 % à Bellecroix et 29,0 % à Sablon sud.

Parmi les étrangers, une part importante n'a pas de diplôme. En effet, 7 étrangers sur 10 vivant dans les QPV de l'Eurométropole ne sont pas diplômés. La situation est variable selon les QPV : à Bellecroix, 47 % des étrangers ne sont pas diplômés, contre 76 % dans le quartier Saint-Éloy - Boileau - Pré Génie, par exemple.

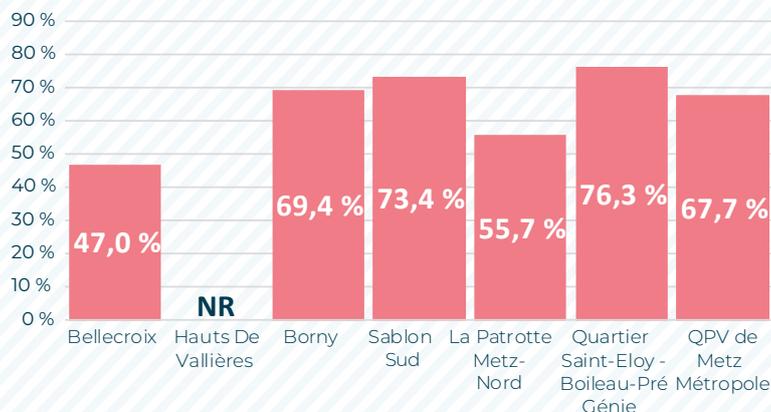
Part des ménages étrangers



NR : Non renseigné

Source : Insee Estimations démographiques 2017

Part d'étrangers sans diplôme



NR : Non renseigné

Source : Insee Estimations démographiques 2017

¹⁹ Un étranger est une personne qui réside en France et ne possède pas la nationalité française, soit parce qu'elle possède une autre nationalité (à titre exclusif), soit parce qu'elle n'en ait aucune (c'est le cas des personnes apatrides). Les personnes de nationalité française possédant une autre nationalité (ou plusieurs) sont considérées en France comme françaises. Un étranger n'est pas forcément immigré, il peut être né en France (les mineurs notamment).

FRACTURE NUMÉRIQUE RESENTIE PAR LES HABITANTS ET USAGERS

PROFIL DES RÉPONDANTS

La diversité des acteurs ayant diffusé l'enquête aux usagers a permis de toucher un public varié, de **toutes les classes d'âges**. Seuls les jeunes de moins de 15 ans n'ont pas répondu à l'enquête. Toutefois, les problématiques rencontrées par les jeunes ont été abordées à partir de l'enquête destinée aux professionnels (corps enseignant, éducateurs spécialisés, associations, etc.).

40 % des personnes enquêtées ne sont pas diplômées et 9 % ont un certificat d'études. **Cela est représentatif de la population des quartiers 51 % de non diplômés à l'échelle des QPV de l'Eurométropole de Metz en 2017.** Les diplômés de l'enseignement supérieur ne représentent que 11 % des sondés, comme c'est le cas à l'échelle des QPV de l'Eurométropole de Metz selon les estimations démographiques de l'Insee 2017.

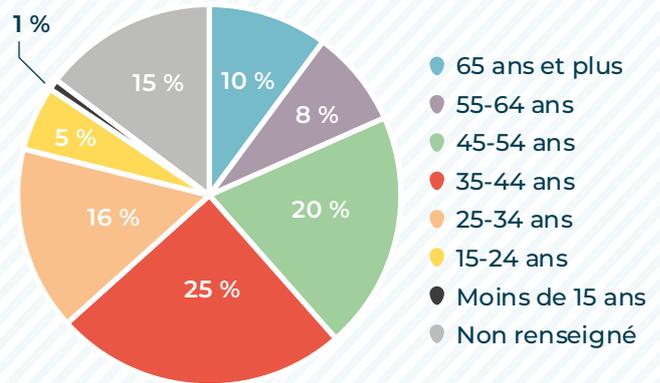
Tous les types de situation familiales sont représentés, mais pas dans des niveaux similaires à la population globale des QPV. Près de la moitié des répondants vit en couple, avec ou sans enfant, et 26 % se déclarent seuls (contre environ 35 % dans les QPV de l'Eurométropole). 13 % sont des familles monoparentales contre 27 % dans les QPV en 2017.

La totalité des quartiers sont représentés dans l'enquête, dans des proportions relativement similaires à la répartition de la population des QPV, notamment pour les Hauts de Vallières et Borny par exemple. En effet, 40 % des enquêtés vivant en QPV ont indiqué vivre à Borny, alors que la population de ce quartier représente 38 % de la population des QPV de l'Eurométropole. 4 % de la population des QPV vit dans les Hauts de Vallières et 5 % des répondants à l'enquête issus des QPV déclarent vivre dans ce quartier.

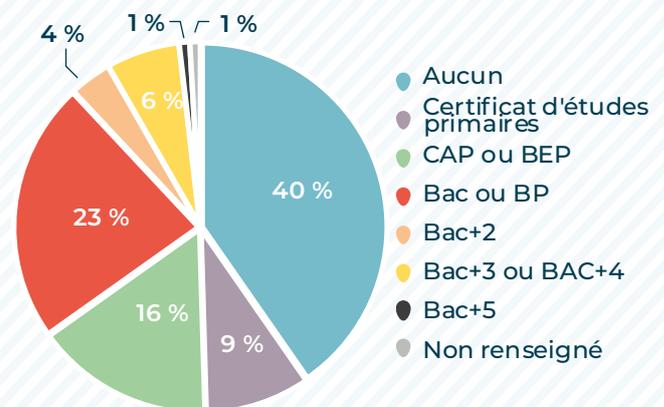
Seul le quartier Saint-Éloy – Boileau – Pré-Génie est sous représenté dans l'enquête : 11 % des répondants vivent dans le quartier, tandis que la population représente 31 % de celle des QPV.

Par ailleurs, 17 % des répondants de l'enquête (18 personnes) vivent en dehors des QPV.

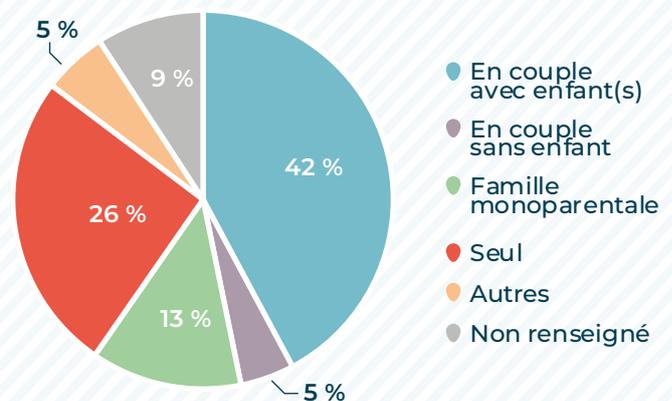
Âge des sondés



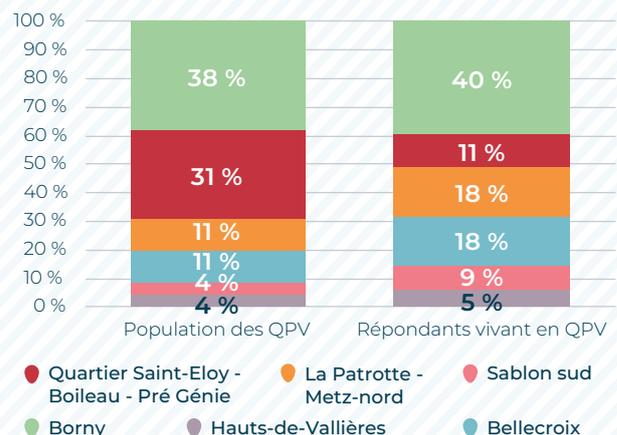
Niveau de diplôme



Situation familiale des enquêtés



Lieux de résidence comparés



NIVEAU D'ÉQUIPEMENT

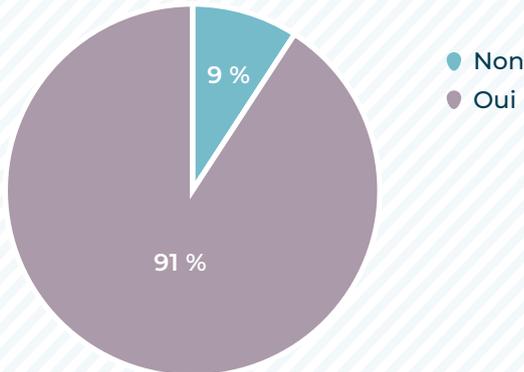
9 % des enquêtés sans équipement connecté à Internet

99 personnes sur 109 disposent d'un équipement numérique connecté à Internet à domicile, soit 91 % des répondants à l'enquête. Cela est similaire avec l'enquête réalisée à l'échelle nationale par le Crédoc, qui indique que 88 % des 12 ans et plus sont connectés à Internet.

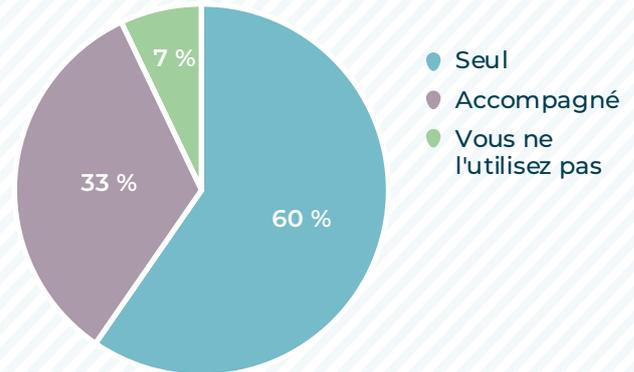
Seulement 9 % des répondants ne sont pas équipés, ce qui est similaire aux observations de l'Insee (12 % de personnes non équipées).

Parmi les 99 personnes disposant d'Internet à domicile, **7 % déclarent ne pas être en mesure de l'utiliser seul** et 1/3 l'utilisent en étant accompagné.

| Avez-vous un équipement connecté à Internet à domicile ?



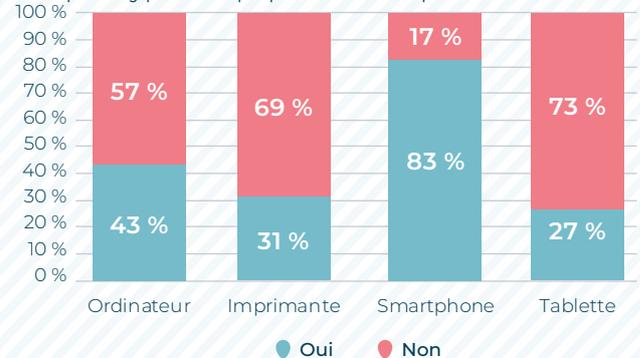
| Utilisation d'Internet pour les personnes disposant d'un équipement connecté à Internet à domicile



Moins d'1 personne sur 2 équipée d'un ordinateur

Seulement 43 % des personnes enquêtées disposent d'un ordinateur. Moins d'1/3 (31 %) dispose d'une imprimante. Les conseillers numériques constatent, sur le terrain, le manque d'imprimantes dans les foyers, tandis que les démarches ne sont pas toujours totalement dématérialisées. Les personnes se présentent régulièrement avec des clés USB pour imprimer des documents ou les transmettent par mail, ce qui peut s'avérer dangereux pour les réseaux informatiques. Certaines structures acceptent d'imprimer gratuitement, d'autres non.

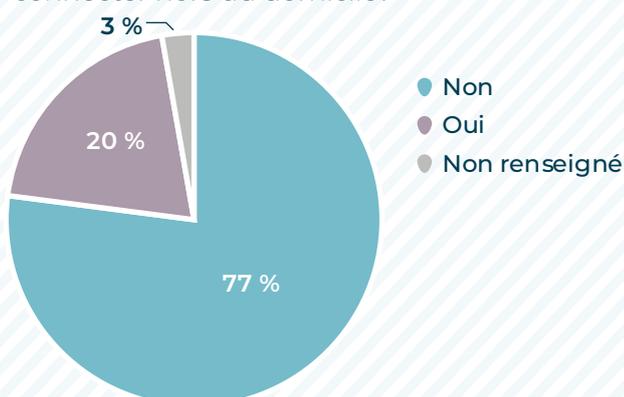
| De quel type d'équipement disposez-vous ?



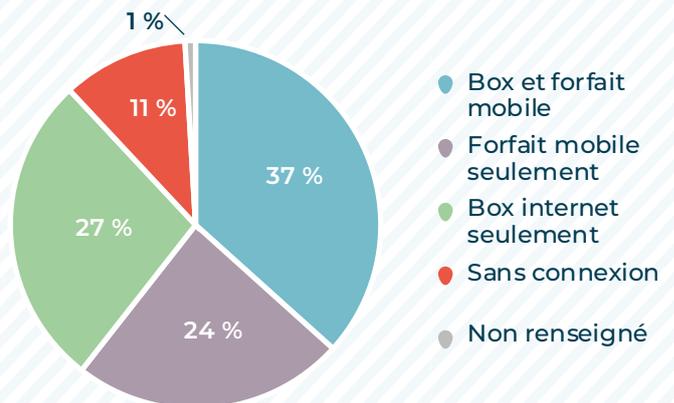
11 % de personnes n'ont pas de connexion Internet

11 % des répondants n'ont ni box Internet, ni forfait mobile, ce qui est relativement similaire aux données nationales du Crédoc (9 %).

| Fréquentez-vous des lieux permettant de vous connecter hors du domicile ?



| De quel type de connexion disposez-vous ?



Par ailleurs, 1/4 des répondants disposent seulement d'une connexion mobile.

Environ 20 % des personnes enquêtées se connectent en dehors de leur domicile, mais ce ne sont pas nécessairement les publics ne disposant pas de connexion Internet à domicile. En effet, sur les 22 personnes se connectant à l'extérieur de leur foyer :

- ◇ seulement 3 n'ont pas de connexion chez eux ;
- ◇ 5 ont un forfait mobile et une box ;
- ◇ 6 ont seulement une box Internet ;
- ◇ 7 ont seulement un forfait mobile.

Les lieux de connexion évoqués par les personnes enquêtées sont les suivants :

- ◇ des services publics : la CAF, Pôle emploi, les centres sociaux (CS Pioche, l'Agora), les espaces numériques, la Maison du FLE, les médiathèques ;
- ◇ les centres commerciaux (Saint-Jacques, etc.), restaurants (fast food) pour leur accès au wifi ;
- ◇ la gare ;
- ◇ le taxiphone ;
- ◇ chez des membres de la famille.

UTILISATION ET USAGE DU NUMÉRIQUE

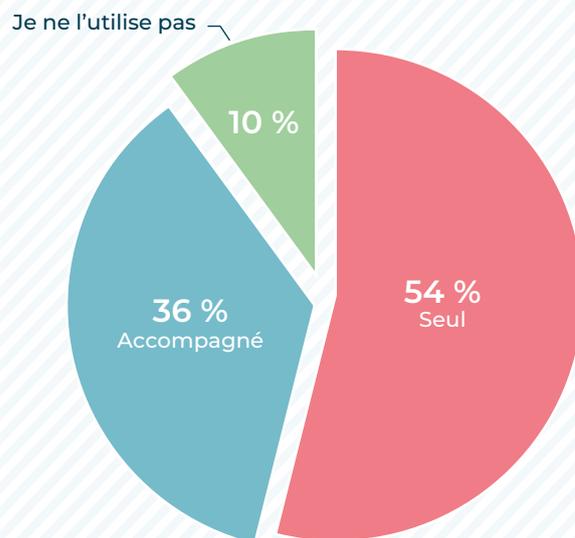
46 % des personnes enquêtées n'utilisent pas Internet seules

Seulement 54 % des personnes sondées utilisent Internet seules. 10 % déclarent ne pas l'utiliser et 36 % se font accompagner par :

- ◇ de la famille proche, telle que les enfants ou le conjoint (cité 19 fois), des amis (6 fois) ;
- ◇ des associations (cité 5 fois) ;
- ◇ des centres sociaux culturels et écrivains publics (3 fois) ;
- ◇ des services publics (services sociaux).

Cet accompagnement par des proches, en qui les publics ont confiance, fait écho à l'une des causes de non-usage, mentionnée par les enquêtés dans l'enquête : la peur.

Lorsque vous utilisez Internet, vous l'utilisez :

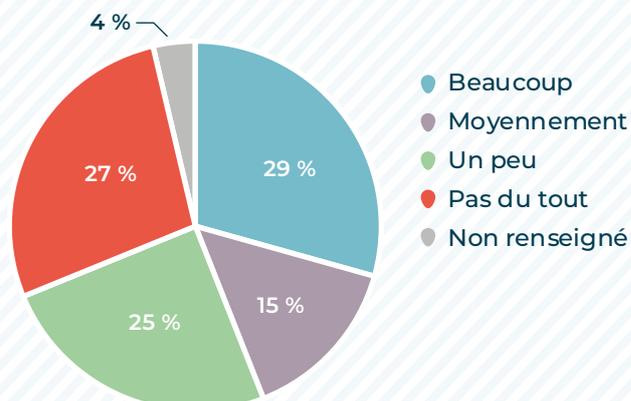


7 personnes sur 10 se déclarent en difficulté pour utiliser Internet

Une majorité des personnes enquêtées indiquent rencontrer des difficultés à utiliser Internet (69 %). Près de 30 % rencontrent beaucoup de difficultés.

Seuls 27 % des répondants n'éprouvent pas de difficulté à l'utiliser.

Rencontrez-vous des difficultés à utiliser Internet ?

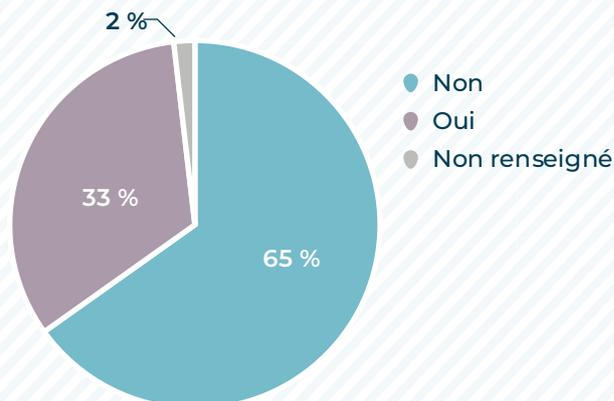


Des aidants souvent eux-mêmes en difficulté avec le numérique

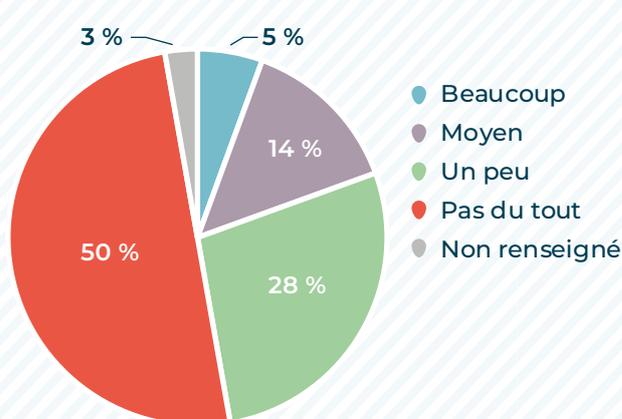
1/3 des publics interrogés déclarent aider des personnes à réaliser des démarches administratives.

Toutefois, parmi ces aidants, tous ne sont pas à l'aise eux-mêmes avec l'utilisation d'Internet. En effet, **seule 1 personne aidante sur 2 déclare ne pas avoir de difficulté avec Internet. 5 % des aidants déclarent avoir eux-mêmes beaucoup de difficultés à utiliser Internet**, et 14 % sont moyennement à l'aise.

Aidez-vous des personnes à réaliser des démarches administratives ?



Niveau de difficultés à utiliser Internet des aidants



6 personnes sur 10 en difficulté face aux démarches administratives dématérialisées

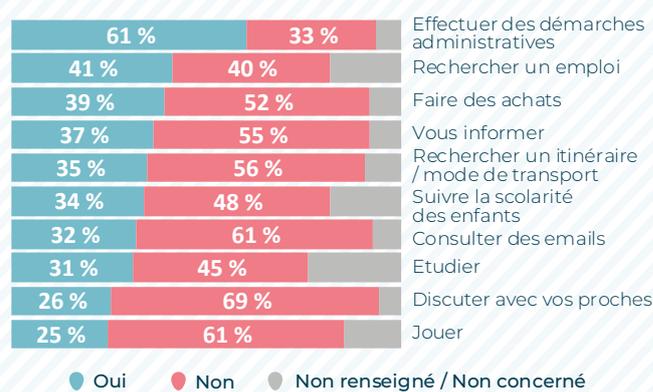
Les publics sondés rencontrent principalement des difficultés avec Internet pour effectuer des démarches administratives (61 % des réponses, cité 66 fois), ce qui peut engendrer une absence d'accès aux droits. Seulement 1/3 déclarent ne pas rencontrer de difficulté.

4 personnes sur 10 déclarent rencontrer des difficultés pour rechercher un emploi (cité 45 fois), autant que de personnes n'en ayant pas.

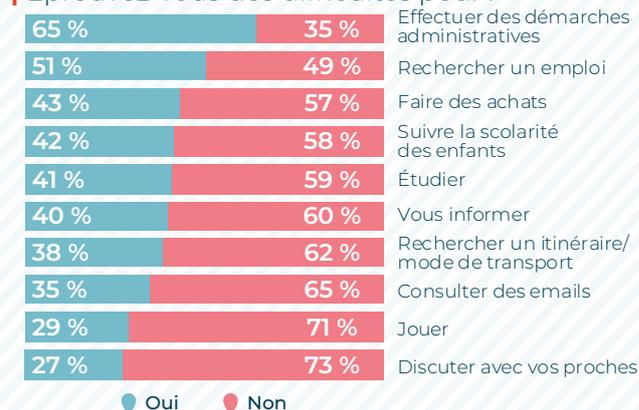
Les difficultés pour suivre la scolarité des enfants ou pour étudier concernent moins souvent les publics interrogés mais sont souvent cités : plus de 40 % de ces personnes déclarent être en difficultés.

Selon les conseillers numériques, « jouer » ou « discuter avec des proches » sont des usages rarement cités par les publics, qui les considèrent moins essentiels car ce sont plutôt des usages récréatifs.

Éprouvez-vous des difficultés pour :



Éprouvez-vous des difficultés pour :



La méconnaissance, la peur et l'écrit : 3 obstacles majeurs à l'usage du numérique

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

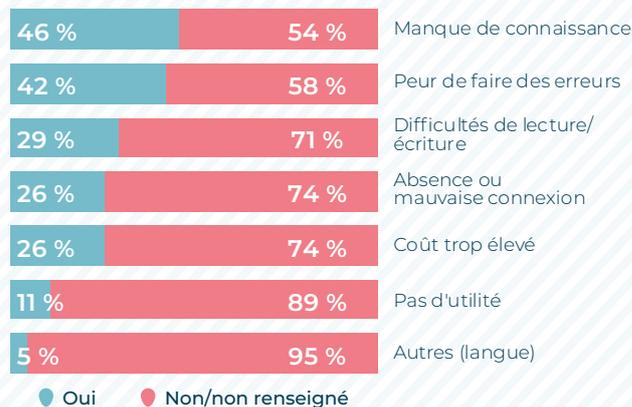
La peur arrive en 2^e position, mentionnée par 42 % des enquêtés. On notera que les professionnels enquêtés ont moins souvent cité cette cause du non-usage : elle apparaît en 5^e position des causes identifiées par les professionnels. **Cette peur** de faire des erreurs, de perdre des droits, de ne pas savoir revenir en arrière, de cliquer sur des liens dangereux ou des sites non officiels, **explique probablement que les publics recherchent avant tout une aide auprès de leurs proches, en qui ils ont confiance.** Les conseillers numériques ont précisé que les publics craignent également de diffuser leurs données personnelles sur Internet (piratage, usages malveillants des données).

Les difficultés de lecture ou écriture sont citées par 29 % des personnes enquêtées. Toutefois, 5 % des personnes ont indiqué comme « autre obstacle » : la maîtrise insuffisante de la langue française. Au total, **37 % des personnes présentent des difficultés avec l'écrit.** Il s'avère toute-

fois important de distinguer ces 2 causes car les actions à mettre en place diffèrent en fonction des publics (illettrés, allophone).

Seulement 11 % déclarent ne pas en avoir l'utilité, ce qui montre qu'une majeure partie des publics souhaiterait utiliser le numérique mais en est empêchée.

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



Des disparités d'usage selon les organismes

L'organisme le plus souvent fréquenté par les usagers enquêtés est celui de la CAF, ce qui s'explique par le fait que 55 % des personnes enquêtées vivent dans une famille avec enfants. 65 % des sondés réalisent des démarches en ligne auprès de la CAF.

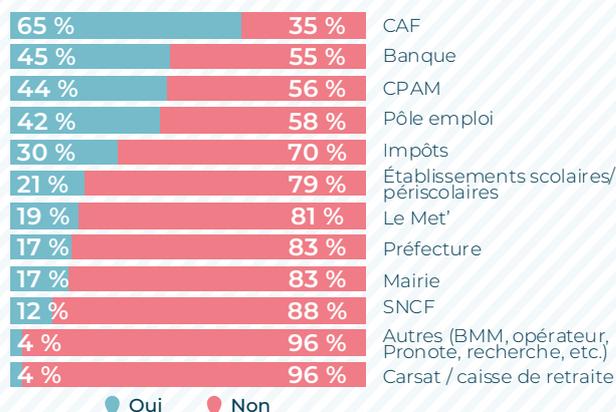
La précarité bancaire est relativement limitée, puisque 45 % des usagers déclarent utiliser le site Internet de leur banque, ce qui leur permet par exemple de suivre leur budget au quotidien. Toutefois, plus d'1 personne sur 2 (55 %) n'utilise pas les services bancaires dématérialisés. **Ne pas être en capacité de consulter ses comptes en ligne peut générer des difficultés pour suivre son budget au quotidien, ou peut engendrer des surcoûts** (coûts facturés pour la réalisation d'opérations bancaires en agence). Jacqueline Schneider souligne que les banques ont souvent été précurseuses de la digitalisation de leurs services, mais constate qu'un plafond de verre semble atteint : les publics les plus fragiles restent à l'écart de ces services.

Environ 4 personnes sur 6 utilisent les services de la CPAM ou de Pôle emploi.

Le site des impôts est quant à lui utilisé par seulement 30 % des personnes enquêtées. La peur de faire une erreur, l'usage plus ponctuel de ce service ou sa complexité plus importante sont peut-être des freins.

Malgré le fait que les publics vivant en QPV sont souvent moins véhiculés que la moyenne, **seulement 19 % des usagers utilisent le site Internet Le Met'** ce qui peut constituer un frein à la mobilité. Celui de la SNCF est utilisé par à peine plus d'une personne enquêtée sur 10.

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



Selon les conseillers numériques, l'ergonomie des sites Internet et l'attachement aux fiches horaires en version « papier » peuvent expliquer cette faible utilisation.

Malgré le fait que 55 % des répondants vivent au sein d'une famille avec enfant(s), **seulement 21 % déclarent effectuer des démarches en ligne avec les établissements scolaires ou périscolaires.** Pourtant, à l'heure de la crise sanitaire, bon nombre d'informations sont susceptibles de circuler par la voie numérique (communication de protocoles sanitaires, information relative aux procédures d'isolement, absence des enseignants, suivi des devoirs, etc.). Jacqueline Schneider a pu constater cela durant le confinement, dans un collège de 450 élèves : 90 familles n'étaient pas équipées de matériel informatique à domicile. Une distribution de matériel reconditionné a été mise en place.

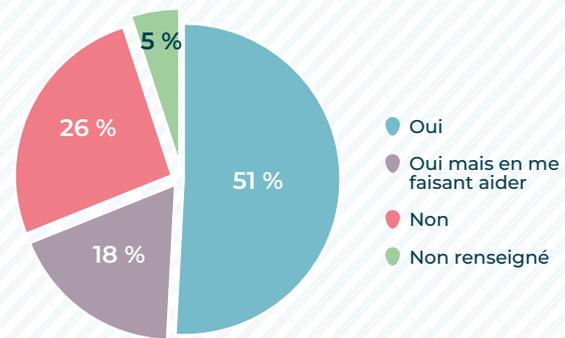
1/4 des personnes non autonomes dans leurs démarches

À la question « Parvenez-vous à effectuer ces démarches seul ? », 1 personne sur 2 s'est déclarée capable d'effectuer ces démarches seules, mais plus d'1/4 déclare ne pas y parvenir.

Parmi les 18 % de personnes déclarant se faire aider, une nette majorité fait appel à ses proches (enfants, petits-enfants, conjoint, fratrie, ami, voisin, etc.). Les proches sont cités par 23 personnes dans l'enquête tandis que les professionnels sont cités nettement moins souvent : 2 fois pour l'écrivain public et le travailleur social, 1 fois seulement pour l'éducateur spécialisé.

On peut supposer que les publics qui déclarent être freinés par la peur vont plus naturellement s'adresser aux proches, en qui ils ont confiance, plutôt qu'aux professionnels, qui ne leur sont pas familiers. Les proches sont disponibles en cas d'urgence, sans rendez-vous, contrairement à la plupart des professionnels. **Se pose alors la question de la confidentialité des informations** qui peuvent être partagées lors de l'assistance que les proches apportent aux personnes en difficultés avec le numérique. Les conseillers numériques indiquent que les publics estiment parfois que leurs proches ne sont

Parvenez-vous à effectuer ces démarches seul ?



pas toujours assez pédagogiques, ou ne prennent pas assez le temps d'expliquer et répéter les actions pour qu'ils les intègrent et gagnent en autonomie. Le recours privilégié aux proches peut aussi s'expliquer par la **peur du jugement des professionnels** (honte de ne pas avoir d'adresse email, etc.). Enfin, **certains travailleurs sociaux n'étant pas formés au numérique, estiment que certaines démarches ne sont pas de leur ressort** (consulter un relevé bancaire ou téléphonique, etc.) ou comportent des risques (manipulation de données sensibles personnelles).

BESOINS ET DEMANDES DE SOUTIEN

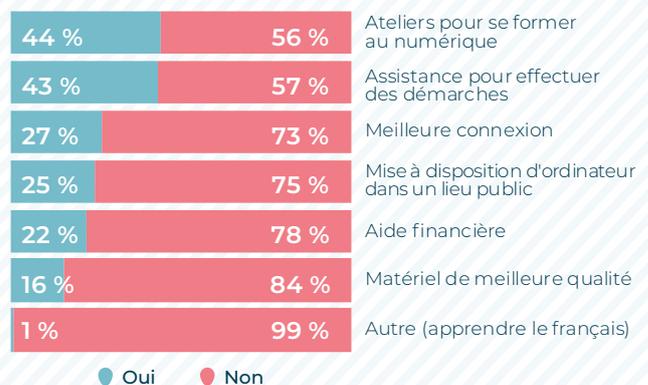
Un besoin de formation et d'assistance

2 besoins principaux ressortent de l'enquête, dans des proportions importantes et similaires :

- ◇ **le besoin de se former à l'usage du numérique** pour gagner en autonomie est cité par 44 % des répondants ;
- ◇ **le besoin d'assistance pour effectuer des démarches** est cité par 43 % des sondés, probablement les moins à l'aise avec le numérique, qui ne se sentent pas en capacité de se former.

Dans une moindre mesure, des besoins plus matériels s'expriment pour environ 1/4 des personnes sondées : une meilleure connexion (27 %) ou la mise à disposition d'ordinateurs dans un lieu public (25 %).

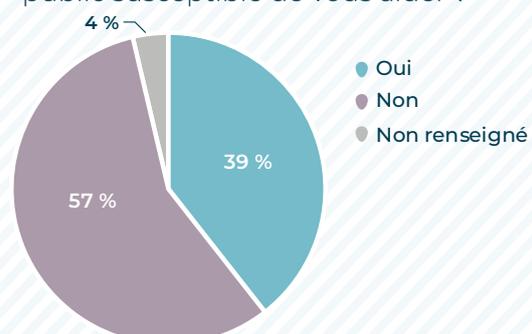
Qu'est-ce qui pourrait vous aider dans votre utilisation d'Internet ?



Une connaissance insuffisante des acteurs de la médiation numérique

Même si plus de 4 personnes sur 10 déclarent avoir respectivement besoin d'aide ou d'assistance, **la majorité des publics interrogés (57 %) ne connaît pas d'association ou de service public susceptibles de les aider**. Il semble donc nécessaire de mieux communiquer sur les actions mises en place par les acteurs locaux.

Connaissez-vous une association ou un service public susceptible de vous aider ?

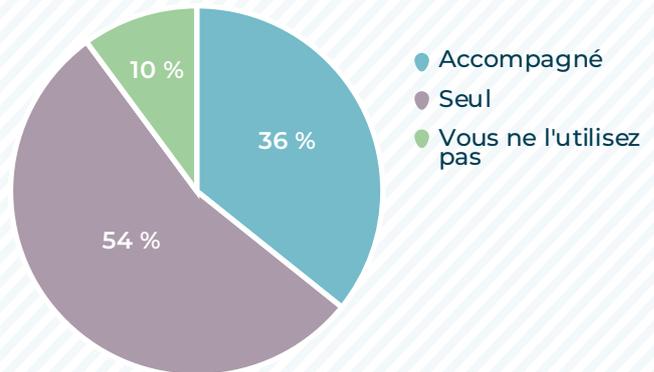


Des publics volontaires pour se former

Plus d'une personne sur 2 s'est déclarée prête à participer à des actions de médiation numérique (59 personnes sur 109). Néanmoins, cette part est probablement sous-estimée, car il semble que la formulation de cette question ait pu être incomprise par une partie des répondants. En effet, parmi les 50 personnes ayant répondu « non » ou n'ayant pas répondu à la question, 25 personnes ont toutefois coché des réponses à la question suivante, qui portait sur le type d'ateliers informatiques qu'ils aimeraient suivre.

Un enseignement peut être tiré de cette formulation inadéquate: **il est important d'employer un vocabulaire adapté et compréhensible de tous pour communiquer sur les actions. Les conseillers numériques indiquent que le terme « médiation » peut être mal compris** et avoir une connotation liée au « litige », en référence au « médiateur de la justice » par exemple. Le terme « informatique » est souvent mieux compris par les personnes âgées que le mot « numérique ».

Seriez-vous prêt à participer à des actions de médiation numérique ?

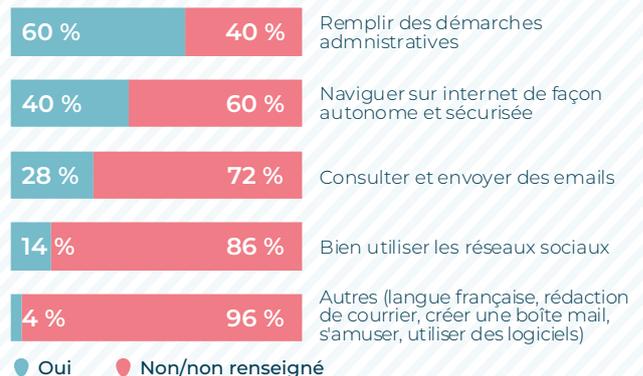


Une volonté de gagner en autonomie

Parmi les 109 personnes enquêtées, 79 ont au moins coché une réponse à la question « qu'aimeriez-vous apprendre lors d'un atelier informatique ? », ce qui représente **72 % des personnes interrogées. Cela montre un réel intérêt des publics pour se faire former.**

6 personnes sur 10 souhaiteraient apprendre à remplir des démarches administratives et 4 sur 10 voudraient apprendre à naviguer sur Internet de façon autonome et sécurisée. L'apprentissage de la création ou de l'utilisation d'une boîte mail intéresse environ 30 % des personnes sondées.

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



LA FRACTURE NUMÉRIQUE PERÇUE PAR LES PROFESSIONNELS

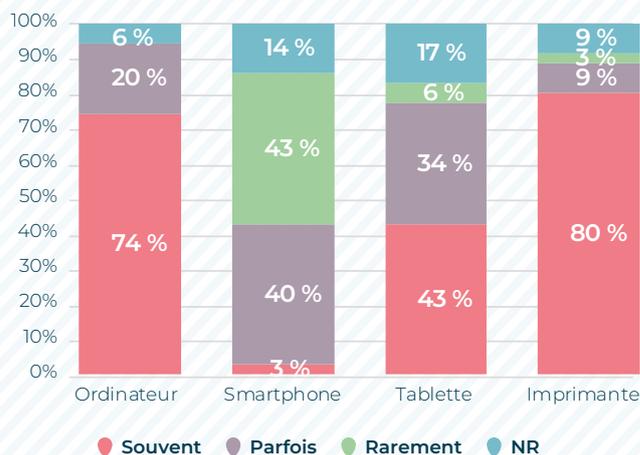
POUR QUELLES RAISONS LES HABITANTS DE L'EUROMETROPOLE PEUVENT-ILS ETRE EXCLUS DU NUMERIQUE ?

Un manque d'équipement informatique, surtout d'ordinateur muni d'une imprimante

Selon l'enquête menée auprès des structures associatives et de services publics, l'équipement insuffisant est souvent un obstacle. En effet, 74 % des 35 structures ayant répondu indiquent que les publics sont souvent freinés dans leurs usages par l'absence d'ordinateur et 80 % par la non-possession d'une imprimante. Il semble que la détention d'une tablette soit plus fréquente, puisque que 34 % des professionnels ont indiqué que les publics sont parfois en difficulté par le manque d'une tablette et 6 % indiquent qu'ils le sont rarement.

Le smartphone est l'outil le plus fréquemment possédé par les ménages : seuls 3 % des professionnels indiquent que les publics sont souvent mis en difficulté par l'absence de smartphone. 40 % estiment que les publics sont parfois impactés par l'absence de smartphone et 43 % estiment qu'ils le sont rarement. On notera que certaines familles disposent parfois d'un seul smartphone pour l'ensemble du ménage et qu'il peut être vétuste.

Absence d'outils numérique

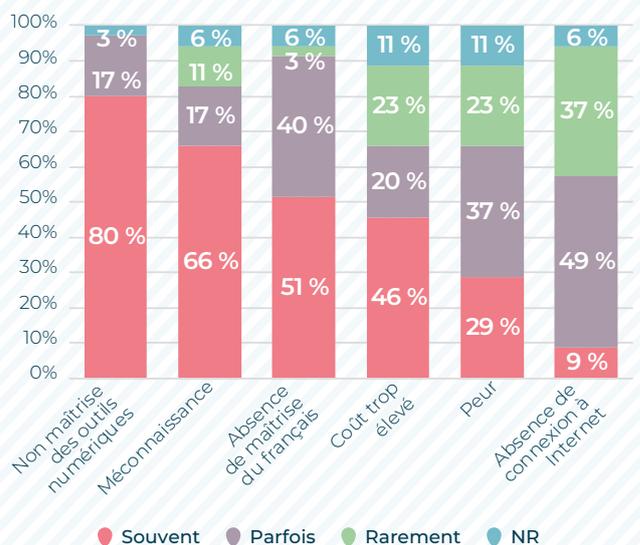


La méconnaissance ou la non-maîtrise des outils ou du français, le coût et la peur

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

- ◇ 80 % des professionnels enquêtés indiquent que, souvent, les publics ne maîtrisent pas les outils numériques et 66 % les méconnaissent, ce qui est cohérent avec l'enquête usagers ;
- ◇ 51 % estiment que les usagers ont souvent des difficultés avec la maîtrise du français, ce qui est ressorti dans l'enquête usagers également ;
- ◇ 46 % considèrent qu'ils sont souvent confrontés à des coûts trop élevés au regard de leurs ressources
- ◇ 29 % estiment qu'ils craignent de faire des erreurs ou ont peur des dangers d'Internet. **Les professionnels perçoivent assez peu la notion de peur ressentie par les usagers, qui mentionnent quant à eux cette cause en 2e position.**

Causes de la fracture numérique



L'absence de connexion semble être un facteur plus rarement exprimé, puisque seulement 9 % des répondants ont indiqué que l'absence de connexion était souvent une source de difficulté. Néanmoins, ce point ne doit pas être négligé car la moitié des professionnels enquêtés ont indiqué que cela pouvait parfois être une cause.

QUELS SONT LES IMPACTS DE L'EXCLUSION NUMÉRIQUE DANS LA VIE QUOTIDIENNE DES HABITANTS DE L'EUROMETROPOLE ?

Quelles démarches les publics parviennent-ils ou non à réaliser ?

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, déclaration d'impôt, demande de documents officiels). Ces difficultés ont été citées par 89 % des professionnels (31 professionnels sur 35). Les factures semblent moins concernées. Les publics peuvent rencontrer, par exemple, des difficultés pour déposer une demande de logement social, accéder à des sites Internet comme Ameli, la CAF, Pôle emploi, à leurs comptes bancaires, aux caisses de retraite, à Doctolib pour prendre des rendez-vous médicaux.

◇ **La recherche d'information** et la création d'adresse email sont des obstacles fréquemment rencontrés par les publics : ils ont été cités par 74 % des répondants (26 professionnels). Ne pas disposer d'une adresse email empêche la création d'espace en ligne sur bon nombre de sites Internet.

◇ **Les familles semblent également en difficulté pour suivre la scolarité de leurs enfants** selon 66 % des professionnels. Cela a notamment pu être observé durant la crise sanitaire. L'accès aux plateformes en ligne, à Pronote par exemple, peut être complexe pour les ménages. La faible possession d'équipement (1 smartphone pour toute la famille) peut constituer un frein important quand la fratrie compte plusieurs enfants). Les professionnels ont ajouté que certains enfants peuvent être en difficulté face à leurs devoirs dématérialisés, ce qui peut être source de difficultés scolaires.

◇ **Pour 66 % des sondés, candidater à une offre d'emploi de manière dématérialisée peut être inaccessible au public.** En effet, la méconnaissance des outils de bureautique pour la réalisation de CV ou lettre de motivation, la non-possession d'une adresse email peuvent constituer des freins. Les jeunes de 16 à 25 ans peuvent également être concernés.

◇ 2 sujets sont moins fréquemment cités par les structures sans toutefois être négligeables :

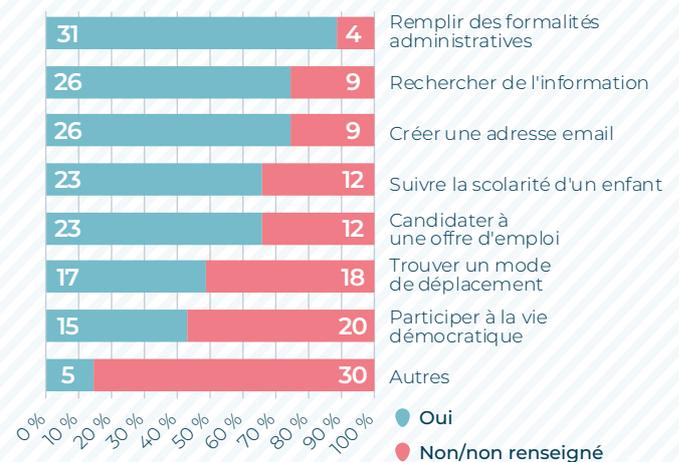
◆ trouver un mode de déplacement (établir un itinéraire, consulter un plan ou horaire de bus/train), cité par 17 professionnels (49 % des répondants) ;

◆ participer à la vie démocratique, cité par 15 professionnels (43 % des sondés) ; on peut supposer que les publics concernés par la fracture numérique évoquent moins ce sujet car il est plus éloigné de leurs préoccupations quotidiennes et ne constitue peut-être pas un besoin primaire et immédiat.

Enfin, quelques autres difficultés ont été exprimées par les structures, dans une moindre mesure :

- ◇ se connecter à des plateformes ;
- ◇ se prémunir des dangers de la fraude, des cookies et publicités intempestives ;
- ◇ l'utilisation d'un clavier, d'une souris ou d'un pavé numérique ;
- ◇ consulter une application bancaire ;
- ◇ prendre un rendez-vous médical en ligne ;
- ◇ étudier, faire ses devoirs scolaires ;
- ◇ communiquer avec des proches.

Difficultés rencontrées par les publics



Quelles conséquences pour les publics ?

54 % des professionnels estiment que le premier impact de la fracture numérique pour les ménages est le nonaccès aux droits, ce qui est cohérent avec l'enquête à destination des usagers où ils déclarent être le plus souvent en difficultés pour remplir des formalités administratives (61 %). 53 % des professionnels considèrent que les publics sont « souvent » freinés dans leur accès aux droits et 23 % estiment qu'ils le sont « parfois ».

77 % estiment aussi que la fracture numérique génère des difficultés scolaires. En effet, pour 43 % d'entre eux la **fracture numérique génère « souvent » des difficultés pour suivre la scolarité des enfants ou pour étudier, et 34 % estiment que cela en génère parfois.**

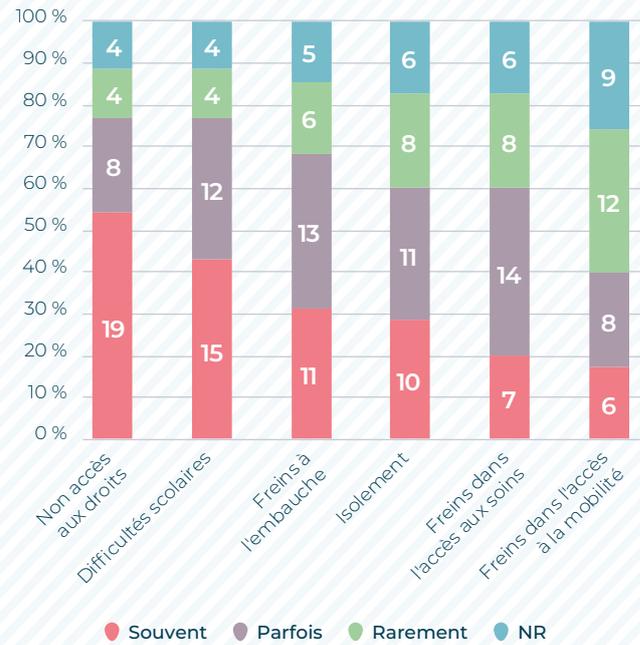
La fracture numérique est considérée comme un frein à l'embauche pour 69 % des professionnels : 31 % estiment que c'est souvent le cas et 37 % parfois.

L'isolement et les difficultés d'accès aux soins sont cités par 60 % des professionnels.

Enfin, l'accès à la mobilité est l'impact le moins cité par les professionnels, puisque seulement 40 % des structures le mentionnent (17 % souvent, 23 % parfois).

Quelques rares professionnels ont ajouté d'autres impacts possibles tels que le piratage des données personnelles, le nonaccès à l'information.

Impacts de la fracture numérique



LA CRISE SANITAIRE, REVELATRICE DE LA FRACTURE NUMERIQUE

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 ses achats, accéder aux services publics ou se soigner, etc. L'accès au numérique constitue donc le principal facteur pouvant aggraver l'exclusion sociale.

Une progression de la fracture sociale

La période de confinement a été un accélérateur du recours au numérique, mais aussi un révélateur de la rupture numérique que vivent certains publics. Selon les acteurs interrogés, les publics ont réagi différemment selon leur profil.

Pour certains professionnels, accompagnant surtout les publics les plus fragiles, **la fracture sociale semble s'être amplifiée, les usagers ne parvenant plus à suivre leurs dossiers** au niveau de la CAF et de la préfecture par exemple. Les familles ne disposant pas d'une connexion Internet ou d'un ordinateur à domicile ont souvent été dans l'impossibilité de recevoir des informations ou communications transmises par les services publics, faute de pouvoir se connecter à leurs espaces en ligne (CAF par exemple) ou d'accéder à leur boîte email pour télécharger leurs relevés qu'ils ne reçoivent plus par courrier postal (Pôle emploi, CPAM, caisses de retraites, etc.). Les demandes d'accompagnement auprès des

Centres Moselle solidarités par exemple, uniquement liées aux démarches dématérialisées, ont augmenté avec la généralisation de la dématérialisation. Les besoins sociaux se sont amplifiés. Cette période a mis en évidence les besoins en formation et d'accompagnement des publics suivis. Elle a également mis en lumière le dénuement dans lequel se trouvait une partie de ces publics en matière d'acquisition, ou même d'accès au matériel requis, ainsi qu'aux connexions nécessaires.

Par ailleurs, les publics sans connexion Internet se sont retrouvés davantage isolés durant le confinement que les ménages équipés et connectés, pour qui le confinement a été plus facile à supporter : manque de lien avec l'école, perte du soutien associatif habituel, perte du lien social, etc. En raison du confinement, les usagers ne pouvaient plus sortir pour effectuer des démarches accompagnées par un professionnel ou une personne de leur entourage, ce qui a pu empêcher

l'accès aux droits. Durant le confinement, certains usagers ne pouvaient plus transmettre les justificatifs habituellement demandés par les assistantes sociales pour toutes demandes d'aides financières. Aujourd'hui, ils refusent régulièrement de les fournir en prétextant que les assistantes sociales peuvent faire sans, comme cela a pu être le cas.

Certains professionnels indiquent que le rythme de la dématérialisation est trop rapide par rapport à l'équipement des ménages, à la montée en compétences nécessaire et au design des sites des services publics, qui ne sont pas encore suffisamment accessibles.

Un meilleur usage du numérique parfois, par nécessité plus que par choix

Certaines personnes ont pu se faire aider par leurs proches et sont parvenues à « se débrouiller ». Elles ont donc gagné un peu d'autonomie face au numérique, sans pour autant pouvoir qualifier cela de « maîtrise » des outils. La crise a donc permis, pour une partie des publics, de gagner en compétences et en autonomie, dans un contexte de dépendance accrue au numérique.

Les usagers ont souvent dû apprendre à recourir au numérique par nécessité plutôt que par choix. Lors de la réouverture des lieux d'accueil, les travailleurs sociaux ont pu constater qu'une partie des publics osait davantage utiliser les outils numériques. Un professionnel

Enfin, la prise de rendez-vous médicaux en ligne, via l'application Doctolib pour les vaccins Covid 19 par exemple, **peut engendrer des retards dans la prise de rendez-vous** pour les publics éloignés du numérique.

indique d'ailleurs que le public s'est parfois mieux adapté (transmission numérique de documents par exemple) que les administrations publiques elles-mêmes, qui peinaient à traiter les dossiers. Certains publics, qui parvenaient à se servir du numérique durant le confinement faute d'autres solutions, n'y parviennent plus aujourd'hui.

À contrario, d'autres publics ont complètement baissé les bras (« personnes perdues face aux démarches ») et se sont tournés vers les moyens traditionnels (guichet, courrier) dès que possible.

De nouvelles compétences acquises

Du fait du confinement, **une montée en compétences s'est parfois opérée de la part des accompagnés comme des accompagnateurs.** Les modalités de communication ont évolué vers plus de numérique et des usagers se sont trouvés plus isolés, et ont donc dû être contactés selon des moyens innovants (réseaux sociaux, outils d'audio et de visio conférence, etc.).

Le numérique a pu être utile car il a permis à une frange de la population de télétravailler. Néanmoins ces publics sont assez peu nombreux en QPV, puisqu'ils occupent souvent des postes ne pouvant pas être télétravaillés. En effet, selon le rapport 2020 de l'ONPV²⁰, 40,3 % des personnes en emploi en QPV occupent un métier « en première ligne face au coronavirus ». Il s'agit de professions dont l'activité a été maintenue et considérée comme rendant des services indispensables aux personnes en temps d'épidémie. Ce sont des métiers dans les domaines de la santé, de l'éducation, de la propreté, de l'alimentaire et de sa distribution, et également les professions de protection de la population (Robin, 2021).

Ce recours au télétravail massif a néanmoins permis à certains, notamment les jeunes en stage, d'acquérir de nouveaux savoir-faire : les volontaires accueillis par Unis-cité par exemple, ont dû télétravailler (télé-missions). Ils ont utilisé davantage l'ordinateur, appris à créer des documents chez eux, à se connecter en visioconférence, etc. Ils ont donc acquis des compétences et savoir-faire, durant cette période, qui les aideront pour leur vie professionnelle future.

²⁰ Rapport 2020 de l'Observatoire national de la politique de la ville, Vulnérabilités et ressources des quartiers prioritaires, Séroprévalence du SARS-CoV-2 et inégalités sociales au temps du premier confinement, Zoom sur la situation des QPV, juillet 2021

Un frein à la scolarité des enfants

Selon la Mission d'information Lutte contre l'illectronisme et pour l'inclusion numérique²¹, « **le basculement vers le tout-numérique de l'éducation nationale durant le confinement a mis en exergue les inégalités entre élèves et enseignants**, soulignant la carence d'une obligation de formation au numérique du corps enseignant. Or, contrairement à une idée reçue, les jeunes, **les milléniaux, y compris les étudiants, manquent également de compétences numériques** ».

À travers l'enquête menée dans l'Eurométropole de Metz, plusieurs professionnels de l'éducation ont indiqué que **l'équipement des familles, se résumant parfois à un unique smartphone pour l'ensemble du foyer, a rendu complexe la continuité pédagogique** lors des confinements et des fermetures de classe. Même si les familles disposent souvent d'un smartphone, elles se trouvent souvent en situation de fracture numérique. En effet, certaines familles ont parfois été amenées à « choisir » entre leurs enfants dans le cadre de visioconférences simultanées avec la classe, quand elles disposaient d'un seul smartphone pour une fratrie de plusieurs enfants par exemple. Par ailleurs, les enfants ont parfois été en difficulté pour faire leurs devoirs sur smartphone (matériel inadapté), faute d'ordinateur muni d'imprimante et scanner. Il en va de même pour certains étudiants.

Durant le confinement, des solutions non-numériques ont néanmoins pu être trouvées pour les familles n'ayant pas accès au numérique. Certains établissements scolaires ont :

- ◇ eu recours aux éducateurs ou à des associations pour relayer des informations aux familles ;
- ◇ échangé avec les familles par téléphone ;
- ◇ mis en place des « drives » où les parents venaient chercher des documents papier à l'école ;
- ◇ envoyé par voie postale les devoirs aux collégiens.

Un frein à l'insertion des jeunes

La crise sanitaire a mis en relief les difficultés rencontrées par les jeunes en matière de pratiques informatiques : convertir un fichier en PDF, scanner des documents, etc. Ils ne maîtrisent pas toujours les suites de logiciels bureautiques, alors qu'ils maîtrisent certains outils « récréatifs » (réseaux sociaux, jeux, etc.). De nombreux jeunes ont été totalement isolés et n'ont pu effectuer aucune démarche par manque de moyen et/ou par manque de connaissances.

Par ailleurs, des distributions de matériel informatique ont également vu le jour auprès de certaines familles, mais l'accompagnement à l'utilisation du matériel a parfois été insuffisant : certaines familles n'ont pas été en capacité de l'utiliser par peur de faire des erreurs ou parce qu'elles se méfiaient des outils numériques par méconnaissance.

Certains professionnels déplorent le fait que les enseignements scolaires n'aient pas toujours été suffisamment adaptés par les équipes enseignantes (reproduction à distance de pratiques de classe plutôt que mise en place de nouvelles méthodes, par méconnaissance des usages ou par manque de temps d'adaptation). La gestion de classes en visioconférence « n'a pas été une réussite pour tous les élèves », soit parce qu'ils ne disposaient pas du bon matériel, soit parce que cette modalité était très compliquée à supporter au quotidien. **Nombre de décrochages scolaires récents sont imputables à la difficulté, pour les élèves, de suivre les cours par l'intermédiaire d'un ordinateur.**

Enfin, la nécessité de consulter des plateformes en ligne pour accéder aux devoirs des enfants, à leurs bulletins scolaires, constitue parfois un obstacle pour les parents, qui ne parviennent pas à suivre la scolarité de leurs enfants. Ils ont, souvent, assez peu de contacts avec les établissements scolaires.

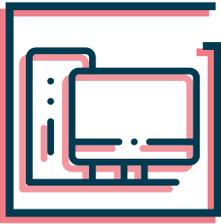
L'un des points positifs relevé par un professionnel est lié au fait que les usages du numérique ont pu évoluer pour certains parents. En effet, certains d'entre eux sont **plus présents sur les outils et réseaux sociaux**, par exemple (Facebook, Messenger, etc.).

La plupart des structures, agissant notamment auprès des publics jeunes, ont été obligées **d'innover en termes d'animation de collectif ou de communication** en général (ex : Garantie jeunes de la Mission locale). Pôle emploi, par exemple, s'est organisé pour délivrer un service à distance, par téléphone ou Internet, durant le premier confinement de 2020. Par la suite, les agences ont maintenu un accueil du public dans le respect des règles

²¹ Mission d'information « Lutte contre l'illectronisme et pour l'inclusion numérique », Rapport d'information de M. Raymond Vall, N°711 2019-2020

LES ENJEUX ET ATTENTES DES PROFESSIONNELS

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 (QVA) 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.



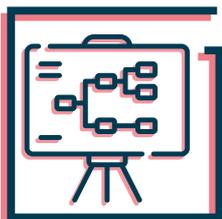
L'équipement des familles avec enfants :

- ◇ 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.



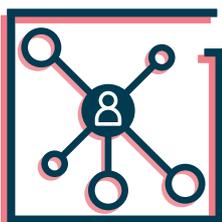
Encourager l'inclusion numérique à tous les âges :

- ◇ 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.



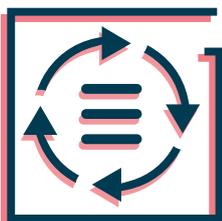
Un accompagnement des structures :

- ◇ 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.



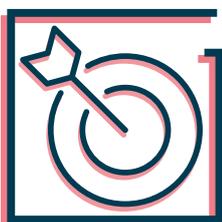
L'interconnaissance des acteurs et leur mise en réseau

- ◇ 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 (filiale 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 POUR L'INCLUSION NUMÉRIQUE, DES RESSOURCES DISPONIBLES

L'ÉTAT

Dans le cadre du Plan de relance, l'État, les collectivités territoriales et les acteurs de l'inclusion numérique mettent en œuvre une stratégie nationale de lutte contre la fracture numérique.

Cette stratégie comprend 3 axes :

- ◇ **outiller et former les aidants** (travailleurs sociaux, bénévoles, agents de service public, etc.) qui accompagnent ceux qui ne peuvent pas devenir autonomes avec les outils numériques et apportent des réponses aux urgences numériques ;
- ◇ proposer aux personnes qui le peuvent et le veulent de **se former avec des professionnels** référencés et à proximité de chez eux, en finançant ces formations et en soutenant la multiplication des lieux proposant ce type d'activités (espaces publics numériques, tiers-lieux, France services, bibliothèques, centres sociaux, etc.) ;
- ◇ **soutenir les initiatives des collectivités territoriales** qui sont le bon échelon de mise en œuvre d'actions cohérentes et coordonnées en faveur des habitants et adaptées à leurs besoins.

Ce plan se traduit par :

- ◇ la création de **2 millions de pass numériques** pour accompagner 400 000 personnes ;
- ◇ la **généralisation du dispositif "Aidants connect"**²², dont le déploiement est prévu dans le Grand Est entre septembre et décembre 2021 ;
- ◇ le **soutien aux tiers-lieux "Fabriques de Territoire"**, dont La Passerelle et l'Afev à Metz ;
- ◇ la **création de hubs territoriaux** pour outiller les structures locales et accompagner les collectivités territoriales.

À cette stratégie nationale s'ajoute un plan de relance en faveur du numérique, qui se traduit par :

- ◇ la **mise en place de 4 000 conseillers numériques** France services pour développer des ateliers et formations numériques sur le terrain ;
- ◇ le **financement de kits d'inclusion numérique** accessibles et attractifs pour toutes les structures de proximité (mairies, bibliothèques, centres sociaux, tiers-lieux, associations caritatives, etc.)



Signature de la convention "Conseillers numériques" entre la Ville de Metz et la Banque des Territoires, 11 mars 2022

© Ville de Metz

²² L'outil Aidants connect sécurise juridiquement et techniquement l'opération par laquelle un accompagnateur professionnel réalise une formalité administrative pour le compte d'un usager

En Moselle, le recrutement de 19 conseillers numériques a déjà été validé par l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT), au sein de 12 structures distinctes, privées et publiques. Elles bénéficieront d'un soutien financier de l'État à hauteur de 50 000 € par poste sur 24 mois, et d'une prise en charge à 100 % des frais de formation.

Cela peut concerner des villes comme Metz ou des associations comme :

- ◇ l'Association de loisirs d'animation de culture et d'éducation populaire (Lacé de Marly) ;
- ◇ le Centre socioculturel Gilbert Jansem à Marly ;
- ◇ la Fédération départementale familles rurales de la Moselle ;
- ◇ la mission locale du pays messin, qui souhaite recruter 2 conseillers numériques pour approfondir l'accompagnement des jeunes de 16 à 25 ans dans la recherche d'un emploi ou d'une formation.

Une seconde vague de recrutement devait intervenir d'ici juin 2021. À terme, la Moselle pourrait compter jusqu'à 50 conseillers numériques, déployés sur l'ensemble du territoire.

Depuis mars 2020, une plateforme nationale a été lancée pour garantir l'accompagnement des personnes ne maîtrisant pas les outils numériques : <http://solidarite-numerique.fr>, avec un numéro de téléphone associé (01 70 772 372). Cette plateforme permet de joindre un médiateur numérique ou d'accéder à des tutoriels ou des ressources pour les personnes ayant des compétences numériques de bases et pouvant apprendre en autonomie.

LES COLLECTIVITÉS

La Région Grand Est

La région œuvre en faveur du développement des usages, des services et contenus numériques, afin de favoriser leur appropriation par le plus grand nombre. Elle accompagne financièrement les projets numériques portés par les entreprises, les collectivités, les établissements publics et les associations dans le cadre de 2 dispositifs de soutien complémentaires :

- ◇ les Contrats de plans État-région 2015-2020 ;

Depuis février 2022, la Préfecture de Moselle a mis en place un point d'accueil numérique e-Meraude destiné aux usagers ne disposant pas d'un outil informatique ou peu à l'aise avec le numérique et qui facilite l'accès aux démarches dématérialisées du ministère de l'intérieur avec :

- ◇ un ordinateur ayant un accès aux sites internet dédiés aux télé-procédures ;
- ◇ le moyen de scanner des documents et d'imprimer des justificatifs ;
- ◇ la possibilité de vous faire accompagner par un médiateur numérique.

Au point d'accueil numérique e-Meraude, **un médiateur numérique accompagne, sur rendez-vous, les usagers en difficulté** dans l'enregistrement de leur demande dématérialisée sur le site de l'Administration des Étrangers en France (ANEF).

Sont concernées les démarches suivantes (liste évolutive) :

- ◇ Validation de visa long séjour valant titre de séjour (VLS-TS) ;
- ◇ renouvellement de certains titres de séjour : étudiant, passeport talent, visiteur, duplicata ;
- ◇ document de circulation pour étranger mineur (DCEM) ;
- ◇ changement de situation : changement d'adresse, changement de situation maritale ;
- ◇ demande de nationalité française par décret.



- ◇ les Programmes opérationnels européens Feder 2014-2020.

La Région Grand Est a aussi fait don d'une trentaine d'ordinateurs pour les écoles messines en Quartiers politique de la ville, pouvant être prêtés aux familles durant le confinement.

Le département de la Moselle a initié la réalisation du Schéma directeur territorial d'aménagement numérique sur le territoire départemental.

Moselle fibre

Moselle fibre²³ est un syndicat mixte (établissement public) composé du département de la Moselle et de 14 intercommunalités mosellanes. **La politique visant à lutter contre la fracture numérique et à réussir la transformation numérique du territoire se décline en 3 axes :**

- ◇ L'organisation d'ateliers de formation au numérique (5 ateliers de 2h) sur le territoire mosellan, dans le cadre du dispositif Pass numériques de l'État, avec l'objectif de former 30 000 mosellans d'ici 2023 (personnes éloignées de l'emploi, seniors, salariés de TPE, artisans, commerçants et agriculteurs) via la diffusion de 300 000 pass numériques.
- ◇ **Le recrutement de 5 Conseillers numériques « itinérants »**, qui seront affectés à un territoire d'intervention (Metz-Orne, thionvillois, Forbach Saint-Avold, Sarreguemines-Bitche et Moselle sud). Ils auront pour mission :
 - ◆ d'organiser des ateliers de médiation de 2h, regroupant de 3 à 5 personnes, ouverts à tous et visant à former et à rendre autonome un maximum de personnes sur les démarches en ligne d'accès au droit (assurance maladie, retraites, allocations familiales, emploi, impôts, justice, etc.) ;
 - ◆ d'accompagner et de former les aidants numériques (ex : secrétaires de mairies, travailleurs sociaux, responsables associatifs).
- ◇ **La volonté de faire émerger une véritable filière de médiation numérique en Moselle et de structurer une offre d'accompagnement** au numérique lisible pour le citoyen. Les conseillers numériques orienteront les personnes vers les bons interlocuteurs et les bonnes structures en fonction de leurs besoins.

Les centres Moselle solidarité

Les centres Moselle solidarité (CMS) :

- ◇ proposent un accompagnement des personnes et des familles en situation de désinsertion socio-professionnelle et familiale (l'accès aux droits, orientation des publics vers les services adaptés, insertion des plus démunis, etc) ;
- ◇ interviennent dans le champ de la protection de l'enfance ;
- ◇ accompagnent vers et dans le logement ;
- ◇ accompagnent les bénéficiaires de RSA ;
- ◇ permettent aux personnes de retrouver une autonomie sociale.

Dans les Centres Moselle solidarités, un agent d'accueil numérique est présent et propose 2 permanences de 8

rendez-vous chacune par semaine. Il aide les personnes à déposer une demande de logement en ligne, à transmettre des documents aux administrations telles que la CAF ou la préfecture. Un atelier de formation (initiation) est organisé une fois par semaine pour des groupes de 2 à 3 personnes (création d'un compte, manipulation, etc.).

L'accompagnement porte souvent sur : les déclarations trimestrielles de ressources, la création d'adresse mail, les demandes de RSA, le téléchargement et l'édition de pièces justificatives administratives, etc. Les publics sont orientés lorsque cela est possible vers les Maisons des services au public.

Le CMS de Montigny-lès-Metz ne disposant pas d'agent numérique, oriente parfois les demandeurs vers celui des CMS de Metz Est ou de Metz Sainte-Barbe, mais la distance peut constituer un frein pour une partie des publics. Pour certains courriers, ils sont orientés vers l'écrivain public présent à la mairie de quartier. Au cours de rendez-vous avec les usagers, certaines démarches peuvent être effectuées, ou une réorientation vers les permanences d'accueil du public proposée (ex. : demande de logement, chèque énergie). Les publics concernés sont essentiellement des personnes âgées et/ou non mobiles, ou un public ne maîtrisant pas la langue française.

²³ https://www.moselle.fr/jcms/pl_23833/fr/moselle-fibre

Eurométropole de Metz

L'Eurométropole compte une conseillère déléguée au numérique : Claire Ancel. Dans le cadre de la mise en œuvre du Contrat de ville 2015-2020, la métropole a confié à l'AGURAM la réalisation d'une étude sur la fracture numérique en Quartier politique de la ville. Ce sujet a émergé dans le cadre des travaux du Protocole d'engagements renforcés et réciproques. L'ambition est de dresser un bilan de la situation, d'identifier les acteurs mobilisés et les dispositifs existants et de proposer des solutions à mettre en œuvre.

En 2021, l'appel à projets du Contrat de ville a fixé plusieurs priorités autour du sujet de la fracture numérique :

- ◇ garantir la continuité éducative et réduire la fracture numérique (des élèves) ;
- ◇ proposer des projets de lutte contre la fracture numérique comme frein à l'accès aux droits ;
- ◇ lutter contre l'illectronisme en favorisant les actions pour un meilleur accompagnement des publics démunis face à la dématérialisation croissante ;
- ◇ renforcer l'offre d'initiation à l'utilisation du numérique et l'accompagnement des écrivains publics numériques.

En 2021, 8 actions visant l'inclusion numérique ont été retenues dans le cadre de l'appel du Contrat de ville pour un montant total de 83 147 € :

- ◇ le centre social Pioche pour son action d'inclusion numérique ;
- ◇ Mixytés pour son cyber café social ;
- ◇ l'ACS Agora pour son action culture numérique ;
- ◇ Ecomédiance pour la récupération de matériel informatique obsolète ;
- ◇ La Passerelle pour Borny buzz numérique, et Esport et culture vidéoludique ;
- ◇ Grand Est numérique pour le Hackathon lutte contre le harcèlement scolaire et numérique ;
- ◇ Femina tech pour Work in digital.

L'appel à projets soutient également les écrivains publics, qui accompagnent les usagers dans leurs démarches administratives, pour un montant de 97 200 € en 2021.

Ville de Metz, CCAS et Programme de réussite éducative



La Ville de Metz compte une adjointe en charge de la transition numérique et de l'inclusion numérique, de l'emploi et de l'insertion professionnelle : Jacqueline Schneider.

Depuis le confinement de mars 2020, la Ville de Metz et son CCAS ont mis en place un **dispositif permettant d'équiper, avec des ordinateurs reconditionnés, des familles** concernées par le programme de réussite éducative (PRE). Le PRE consiste en un accompagnement social des enfants de 2 à 16 ans en QPV. En matière d'inclusion numérique, le PRE organise des entretiens à domicile et propose un soutien dans certaines démarches numériques liées aux enfants (demande de Pass Metz loisirs, impression de dossiers d'inscription aux activités). L'opération PC Solidaires, visant à équiper des enfants en difficulté avec le numérique (dans le cadre du PRE), a été renouvelée en 2021. Elle a permis d'équiper près d'une centaine de personnes.

Dans son projet éducatif territorial 2018-2021, la Ville de Metz s'est fixée comme objectif de développer les activités numériques. 3 actions sont inscrites :

- ◇ rapprocher la production de ressources numériques des utilisateurs (mise à disposition de ressources des services de la ville à destination des scolaires, développement des espaces numériques de travail, forma-

tion des enseignements à l'usage des ressources numériques des bibliothèques-médiathèques, au SIG et à la consultation des archives de la Ville de Metz) ;

- ◇ développer l'autonomie des enfants sur les outils numériques (supports web radio et TV, codage, algorithme, robotique, outils de collaboration numérique) ;
- ◇ prévenir et éduquer au numérique (éducation aux écrans, informer les parents sur l'utilisation du numérique à l'école).

Dans ce cadre, la Ville de Metz s'est donc engagée dans un plan de numérisation des écoles sur 5 ans : les classes ont été équipées d'un vidéoprojecteur, d'un ordinateur, d'un clavier sans fil et d'un lecteur DVD. À terme, des classes mobiles informatiques, avec des postes portatifs, vont être installés. Depuis la rentrée 2019-2020, Metz participe à une expérimentation en partenariat avec l'Éducation nationale, visant à sensibiliser les écoles aux nouvelles techniques d'enseignement s'appuyant sur des technologies numériques. Par ailleurs, des actions de sensibilisation au bon usage du numérique sont menées (semaine de prévention aux écrans, projet Écran total par exemple).

Dans le cadre de son projet de lutte contre la fracture numérique, et avec le soutien financier de l'État (enveloppe régionale Plan pauvreté 2020), le CCAS de Metz a appuyé, entre avril et décembre 2021, 5 associations messines dans l'expérimentation de nouveaux services numériques. Ces services sont pérennisés par les structures en 2022 :

◇ **L'organisation et l'animation de cycles d'ateliers de sensibilisation aux usages numériques :**

◆ Borny buzz numérique, accompagnement individuel ou collectif sur les usages de base, en fonction du nombre de participants et/ou des besoins. Sans créneaux définis, mais avec une condition d'adhésion à l'association (tarifs : 5 euros pour une personne seule/10 euros pour une famille à partir de 3 personnes). Des ateliers pour personnes allophones en partenariat avec Unis-cité sont également proposés le jeudi matin de 9h à 11h ;

◆ MJC 4 Bornes (Devant-les-Ponts), les mardis de 9h à midi (durée : 1h, gratuit sur rendez-vous)

◇ **La création de 4 permanences numériques d'accès aux droits :**

◆ association Mixytés, dans les locaux du CCAS de Metz, les lundis de 9h à 12h (gratuit sur rendez-vous) ;

◆ MJC 4 Bornes (Devant-les-Ponts), les mardis de 9h à 12h (gratuit sur rendez-vous) ;

◆ Centre social et culturel du Sablon Le Quai, les mardis et jeudis de 13h à 17h (gratuit, rendez-vous possibles en dehors de ces plages) ;

◆ Centre social Arc-en-ciel (Outre-Seille), les vendredis de 13h à 16h (gratuit sur rendez-vous).

Ces services s'adressent exclusivement à des publics éloignés, voire exclus du numérique pour les accompagner dans l'accès aux usages et l'autonomisation de leurs démarches administratives en ligne.

La Ville de Metz s'est inscrite au dispositif des conseillers numériques. **Les 7 conseillers accompagnent les habitants sur leurs usages du numérique, au travers de rendez-vous individuels dans un premier temps, et dans un second temps via des ateliers qui seront proposés en fonction des besoins observés. Répartis, en mars 2022, dans 6 Mairies de Quartiers, dans 4 Médiathèques, au CCAS et à l'Hôtel de Ville, équipés pour garantir un accès internet sécurisé et la confidentialité requise, ils exercent leurs missions au plus près des habitants.**

Un e-service, à destination des agents en contact avec les publics en difficultés avec le numérique, pour les orienter vers les conseillers numériques est prévu pour centraliser les demandes.

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



© Ville de Metz

Entretien avec un conseiller numérique ville de Metz à la Mairie de quartier de Patrotte



© Ville de Metz

Entretien avec un conseiller numérique ville de Metz à la Mairie de quartier de Sablon



© Ville de Metz

En complément de l'action des conseillers numériques, la Ville de Metz et le CCAS, avec l'appui du M'Lab de l'Eurométropole de Metz, travaillent au déploiement de bornes d'accès aux services numériques, dans différents lieux identifiés (mairies de quartiers, bibliothèques et médiathèques, siège du CCAS, etc.). Ce projet, qui a pour objectif de favoriser l'autonomie des usagers dans leurs démarches numériques, est financé à 80 % dans le cadre du plan France relance et sera opérationnel à partir de mi-2022.

La Ville de Metz encourage également le développement d'une filière de reconditionnement de matériel informatique.

Par ailleurs, le CCAS envisage la mise en place d'une aide à la connexion et/ou à l'achat d'équipement, sur conditions de ressources et sur prescription d'un travailleur social. Cette aide sera dédiée aux habitants de la Ville de Metz exclusivement (principe de territorialité de l'action du CCAS, compétent pour agir sur le ban communal messin).

Jacqueline Schneider, adjointe en charge de la transition numérique, inclusion numérique, emploi et insertion professionnelle, Frédéric Weyant, chargé de mission inclusion numérique accompagnés des 7 conseillers numériques



Ville de Woippy et CCAS



La Ville de Woippy compte un élu délégué au numérique : Antoine Graff.

Le CCAS de la Ville de Woippy apporte son aide aux publics en fracture numérique par :

- ◇ **La mise en place d'ateliers informatiques seniors (CCAS) :** depuis 4 ans, après la publication d'un article dans Le Woippycien et une prise de contact avec les associations senior, les habitants sont invités à s'inscrire aux ateliers qui se déroulent selon le niveau des participants, sur 10 séances par groupe : 2 groupes « initiation » et 2 groupes « perfectionnement » (+/- 7 personnes/groupe). On note une participation quasiment exclusive des habitants du centre, et très peu de participation des habitants des QPV (désintérêt ? difficultés de maîtrise de l'écrit qui freinent dans l'usage du numérique).
- ◇ **L'organisation d'ateliers numériques de la Maison de l'emploi et de la formation (Ville de Woippy) :** sessions de 45 minutes individuelles, sur rendez-vous, proposant une aide sur un thème sélectionné par le

demandeur d'emploi (travailler un CV, initiation à Word ou Excel, utilisation d'une boîte mail et accès à l'espace Pôle emploi, etc.).

- ◇ **Les interventions d'un conseiller numérique France services (Ville de Woippy) :** accueil de tous les publics à raison de 35h par semaine dans 2 lieux identifiés (Hôtel de Ville et France Services) ; 2 ordinateurs et 1 imprimante/scanner dans chaque lieu.
- ◇ **L'accompagnement d'un écrivain public (CCAS) :** accompagnement dans les démarches administratives, sur rendez-vous, aux heures d'ouverture du CCAS.
- ◇ La création d'un **bureau France Services, dans le cadre de la labellisation France services (Ville de Woippy) :** 1 ordinateur, une imprimante, un scanner, un téléphone, sont mis à disposition des usagers. Des visioconférences peuvent également être organisées pour les démarches administratives.

- ◇ **La mise à disposition de matériel informatique au sein d'espaces numériques** (Maison de l'emploi et de la formation, Maison pour tous, Foyer Saint-Éloy). L'espace informatique de la Maison pour tous vise à améliorer la réussite éducative en proposant des ateliers d'aide à l'utilisation des outils de suivi scolaire (pronote, parcourup, etc.). La ville de Woippy a mis des ordinateurs à disposition des familles lors de la crise sanitaire, pour permettre à des élèves de suivre leur scolarité. L'association Afev, dans le cadre de son projet d'accompagnement individuel d'élèves à domicile, a fait don de 6 ordinateurs sur le QPV de Woippy, en 2021.

Des réflexions sont en cours au sujet de la mise en place d'ateliers thématiques, intergénérationnels ou dédiés à l'usage du smartphone.

Parmi les publics rencontrés par les agents du CCAS, ceux concernés par la fracture numérique sont : les seniors, les personnes d'origine étrangère, les familles en difficultés financières et celles rencontrant des difficultés de compréhension ou aux compétences fragiles.



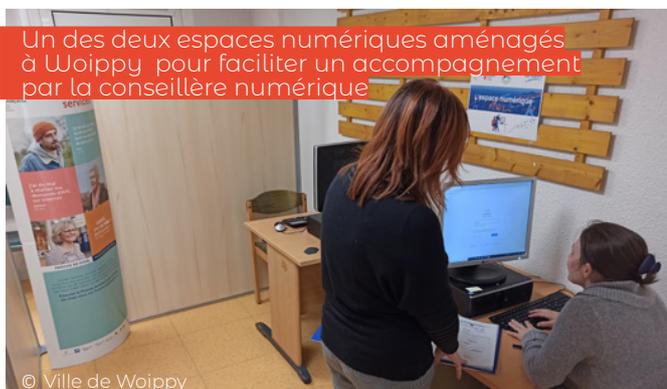
Atelier numérique, ville de Woippy

© Ville de Woippy



Maison des services publics, Woippy

© Ville de Woippy



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

© Ville de Woippy

Ville de Montigny-lès-Metz



Depuis mars 2022, un espace France services a été créé dans les nouveaux locaux de la mairie de quartier de Montigny-lès-Metz, située dans les quartiers de veille active Giraud et Sangnier. Cet espace, accessible sur rendez-vous, permet un accompagnement aux démarches administratives dématérialisées, par un agent France services.



Espace France Services, mairie de quartier de Montigny-lès-Metz

© Céline Bramme - Aguram, 2022

CAF

Espace multimédia

Dans les locaux de la CAF, au 4 boulevard du Pontiffroy, du lundi au vendredi de 8h30 à 16h, **10 ordinateurs avec imprimantes sont en accès libre** dans l'espace multimédia, connectés au site www.caf.fr. Des bornes sont également disponibles dans l'espace multimédia aux horaires d'ouverture. Des agents de la CAF, munis de gilets bleus (services civiques), proposent un accompagnement.

La CAF ne porte pas de projet de mise en place d'ateliers collectifs.

Promeneurs du Net

En 2016, les Allocations familiales lancent, sur l'ensemble du territoire national, le projet « Promeneurs du net, une présence éducative sur Internet »²⁴. Il se fonde sur un constat : si les adultes professionnels de la jeunesse, éducateurs, animateurs, sont présents là où se trouvent les jeunes, à l'école, dans les centres sociaux, dans la rue, etc., il est aussi nécessaire qu'ils interviennent dans la « rue numérique » qu'est Internet. L'objectif des Promeneurs du net est que l'éducateur ou l'animateur utilise Internet pour tisser des relations de confiance avec les jeunes, individuellement ou collectivement. Ce professionnel assure une présence éducative sur Internet auprès des jeunes, dans le cadre de ses missions habituelles (qu'il exerce généralement en présentiel). Il peut travailler dans un centre social, un foyer de jeunes travailleurs, une maison des adolescents, un accueil de jeunes, une maison des jeunes et de la culture, un espace public numérique, une mission locale, etc. Il est clairement référencé sur un site dédié et se met en contact avec les jeunes pour répondre, dans un premier temps, à leurs préoccupations, puis pour leur proposer une rencontre s'ils le souhaitent ou une participation à des projets développés sur le territoire. Ces professionnels exercent des missions de veille, de sensibilisation, « d'aller vers », mais l'objectif reste bien de privilégier les relations en face-à-face. Dans le cadre de la présence en ligne, les Promeneurs du net proposent, ainsi, différents niveaux d'intervention auprès des jeunes :

- ◇ **information généraliste ou ciblée**, concernant la structure (horaires, activités, etc.) et le territoire (événements locaux, débats publics, etc.), ou information thématique (emploi, santé, prévention, etc.) ;
- ◇ **lien social** : échanges quotidiens permettant de garantir une continuité de la relation éducative dans le temps et de renforcer la relation de confiance ;

- ◇ **accompagnement** : émergence d'initiatives, aide à la formalisation de projets et accompagnement de leur réalisation, suivi de parcours individuels ou collectifs de jeunes sur les thématiques en lien avec la mission du professionnel intervenant en tant que Promeneur du net ;

- ◇ **écoute, aide** : espace de parole, d'expression, de débat, écoute active, soutien psycho-social, etc.

En Moselle, 10 Promeneurs du net sont référencés dans l'annuaire, dont 5 interviennent à Metz²⁵:

- ◇ 4 sont éducateurs spécialisés d'Apsis émergence (pour les quartiers Patrotte, Bellecroix, Boileau, Grange aux Bois) ;
- ◇ 1 est animatrice sociale au Foyer Sainte-Constance.

En matière de numérique, les éducateurs mènent diverses actions :

- ◇ favoriser l'accès aux droits des personnes de 17 ans et plus ;
- ◇ accompagner les collégiens pour les devoirs en ligne : 11 à 14 ans ;
- ◇ animer des groupes de débat sur les réseaux sociaux, plusieurs tranches d'âges : 10 à 19 ans ;
- ◇ prévenir les risques en lien avec le numérique : les parents et les jeunes ;
- ◇ accompagner et expliquer les différents outils dès qu'ils en ont besoin ;
- ◇ répondre régulièrement aux sollicitations ponctuelles et informelles pour expliquer certaines informations que des jeunes ou des familles reçoivent, pour aider à trouver une information sur Internet, pour imprimer des documents officiels (attestations, CV, etc.).

²⁴ En partenariat avec le ministère des Familles, de l'enfance et des droits des femmes, le ministère de la Ville, de la jeunesse et des sports et la Mutualité sociale agricole.

²⁵ Source : <https://www.promeneursdunet.fr/annuaire/list>

CPAM

Pôle emploi Dans les locaux de la CPAM, 27 rue des Messageries, du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 13h à 17h, **6 postes Internet (restreints à la CAF et à Pôle emploi) et 3 bornes multiservices sont disponibles en libre-service** (sur rendez-vous actuellement). La CPAM ne propose pas d'ateliers collectifs.

Dans les locaux de la CPAM, 7 rue d'Anjou, ouverts uniquement le matin du 2e jeudi du mois actuellement, **une borne multiservice et un poste Internet sont mis à disposition en libre-service.**

Pôle emploi

Pôle emploi met à disposition, dans ses locaux du 5 rue des Dinandiers, du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30, **10 ordinateurs (outils adaptés aux personnes malentendantes : possibilité d'interprète langage des signes) munis de scanners et imprimantes.** L'usage des ordinateurs est libre et des raccourcis utiles pour les usagers sont proposés. **Des personnes en service civique peuvent aider les usagers** pour les demandes basiques. Dans le cas de demandes plus complexes, **l'un des 2 référents numériques de l'agence peut être mobilisé.**

Il est possible de bénéficier d'ateliers numériques en interne ou sous-traités en externe (actions de développement des compétences numériques). Un espace est prévu pour les malentendants. **Pôle emploi propose aussi des tests d'évaluation PIX**, qui permettent d'évaluer la maîtrise de 16 compétences numériques du cadre de référence européen DigComp²⁶ portant sur 5 domaines : Informations et données, communication et collaboration, création de contenu, protection et sécurité, environnement numérique.



pôle emploi

Mission locale du Pays messin

La mission locale du Pays messin propose le dispositif **Garantie jeunes**, qui s'adresse aux 16-25 ans en situation de précarité qui ne sont ni en emploi, ni en formation, ni en étude. Les jeunes bénéficient de divers ateliers durant les 4 semaines de travail collectif, dont un atelier de sensibilisation au numérique et à la maîtrise de son identité numérique. **La Mission locale propose aussi la mise à disposition d'ordinateurs**, le prêt de tablettes ou l'impression de documents pour les jeunes n'ayant pas d'outil numérique, afin de ne pas les exclure du dispositif Garantie jeunes. **Le personnel de la mission peut expliquer aux jeunes le fonctionnement d'un site ou d'une procédure.** Il peut venir en appui lorsqu'un recrutement a lieu exclusivement sur Internet.

La Mission locale a embauché **2 conseillers numériques** dont la formation s'est terminée en décembre 2021. Les conseillers mettent en place des ateliers avec les jeunes en fonction des besoins décelés pour proposer des activités adaptées.

La Mission locale utilise différentes applications ou outils en ligne pour rendre accessible en permanence et dématérialiser le parcours du jeune :

- ◇ projet professionnel décliné sur Mindomo ;
- ◇ mobilité avec l'application 1001 routes ;
- ◇ CV et lettre de motivation sur CVDESIGNER.



Chambre des métiers et de l'artisanat de Moselle

La Chambre des métiers et de l'artisanat (CMA) prévoit d'organiser des ateliers numérique et administratif pour les entreprises artisanales installées dans les Quartiers prioritaires de la politique de la ville.

Depuis 3 ans, la CMA mène une action « Observation, conseil et accompagnement des entreprises existantes » qui lui a permis d'entrer en contact avec une large proportion des entreprises artisanales des QPV de l'Euro-métropole de Metz et de caractériser les entreprises artisanales de ces QPV : il s'agit le plus souvent de dirigeants isolés, assez difficiles à capter et contacter, qui ont recours aux services de la Chambre ou tout autre prestataire très ponctuellement et sur des actions précises et ciblées, répondant à des besoins spécifiques.

Les bilans ont également mis à jour des points de difficultés majoritairement citées par les dirigeants : l'utilisation du numérique et la gestion de l'entreprise, notamment sur la partie administrative.

La CMA propose donc de mettre en place 2 ateliers, au sein du quartier, répondant aux besoins des chefs d'entreprises : un atelier numérique, et un atelier de gestion, orienté sur l'organisation des formalités administratives.

Cette nouvelle action ponctuelle et très ciblée permettra de répondre à leurs besoins d'actions précises, de réponses immédiates, de résolutions de difficultés rencontrées et de rompre leur isolement.



²⁶ <https://pix.fr/competences>

Les associations

La Passerelle/Borny buzz

L'association La Passerelle/Borny buzz a été labellisée Fabrique de territoire en 2020 pour son projet de développement d'actions de médiation numérique et d'inclusion numérique. **Borny buzz numérique a également ouvert²⁷ son nouvel espace, qui comprend un FabLab et des outils dédiés aux game studies.**

Via le média de proximité **Borny buzz rubrique « Borny buzz numérique », des contenus informatifs sur la culture numérique, des portraits de médiateurs numériques, etc., sont proposés.** Un micro-trottoir a été réalisé pour interroger les habitants sur leurs besoins en matière d'inclusion numérique. Durant la crise sanitaire, le médiateur numérique a publié différents articles : « Un petit guide de survie de la famille connectée », « Où s'informer et trouver des ressources sur le numérique et les écrans ? ».

La Ville de Metz déploie une offre d'écrivains publics numériques, afin d'aider les habitants des quartiers populaires messins à effectuer leurs démarches administratives en ligne. **L'association La Passerelle, identifiée comme ressource numérique par les acteurs du territoire, a formé les écrivains publics** de la Ville de Metz sur les différents dispositifs de France relance, ainsi que sur le RGPD.

L'association propose des ateliers à destination des 7-12 ans : Fablab, initiation à la programmation de robots, initiation à l'usage des moteurs de recherche et à la protection de la vie privée en ligne, etc. La Passerelle/Borny buzz propose aussi un accompagnement des publics à l'autonomie numérique les lundis, mardis, jeudis et vendredis hors vacances scolaires de 9 à 17h (fonctionnement sur projet en partenariat et/ou accompagnements individuels). L'association propose des ateliers jeux vidéo dans 7 quartiers de la Ville de Metz en partenariat avec des structures socio-culturelles et centre sociaux. Elle intervient aussi en parentalité dans le cadre du projet Écran total porté par la Ville de Metz dans plusieurs structures (Pep Lor'est, CSC Cassis, Centre social Pioche, Centre social de Bellecroix, MJC des 4 Bornes.)

Par ailleurs, l'association est labélisée Aptic et reçoit des Pass numériques de Pôle emploi. Cependant l'arrivée au compte-goutte des bénéficiaires empêche les formations collectives.

La passerelle intervient également pour le CCAS dans le cadre du plan de lutte contre la pauvreté et a obtenu divers financements (MILD&CA, FiPDR) pour des actions d'éducatives aux médias qui concernent les usages excessifs et la radicalisation.

Ligue de l'enseignement - Fol 57

En matière de numérique, la Ligue de l'enseignement Fol57 propose un accompagnement des structures (associations, communes), dans la structuration dans leurs démarches d'éducation au numérique, de médiation et d'inclusion numériques. **Elle anime des ateliers éducatifs et d'inclusion,** et propose un accompagnement aux démarches, aux usages informatiques et des ateliers ludiques de médiation numérique pour les plus jeunes.

Elle anime également des ateliers d'éducation aux médias et de culture numérique pour ne pas limiter l'inclusion numérique au simple usage des outils et plateformes en ligne.

En 2021, la ligue de l'enseignement a proposé une candidature conjointe à l'appel à manifestation d'intérêt Hub pour un numérique inclusif, avec Emmaüs connect, We take care et Pop les assembleurs.

Lorraine activités

L'association Lorraine activités a proposé des ateliers formation collective et à domicile pour les seniors. Les premiers cours sont gratuits, puis les sessions suivantes sont payantes. L'association ne dispose pas de local propre, mais intervient au centre culturel Metz Queuleu. Elle peut mettre en place des ateliers numériques si une salle équipée lui est mise à disposition.

Les petits débrouillards

L'association, domiciliée à la MJC de Borny, 10 rue du Bon Pasteur, propose des **projets ou prestations ponctuelles autour du numérique.** L'objectif de l'association est d'expliquer le fonctionnement des outils numériques dans une démarche scientifique pour donner des clés de compréhension du monde environnant. Exemple d'ateliers : Imprimante 3D, robotique, codage, etc.

Des permanences sont mises en place les samedis après-midi, durant lesquelles les usagers peuvent bénéficier d'un temps de découverte du matériel et éventuellement d'un temps pédagogique.

L'association s'adresse à des publics de tous les âges et propose également, sur devis, aux collectivités des ateliers d'initiation aux outils informatiques.

²⁷ Inauguration le 25 septembre 2020

Mixytés

Mixytés anime un cyber café social et solidaire²⁸ au sein de la structure Étap'Habitat, située 2 rue Georges Ducrocq à Metz. Mixytés tient également une permanence au sein du CCAS de Metz pour aider les publics bénéficiant d'un accompagnement par le CCAS, dans leurs démarches administratives. L'association propose également, en partenariat avec Orange solidarités, des ateliers tels que par exemple « mon identité numérique » et « bien vivre dans un monde digital ».



Atelier numérique "Mon identité numérique et Bien vivre dans un monde digital"



Mon identité numérique et Bien vivre dans un monde digital

Qu'est-ce que l'e-réputation ?
Utilisez-vous correctement et efficacement Internet ?
Vous souhaitez maîtriser votre identité numérique ?

Orange solidarité et miXYtés vous invitent à une information

Le 6 juillet de 18h à 20h au cybercafé by miXYtés

© mixytés org

FJT 2 rue Georges Ducrocq Metz

Afev

L'activité principale de l'Afev est l'accompagnement individuel des jeunes des quartiers populaires pour sécuriser leur parcours éducatif : chaque enfant est suivi par un étudiant bénévole, qu'il rencontre une fois par semaine pour une aide personnalisée (mentorat éducatif auprès de 250 enfants/jeunes). Située rue Paul Chevreux à Metz, l'association propose diverses actions :

- ◇ colocation à Projets solidaires dans le quartier de la Patrotte ;
- ◇ animation d'un tiers lieu éducatif dans le quartier de la Patrotte : La Dragonne ;
- ◇ volontaires en Résidence dans un ensemble scolaire REP + ;
- ◇ actions de démocratisation de l'Enseignement supérieur ;
- ◇ animation d'une préparation à l'apprentissage pour 10 jeunes décrocheurs.

L'association propose des ateliers numériques animés par l'association Mixytés les jeudis et vendredis matin.

Du 26 avril au 7 mai 2021, des permanences ont été mises en place à l'Afev, afin de distribuer des ordinateurs à des enfants qui n'en possédaient pas. En effet, pendant le confinement, les bénévoles ont constaté que certains enfants n'avaient pas d'ordinateur, ce qui les empêchait de se connecter aux cours à distance, lire des mails ou faire des recherches pour leurs devoirs. L'Afev a donc choisi de distribuer des ordinateurs aux familles suivies dans le cadre du mentorat, qui n'étaient pas en mesure d'en acheter un. Les ordinateurs donnés proviennent de 2 organisations : Break poverty foundation (organisation à but non lucratif basée à Paris, luttant contre la pauvreté) et PC solidaire (ONG locale qui se consacre à la vente d'ordinateurs d'occasions reconditionnés et de dons de matériel informatique sur le secteur de Metz). En 2020, lors du premier confinement, 15 ordinateurs ont été donnés, et 77 en 2021. Les familles qui ont suffisamment d'espace dans leurs logements ont reçu des ordinateurs fixes avec écran, clavier et souris. Les familles n'ayant pas d'accès à Internet ont également reçu un boîtier pour avoir une connexion. Lors de la distribution, l'association explique aux familles l'installation et le fonctionnement du matériel, la connexion et la navigation sur Internet. Un guide d'utilisation est fourni. De plus, les familles peuvent recontacter l'association si besoin.

²⁸ Inauguration 15 juillet 2021



Atelier informatique Myxités au tiers-lieu La Dragonne à La Patrotte Metz Nord, en partenariat avec l'Afev

© Afev



Distribution d'ordinateur par l'Afev en partenariat avec Break Poverty

© Afev

AgirABCD (Association générale des intervenants retraités pour les actions de nos bénévoles pour la coopération et le développement)

L'association AgirABCD délégation Moselle et Meurthe-et-Moselle est une association de bénévoles retraités, qui accompagne les populations en difficultés. Parmi les publics accompagnés, les seniors, les demandeurs d'emplois et les migrants sont les plus touchés par la fracture numérique.

L'association veille à développer les compétences numériques des seniors par des ateliers de formation en partenariat avec la Fédération seniors Moselle : 3 ateliers de formation composés de 2 séances de 1h30, repartis sur une durée de 6 semaines, pour des groupes de 8 à 10 personnes. Les thèmes abordés lors des ateliers sont les suivants :

◇ atelier 1 : communiquer avec ses proches (notamment par mail) ;

◇ atelier 2 : naviguer et faire ses démarches sur Internet (notamment sur le site service-public.fr et sur les sites les plus courants d'achat en ligne) ;

◇ atelier 3 : veiller à sa sécurité sur Internet (notamment les précautions à prendre pour se protéger).

Les formateurs se déplacent sur les sites de formation dans les salles mises à disposition par les clubs seniors affiliés à la Fédération seniors Moselle. Toutefois, les publics participant aux formations sont déjà équipés en outils numériques. Les personnes bénéficiant des actions menées par l'association (seniors pour l'instant), disposent d'un matériel informatique (parfois ancien ou bas de gamme) et d'une connexion à Internet.



Atelier numérique à destination des seniors, mené par AgirABCD, exemple d'intervention à Noisseville

© Jean Pallez

À travers l'animation d'ateliers, de conférences et d'afterworks, Femina tech souhaite augmenter l'implication féminine dans les secteurs d'avenir, ainsi que dans le monde de l'entrepreneuriat. Pour ce faire, l'association propose au jeune public, aux demandeurs d'emploi, aux professionnels actifs comme aux curieux, divers événements pour les initier et les sensibiliser au numérique. L'association participe à des tables rondes sur le thème de la mixité, de l'entrepreneuriat ou de la place des femmes dans les secteurs techniques et numériques. **Femina tech organise, depuis novembre 2018, le salon Automne numérique**, invitant les participants à découvrir et tester les métiers de demain de manière pratique.

CRI-BIJ



Le CRI-BIJ (Centre de renseignement et d'information, lieu ressource sur la vie associative) dispose, dans son centre situé au 1 rue du Coëtlosquet à Metz, d'un espace multimédia, composé de 4 ordinateurs en libre accès, ainsi que d'un ordinateur dédié aux démarches qui nécessitent un accompagnement individualisé par un professionnel de l'équipe. 2 scanners, 2 imprimantes et un accès Wi-Fi sont mis à disposition. Pour accéder à cet espace, une adhésion gratuite est nécessaire.

Arcal Metz et environs

Depuis plusieurs années, l'Arcal Metz et environs (Amis pour une retraite conviviale active et de loisirs) propose aux adhérents retraités :

- ◇ **des initiations Apple** les vendredis matin tous les 15 jours ; elles sont reconduites en 2021, au club Soleil d'automne, 52 rue Saint-Bernard à Metz Sablon ;
- ◇ **des ateliers PC Windows** débutant les vendredis de 9 h à 11h et des ateliers de perfectionnement les mardis de 14h à 17h à la MJC Rochambeau ; à partir de septembre 2021, l'atelier informatique PC Windows évolue et se décline par thèmes selon les centres d'intérêt des participants, chaque thème pouvant être traité en une ou plusieurs séances.

L'atelier informatique se tient tous les mardis, de 14h à 16h au centre socio-culturel Sainte-Barbe, au 4 rue Rochambeau à Metz.

Le relais amical Moselle et Rhin est une structure associative, émanation de Malakoff-Humanis. Elle a pour mission de favoriser le lien social dans son territoire, entre les adhérents de l'association, qui sont des retraités majoritairement ressortissants des Régimes de retraite Agirc-Arrco. Elle intervient également en direction de publics, non adhérents :

- ◇ qui sont en difficultés avec la langue et les savoirs de base ;
- ◇ qui sont en recherche d'emploi (des jeunes en fin de cycle scolaire aux seniors, dans une logique de retour à l'emploi) ;
- ◇ qui sont en cycle scolaire via 2 dispositifs : aide aux devoirs, aide aux études ;
- ◇ qui résident en Ehpad.

L'association commence à mettre en place une structure d'accompagnement dédiée à ces publics au travers d'un atelier Inclusion numérique. Cette structure est animée par 5 bénévoles, qui sont déjà par ailleurs intervenants dans l'activité Accès aux savoirs de base. Ces bénévoles ont été formés pour cet accompagnement spécifique.

Depuis septembre 2021, les publics concernés par la formation viennent dans les locaux du 5 rue Édouard Belin à Metz, le plus souvent munis de leur tablette ou smartphone, mais l'association peut également mettre à disposition du matériel le temps de la formation. Cette formation, d'une durée variable selon l'évaluation des connaissances et l'assimilation des informations, dure en général 2h par semaine, en cours individuel. Ces rendez-vous individuels permettent à l'apprenant d'avoir une totale liberté d'expression sans la crainte d'avoir à exprimer, face aux autres, les difficultés qu'il éprouve.

Famille lorraine de Metz Borny, au centre culturel Bon Pasteur de Borny

L'association Famille lorraine de Metz Borny propose un club informatique, ouvert à tous les adhérents, quel que soit leur âge ou leur niveau (débutant ou confirmé). Les participants doivent être munis de leur matériel informatique. Les cours d'informatiques (limités à 5 personnes) ont lieu les jeudis de 9h30 à 11h pour les débutants en 2021-2022. Ils ont lieu au centre socio-culturel de Borny, 10 rue Bon Pasteur.

Maison pour tous

La Maison pour tous de Woippy propose des ateliers informatique (aide à l'accès aux démarches), ainsi que des ateliers Pronote pour les parents d'enfants qui passent du CM2 vers le collège. Elle propose aussi une Web-TV pour laquelle les jeunes de 11 ans et plus peuvent apprendre à filmer, réaliser des reportages et utiliser les outils numériques (montage son et image), durant les vacances scolaires.

Udaf



L'Union départementale des associations familiales (Udaf) de la Moselle a mis en place un Groupe numérique formé pour optimiser ses interventions et des référents numériques ont été appelés dans la structure à former les usagers par le biais d'ateliers collectifs, mais également à former les collègues pour une meilleure prise en charge des usagers. L'Udaf a mis en place des ateliers dont la fréquence a été fonction des besoins identifiés. Le public cible est le public bénéficiaire du RSA, confié à l'Udaf par le département (territoires de Metz, Thionville et Moselle Est). Les ateliers portent sur :

- ◇ l'accompagnement à l'embauche (CV, lettre de motivation, candidature par Internet, etc.) ;
- ◇ la recherche d'un mode de garde pour son enfant (via Internet par exemple) ;
- ◇ la connaissance de l'outil informatique pour les débutants/module fracture numérique débutant (découvrir l'ordinateur, rédiger un texte simple) ;
- ◇ mieux maîtriser l'outil informatique pour les publics qui ont un smartphone/module numérique (créer et utiliser une adresse email, constituer des dossiers administratifs).

Cravate Solidaire



La Cravate solidaire a embauché un conseiller numérique en février 2022 pour pallier la fracture numérique des candidats à la recherche d'un emploi. En complément de l'atelier Coup de pouce, un nouvel atelier traitera des enjeux numériques dans la recherche d'emploi : apprendre à utiliser les jobboards, prendre conscience de son e-réputation, savoir utiliser les outils numériques pour créer sa candidature, etc.

Unis-cité

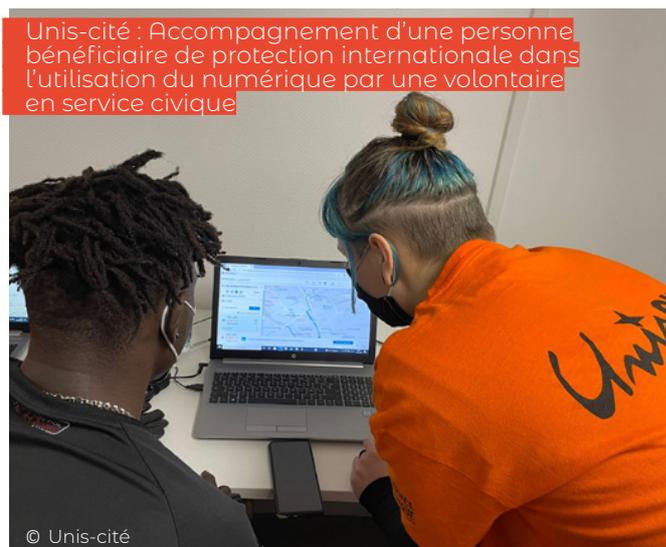
L'association Unis-cité accompagne des volontaires en service civique. Elle ne dispose pas d'espace numérique dédié, mais possède 4 tablettes et 4 ordinateurs que les services civiques emportent dans les lieux partenaires ayant signé une convention d'accueil au préalable (centres sociaux, résidence de personnes âgées, médiathèque etc.)

L'association propose des interventions d'accompagnement gratuites aux démarches administratives, mises en place depuis 2 ans sous forme d'ateliers individuels ou collectifs à destination de personnes réfugiées, conditionnées par la signature d'une charte pour l'utilisateur. Depuis janvier 2022, 7 volontaires engagés en service civique dans la mission d'inclusion numérique des réfugiés mènent des permanences au sein de 3 structures partenaires :

- ◇ à Borny buzz/La Passerelle, 1 rue du Béarn, tous les jeudis de 9h à 11h – ateliers collectifs ;
- ◇ à la Maison du FLE, 3 rue du Limousin, 2 fois par semaine (public inscrit à la maison du FLE) ;
- ◇ à la résidence jeunes Sainte-Constance, une fois par semaine (public inscrit au foyer).

Elle mène aussi des ateliers d'e-réputation et propose un accompagnement numérique sur PIX à destination des volontaires en service civique (+ certification PIX pour certains volontaires).

Les volontaires accompagnent également des personnes âgées dans l'utilisation quotidienne du numérique, lors de visites de convivialité à domicile ou en Ehpad.



Les médiathèques Jean Macé, Paul Verlaine, Metz Sablon et l'Agora

Les médiathèques :

- ◇ Jean Macé, située 2 boulevard de Provence à Metz (QPV Borny) ;
- ◇ Paul Verlaine, située place de la Bibliothèque à Metz (hors QPV, quartier Pontiffroy) ;
- ◇ Metz Sablon, située 4/6 rue des Roberts à Metz (Sablon hors QPV) ;
- ◇ l'Agora, située 4 rue Théodore de Gargan à Metz (QPV Patrotte Metz nord) ;

participent au programme d'animations numériques commun à toutes les bibliothèques-médiathèques de Metz. **Elles proposent des ateliers collectifs gratuits pour tous les publics. Une permanence d'accompagnement individuel** (docteur numérique) est mise en place pour apporter une aide dans l'utilisation des outils numériques (jeudi de 14h à 18h). **Ces ateliers sont complétés par une formule « initiation »**, le vendredi de 14h à 16h, permettant d'apprendre à utiliser le matériel et l'environnement Windows, Internet, les fonctions de base du traitement de texte ou les outils multimédias et les réseaux sociaux.

Des postes sont disponibles en accès libre (inscription préalable à la médiathèque requise, session limitée à 2h par jour). Le Wifi est accessible dans tout le bâtiment et les impressions sont possibles (0,15 €).

Des ateliers numériques, destinés aux publics expérimentés qui ne sont pas en situation de fracture numérique sont aussi organisés : découverte de logiciel libre de modélisation 3D avec l'association B.U.G Metz, impression 3D, entrevues sur l'impression et les options de scan, identification des infox.

L'Agora-Patrotte Metz nord

Au-delà de son adhésion au programme commun à toutes les bibliothèques médiathèque de Metz, l'Agora diversifie ses propositions en lien avec le numérique grâce à des partenariats avec des acteurs locaux, régionaux ou nationaux (Ligue de l'enseignement, la Villette, Bliiida, Cité musicale, etc.). Elle propose :

- ◇ **des services permanents** (wifi, postes, bornes de consultation, jeux vidéo, portail web, accès aux ressources numériques) ;
- ◇ **des ateliers d'initiation et de création**²⁹, rencontres, débats et conférences pour valoriser l'écosystème numérique messin ;

²⁹ Ateliers créatifs (image, photo, vidéo, numérisation, etc.), ateliers jeux, initiation au codage et à la robotique, ateliers médias (webradio, partage de contenus, etc.), Fab lab et Repair café.

- ◇ le dispositif **Micro-folie** qui s'articule autour de 4 modules : espace scénique, café, Fab lab et musée numérique ;

- ◇ **des ateliers spécifiques en lien avec la thématique de l'image** (table mashup, stop motion, création photos et vidéos, etc.)

Maison de la culture Saint-Marcel

La Maison de la culture Saint-Marcel propose aux adultes, à travers 5 séances de 1h15 sur un trimestre, avec ou sans ordinateur personnel, **de découvrir l'informatique du quotidien** : naviguer sur le web, envoyer un courriel, utiliser son smartphone, se perfectionner au traitement de texte ou à l'utilisation de l'image numérique (60 €/cycle + adhésion).

Le centre social Pioche

Le centre social Pioche, situé au 13 rue Pioche dans le quartier du Sablon propose un **dispositif de formation « inclusion numérique pour tous »** : après une brève évaluation et une identification des besoins du public, il leur est proposé une **formation « à la carte »** en fonction des attentes de chacun. 10 ordinateurs et un écrivain public ayant des compétences informatiques sont à disposition des usagers le lundi de 8h30 à 11h30 et le vendredi 13h30 à 16h30. Les usagers ont la possibilité d'emporter leur matériel multimédia personnel. Les impressions sont gratuites. Cette action d'inclusion numérique est financée dans le cadre de l'appel à projets du Contrat de ville.

Centre culturel de Queuleu

Le centre culturel de Queuleu, via l'association L'informatique pour tous, propose aux seniors, dotés d'un ordinateur portable, un atelier informatique : initiation et bases de l'informatique ou perfectionnement, 30 séances d'1h30 par semaine (230 €).

Centre socioculturel Kairos

Le centre socio-culturel Kairos est situé au 13 rue de Toulouse à Bellecroix. Il propose des actions en lien avec la parentalité, la famille, les seniors, les adultes, l'accompagnement à la scolarité, la santé et le lien social. En matière de numérique, le centre propose, sur rendez-vous pris à l'avance, **une aide à la connexion pour une démarche administrative**. Il est régulièrement sollicité (plusieurs fois par semaine) pour des impressions de documents.

Les autres bibliothèques, MJC et centres socio-culturels

La MJC 4 Bornes (Devant-les-Ponts), **le centre social et culturel du Sablon Le Quai** (Sablon hors QPV) et le **Centre social Arc-en-ciel** (Outre-Seille) **proposent avec le concours du CCAS de Metz et des partenaires associatifs de nouveaux services numériques : permanences et/ou ateliers.**

Les autres centres sociaux ou socio-culturels, MJC et bibliothèques suivants ne semblent pas proposer d'offre en lien avec le numérique à l'heure actuelle :

- ◇ MJC situés dans un QPV : MJC Boileau – Pré-Génie et Centre social Foyer Saint-Éloy (QPV Saint-Éloy Boileau Pré-Génie) ;
- ◇ MJC hors QPV : MCL Saint-Marcel (Les Iles), MJC Metz sud (Nouvelle Ville) ;

- ◇ Centres socio-culturels en QPV/QVA : centre culturel Marc Sangnier (QVA Marc Sangnier, Montigny-lès-Metz), Bellecroix, le centre d'animation culturelle et sociale Georges Lacour (Patrotte Metz nord), le centre social du Petit Bois (Borny) ;
- ◇ Centres socio-culturels hors QPV : centres socio-culturels de Metz Vallières, Devant-les-Ponts, Magny, République (Sablon), Sainte-Barbe (Les Iles), du Bois de La Dame (Grange-aux-Bois), espace de la Grange (Grange-aux-Bois), le centre d'activités et de loisirs de Plantières, l'Espace Corchade (Vallières), le centre socio-culturel d'Anatolie, la salle Saint-Denis de la Réunion (Devant-les-Ponts), le centre culturel Turc de Metz (Patrotte Metz nord) ;
- ◇ Les bibliothèques de Bellecroix (QPV) et de Magny (hors QPV).

Maison du FLE



La Maison du français langue étrangère a été habilitée par Aptic pour dispenser des services informatiques aux personnes envoyées par le Pôle emploi (chèques numériques). La Maison du FLE travaille donc en collaboration avec les différents Pôles emploi de Metz et aide leurs demandeurs d'emploi (FLE) à se servir de l'outil informatique pour des tâches simples. La Maison du FLE a mis en place des ateliers numériques, 2 fois par mois, pour un public Français langue étrangère (FLE).

Pôle des lauriers

Le pôle des lauriers, situé 3 bis rue d'Anjou à Metz Borny, propose, via la cellule emploi insertion de la Ville de Metz, des ateliers multimédias de recherche d'emploi les lundis après-midi, mercredis matin et jeudis après-midi (sur inscription). Il propose une assistance aux personnes de plus de 25 ans en recherche d'emploi à l'utilisation des outils informatiques pour la rédaction de CV et de lettres de motivation (sur rendez-vous).

Bliida



Micro-folie

Bliida développe depuis la fin 2018 une action forte dans les Quartiers politiques de la Ville de Metz avec son dispositif numérique itinérant le Mido, lui permettant de se déplacer et de proposer à tous de découvrir l'univers de la création et de l'innovation. Ce cycle annuel d'ateliers Openlab à l'Agora Metz prend place dans le cadre du dispositif Micro-folie, pour lequel il est référent sur le territoire en matière de dispositif pédagogique et numérique. Ainsi chaque samedi Bliida met en place un atelier pour y concevoir des jeux, œuvres, ou dispositifs intégrant des pratiques numériques, en lien avec les œuvres et courants artistiques proposés dans le dispositif muséal Micro-folie.

Super senior

Depuis novembre 2017, en partenariat avec la Ville de Metz, Bliida propose le dispositif Super senior, dédié à la formation et à l'accompagnement aux outils numériques pour les plus de 60 ans. La formation se compose d'une série de 10 ateliers, répartis entre avril et juin, débutant par une séance commune d'intro-



Micro-folie Metz : ateliers Openlab

© Bliida.fr

duction générale. Les participants sont ensuite répartis en groupes de niveaux, afin de suivre les ateliers des 3 thématiques suivantes (au choix) :

- ◇ informatique & Culture numérique (3 séances) ;
- ◇ réseaux sociaux et applications (3 séances) ;
- ◇ déclaration et paiement en ligne (3 séances).

Depuis 2020, un parcours à la carte est proposé : les seniors peuvent choisir de suivre une partie ou l'ensemble des ateliers.

En 2019, 42 seniors avaient intégré le dispositif (22 débutants, 20 initiés). En 2020, malgré la crise sanitaire, plus de 50 seniors ont bénéficié du dispositif. Les cours ont été dispensés par un résident de Bliida partenaire : Pédagome, dont les cours sont donnés par des étudiants.

En 2022, Bliida et Pédagome développent leur concept de formation des seniors en portant un nouveau projet : une formation itinérante, s'appuyant sur un bus équipé et aménagé avec du mobilier et de l'équipement informatique, pour former de petits groupes de seniors. L'objectif serait de former 550 seniors de l'Eurométropole de Metz, sur la base d'un programme de formation de 9h (6 séances d'1h30, réparties en 3 modules : rudiments de l'informatique, réseaux sociaux, démarches administratives).

Jedi, jeudi digital

Bliida en partenariat avec le 89C3 Metz, la Banque populaire Lorraine Champagne Ardennes et la Caisse d'épargne Grand Est Europe, a initié un cycle mensuel de conférences, ateliers ou projections-débats qui abordent l'outil numérique au sens large du terme. Ces événements, gratuits et ouverts à tous, permettent de mettre en lumière l'écosystème numérique lorrain et d'initier/sensibiliser le public à l'environnement digital grâce à des thématiques variées : protection des données, création d'activité dans le numérique, RGPD, LinkedIn pour le business, e-santé, e-réputation, etc.

La fabrique des technonautes

L'éducation artistique et numérique occupe une place centrale dans le projet initié par Bliida. **Plus qu'un lieu d'éveil, la fabrique des technonautes se veut un lieu d'apprentissage, de transmission et de ressources dédié à toutes les formes d'art : vidéo, design, arts numériques, photographie, etc.** Au travers d'une approche concrète et multidisciplinaire, la Fabrique des technonautes permet aux enfants de développer leur potentiel créatif tout en explorant les opportunités offertes par les nouvelles technologies.



© Bliida.fr

Fab Lab MDesign

Situé à Bliiida, le Fab Lab MDesign propose diverses actions de partage de connaissance autour de la fabrication numérique :

- ◇ **des Repair Cafés collectifs** (réparation d'objets du quotidien) ;
- ◇ **des ateliers de fabrication numérique** pour faire découvrir à des publics variés l'ensemble des phases de création avec les outils numériques : logiciels de conception 2D et de modélisation 3D, imprimante 3D, fraisage à commande numérique, découpe laser, etc. :
- ◇ atelier de fabrication de borne arcade par les jeunes de Borny ou du quartier Boileau Pré Génie,
- ◇ atelier avec les étudiants de l'école d'architecture de Nancy,
- ◇ atelier avec les jeunes de la mission locale du pays messin, etc.

Le Fablab MDesign termine aussi un cycle d'ateliers numériques avec 20 jeunes des jeunes des quartiers Boileau, de Woippy Saint Eloy, des Hauts de Vallières et de Borny, avec la restitution d'ordinateurs que les jeunes ont appris à installer et à utiliser sous linux. Le FabLab MDesign œuvre à la transmission des savoir-faire numériques, et a pu, au travers de la **revalorisation d'ordinateurs issus du renouvellement de parcs informatiques**, équiper des enfants dont les familles n'ont pas d'ordinateur, tout en permettant à ces jeunes de découvrir le potentiel de cet outil numérique. Ces jeunes ont été accompagnés dans la découverte de la composition hardware du PC et de la partie logicielle avec l'installation de Linux mint et ont été sensibilisés aux dangers d'internet. L'installation d'un logiciel de sécurité et d'un navigateur dédié aux jeunes (qwant junior) leur permettra également une navigation sereine sur la toile.

Atelier numérique du Fablab MDesign, Hauts de Vallières



Ateliers numériques du Fablab MDesign, Boileau Pré Génie, réalisation d'une Borne Arcade double murale



Ateliers « un PC pour réussir ! »



AMI Hub pour un numérique inclusif porté par la Banque des territoires

La Banque des territoires a lancé, en 2021, un appel à manifestation d'intérêt visant à construire des hubs favorisant l'inclusion numérique. Le but est de fédérer l'écosystème de la médiation numérique à une échelle interdépartementale, voire régionale. Les Hubs doivent aider les collectivités territoriales à développer et structurer l'accompagnement de la population dans la maîtrise des outils numériques, notamment dans l'accompagnement réalisé par les agents publics des collectivités territoriales lors de la réalisation des démarches du quotidien, mais aussi en les aidant dans la conception de projets d'inclusion numérique portés par des asso-

ciations, tiers-lieux, fab lab, etc. Les Hubs sont chargés d'accompagner les lieux de médiation numérique, de former les aidants numériques sur un même territoire et soutenir le déploiement du Pass numérique, ainsi que des autres dispositifs qui pourront être mis en place. Ils ont aussi pour mission de lever des fonds et d'aider à mobiliser toutes les sources de financement en montant des projets à grande échelle.

À l'échelle du Grand Est, une candidature a été déposée : We take care - Emmaüs connect – Pop les assembleurs et les Ligues de l'enseignement.

Écrivains publics

Plusieurs écrivains publics interviennent sur le territoire au sein de diverses structures :

- ◇ le point d'accès aux droits situé au pôle des lauriers de Borny, 3 rue d'Anjou ;
- ◇ l'associations Franco asiatique AFA, 8 rue de Normandie ;
- ◇ au centre social Cassis, 11 rue de Champagne à Metz Borny ;
- ◇ au centre du Petit Bois au 5 rue du Dauphiné à Metz Borny ;
- ◇ au centre social Pioche, 13 rue Pioche au Sablon ;
- ◇ au pôle citoyen Henri Camus, 21 rue des Marronniers dans les Hauts de Vallières ;
- ◇ au CCAS de Woippy ;
- ◇ à la MJD de Woippy (CDAD) ;
- ◇ à l'Agora 4 rue Théodore de Gargan à Patrotte Metz Nord ;
- ◇ à la mairie de quartier de Montigny-lès-Metz, 41 rue du Président J.F. Kennedy ;
- ◇ à la direction des Direction des Affaires familiales, sociales et scolaires - 9 rue Pougin à Montigny-lès Metz.

Leur mission consiste à accompagner les usagers dans leurs formalités administratives : dossier, lettre, CV, création de comptes en ligne travail de rédaction commandé, etc. **Ils orientent les publics vers les professionnels compétents**, accompagnent les personnes en situation de précarité ou de fragilité sociale. Ils apportent leur aide aux usagers pour :

- ◇ acquérir leurs droits au niveau de la CAF, de la préfecture et des organismes de l'État ;
- ◇ remplir leurs dossiers de retraite, de la MDPH, etc. ;
- ◇ créer des comptes ANTS, Ameli, caisse de retraite, Impôts etc. ;
- ◇ lettres de motivations et CV ;
- ◇ lettres de résiliations.

Selon l'enquête réalisée auprès des professionnels, les publics les plus touchés par la fracture numérique accueillis par les écrivains publics sont :

- ◇ les publics allophones (ressortissants étrangers) ne maîtrisant pas la langue française écrite et orale ;
- ◇ les personnes âgées (en décalage avec les codes sociétaux liés au numérique) ;
- ◇ le public, toute origine confondue qui ne maîtrise pas l'outil Internet ou qui ne dispose d'aucun matériel adapté ;
- ◇ le public illettré ou en situation d'isolement, réfractaire au numérique, etc. ;
- ◇ tout type de public, de 18 à 90 ans, équipé ou non de matériel informatique ou smartphone.

Un atelier est proposé chaque jeudi de 14h à 16h à l'Agora. Il s'adresse aux usagers volontaires qui se heurtent au numérique, domaine qu'ils connaissent peu ou mal. Dans une salle munie d'ordinateurs, les participants peuvent les utiliser et une aide leur est apportée. Les ateliers visent à apprendre à créer une adresse mail, créer un espace personnel, apprendre à consulter les sites d'informations (service.public.fr, préfecture, mairie, etc.), etc.

L'écrivain public du centre social Pioche intervient :

- ◇ le lundi de 9h à 12h et le vendredi de 9h à 17h : ateliers informatiques au centre social Pioche ;
- ◇ les lundis et mercredis de 14h à 17h ; mardi de 9h à 12h : permanences d'écrivain public Espace Henri Camus - Hauts de Vallières ;
- ◇ le mardi de 14h à 17h ; mercredi et jeudi de 9h à 12h : permanences d'écrivain public centre social Pioche Metz Sablon sud.

Les écoles apportent dans la mesure du possible une aide aux familles en situation d'exclusion numérique (formation des élèves, aide aux familles pour certains formulaires concernant la scolarité des enfants).

Depuis le premier semestre 2020, l'école Pierre et Marie Curie de Woippy collabore avec l'association Fab lab Mdesign. Cette collaboration s'est traduite par un **don d'ordinateurs (postes fixes) à 19 élèves de CM2** en juin 2021, choisis après dialogue dans les classes, afin de déterminer qui n'était pas équipé informatiquement au domicile.

4 séances de formation à la prise en main du matériel par les enfants ont été dispensées par l'association et se sont déroulées le mardi, juste après la classe, dans les locaux de la MJC Boileau Pré-Génie.

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



© FabLab MDesign

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 numériques 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 dans 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

État, collectivités et services publics

Associations



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



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

PANORAMA DE SOLUTIONS

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

STRUCTURER ET CARTOGRAPHIER SON RÉSEAU D'ACTEURS

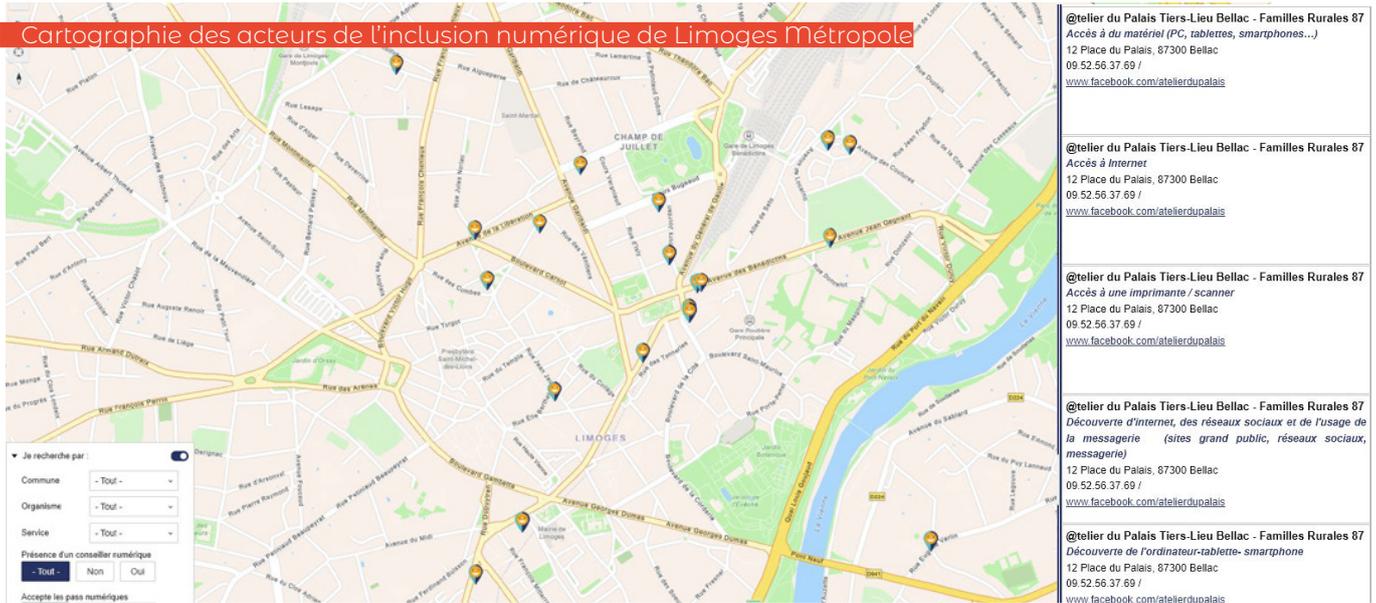
Cartographier les acteurs de l'inclusion numérique

Limoges Métropole a élaboré conjointement avec le Département de la Haute-Vienne, une application qui répertorie sur une carte toutes les structures offrant un service de formation, d'accompagnement dans les démarches administratives, mais aussi un point d'accès à Internet ou à du matériel informatique, comme une imprimante par exemple.

Destinée principalement aux travailleurs sociaux, associations, personnes relais et mairies, l'application leur permet d'orienter les personnes en difficulté face au

numérique vers une structure correspondant à leur besoin. Elle peut aussi s'adresser à des particuliers plus à l'aise avec l'informatique, mais souhaitant un accompagnement spécifique (démarches administratives, mise en forme d'un CV, etc.).

Plus d'une centaine de structures y sont d'ores et déjà répertoriées. L'outil évoluera avec le référencement régulier de nouveaux acteurs du numérique, le déploiement de nouveaux services, etc.



© <https://experience.arcgis.com/experience/968cea0bd0a54f499c9e029c3e27566b>

Proposer un site Internet dédié aux acteurs de l'inclusion numérique

La Métropole de Lyon a engagé une démarche depuis 2019, visant à structurer et coordonner l'action territoriale de médiation numérique afin de renforcer la visibilité et la capacité des acteurs qui œuvrent au quotidien pour l'accompagnement des publics en difficulté. Ces outils et actions sont divers : veille autour de l'inclusion numérique, cartographie des acteurs et initiatives, Pass numé-

riques pour la formation des publics, plaidoyer autour de l'enjeu auprès des élus locaux, etc. Ces travaux se sont inscrits dans le cadre du programme opérationnel régional Feder 2014-2020.

Des ateliers de travail ont été organisés pour identifier les besoins et 9 offres de services ont été identifiées :

RECENSER ET PARTAGER DES RESSOURCES EXISTANTES (OPTIMISATION)

- 1 ➤ Cartographier les acteurs métropolitains du numérique
- 2 ➤ Partager des informations (événements, formations à venir, innovations, réformes, etc.)
- 3 ➤ Mutualiser des équipements et des ressources humaines
- 4 ➤ Mutualiser des outils pédagogiques et des formations professionnelles

CO-CONSTRUIRE DE NOUVELLES RESSOURCES (DÉVELOPPEMENT)

- 5 ➤ Développer de nouveaux outils pédagogiques et formations professionnelles
- 6 ➤ Structurer des financements et une ingénierie de recherche de financements (ex : Pass numérique)
- 7 ➤ Soutenir des projets répondants à des manques identifiés (ex : AAP en zones blanches)
- 8 ➤ Assurer des actions de plaidoyer et de lobbying
- 9 ➤ Conduire des expérimentations tournées usagers et assurer leur essaimage

Un site web (resin.grandlyon.com) a été mis en ligne : il vise à centraliser et mettre en commun les ressources développées dans le cadre du réseau d'acteurs. Il propose diverses ressources telles que des actualités (appels à projets, évènements, etc.), des études, une cartographie des acteurs, un onglet permettant d'orienter un bénéficiaire selon son besoin, son profil et son adresse.

Ce réseau constitue un échelon intermédiaire relai entre la stratégie nationale, le Hub régional Hinaura et le niveau local de mise en œuvre. L'objectif final est de faire bénéficier aux structures locales des outils développés par le réseau, afin d'accompagner de manière optimale les habitants des QPV dans le développement de leurs compétences numériques.

Site internet du réseau des acteurs de l'inclusion numérique de la métropole de Lyon



Réseau des acteurs de l'inclusion numérique de la métropole de Lyon

[Actualités](#)

[Cartographie des acteurs](#)

[Orienter un bénéficiaire](#)

[Qui sommes-nous ?](#)



Fil d'actualité du réseau d'inclusion numérique

[Les + récentes](#) [Infos](#) [Études](#) [Ressources](#) [Formations](#) [Dossiers](#)

[Publier votre actu](#)



INFOS

Présidentielle 2022 : les 60 propositions pour l'inclusion numérique de la Mednum

Hugo Brunon
28 févr. 2022

Nous contacter :
Direction études & plaidoyer de la MedNum
Coline Sigulier Rigoni, directrice : coline.sigulier@lamednum.coop
Clarisse Honoré, chargée de mission : clarisse.honore@lamednum.coop



FORMATIONS

ATELIERS : éducation au numérique, des ressources du Tubà.

Erwan Le Luron
16 mars 2022



INFOS

60 % des démarches administratives en ligne ne sont pas accessibles aux personnes handicapées

Cassandre Rogeret
15 mars 2022



INFOS

Étude numérique et recherche d'emploi sur la Métropole - Analyse des groupes focus

Hugo Brunon
28 févr. 2022

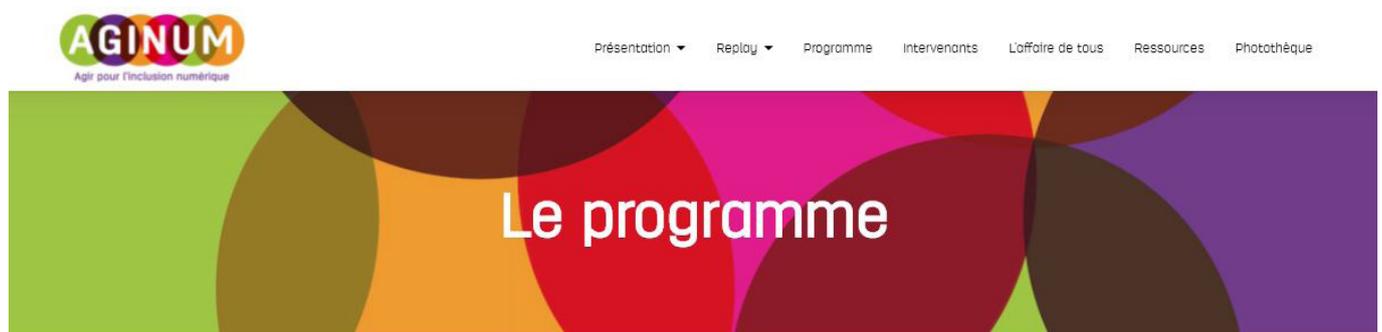
© <https://resin.grandlyon.com/news>

Soutenir l'écosystème des professionnels de l'action sociale et de l'inclusion numérique par l'organisation d'un évènement - Aginum

Bordeaux Métropole soutient activement et subventionne des acteurs engagés sur le terrain, un écosystème local riche de nombreux projets d'inclusion numérique. Cette communauté d'intervenants se retrouve pour échanger régulièrement et créer des collaborations au sein du groupe numérique inclusif, lui-même réuni au titre de l'animation de la convention-cadre de la Politique de la ville et regroupant plus de 150 personnes intéressées par l'inclusion numérique. Lancé en 2019, Aginum (Agir pour l'inclusion numérique) est l'évènement phare de ces échanges. Durant 2 jours, il permet

à la métropole bordelaise de construire sa politique publique en matière d'inclusion numérique. Le fil rouge de l'évènement est la participation de tous à la société numérique et la lutte contre les inégalités numériques. Des débats, reportages et ateliers de travail permettent à des experts venus de la France entière d'échanger sur des actions et des initiatives concrètes menées pour lutter contre la fracture numérique sur le territoire métropolitain et au-delà. Cette manifestation s'adresse aux professionnels de l'action sociale, aux entreprises et à toute personne intéressée par le sujet.

Programme de l'évènement Aginum



📅 Jeudi 26 Août

- 🕒 10h00 - 11h00
Observatoire des inégalités numériques
Les Forges **Sur invitation**
- 🕒 11h30 - 12h30
Vers une alliance de territoire pour l'inclusion numérique
Les Forges **Sur invitation**
- 🕒 12h45 - 13h30
Les Fenêtres Aginum, toute l'actualité du territoire
Les Fenêtres **Accessible en direct et en replay**
- 🕒 14h00 - 15h00
Couverture métropolitaine des lieux-ressources
Les Forges **Sur invitation**

📅 Vendredi 27 Août

- 🕒 09h30 - 10h30
Création d'un réseau de collecte et de distribution de matériel numérique. Volet 1 : La collecte
Les Forges **Sur invitation**
- 🕒 11h00 - 12h00
Création d'un réseau de collecte et de distribution de matériel numérique. Volet 2 : La distribution
Les Forges **Sur invitation**
- 🕒 12h45 - 13h30
Les Fenêtres Aginum, toute l'actualité du territoire
Les Fenêtres **Accessible en direct et en replay**
- 🕒 14h30 - 15h30
Pour l'inclusion numérique, quelle politique publique ?
Les Passerelles **Accessible en direct et en replay**

© <https://aginum.bordeaux-metropole.fr/programme?>

Décliner localement une démarche régionale

Le plan stratégique d'inclusion numérique s'inscrit dans une démarche, initiée par la Région Rhône Alpes en 2015, à destination des populations en situation de précarité sociale. La Ville de Grenoble s'est engagée comme ville pilote, l'objectif étant de développer une démarche répliquable dans les autres métropoles de la région. Les 2 collectivités ont fait appel à Emmaüs connect³⁰, afin de dresser un diagnostic complet de la situation sur le territoire et proposer des recommandations. 3 parcours d'accompagnement adaptés aux 3 profils de publics identifiés ont été proposés :

- ◇ organiser l'assistance pour les personnes les plus éloignées du numérique (personnes n'ayant aucun usage du numérique et n'étant pas en capacité immédiate de se former et/ou de s'équiper) ;
- ◇ promouvoir un accès au numérique de proximité et accompagné (pour les usagers ponctuels par manque d'équipement et/ou ayant des compétences faibles) ;
- ◇ favoriser l'autonomie des personnes (pour les usagers ayant acquis des compétences de base et dotées d'un équipement personnel).

Une cartographie de l'offre à disposition sur le territoire a été réalisée par Emmaüs connect et a permis d'identifier les besoins non couverts et d'optimiser l'utilisation des ressources existantes. Mise en ligne, elle améliore la connaissance mutuelle des acteurs et l'orientation entre structures. Enfin, le dernier enjeu identifié concerne l'amélioration de la coordination de l'écosystème des acteurs sociaux et numériques.

Étendre à une métropole une stratégie initialement communale

Dès 2015 un diagnostic de la situation en matière de solidarité numérique sur le territoire de Bordeaux a été mené par la concertation avec une centaine d'acteurs sociaux. Ce travail a permis de croiser les regards, recenser les initiatives existantes, partager le diagnostic. Ce diagnostic a donné lieu à la rédaction d'un « Livre blanc de la Solidarité numérique », par la Ville de Bordeaux, qui pose les principaux enjeux de la lutte contre la fracture numérique, dresse un état des lieux de l'existant et énumère un ensemble d'actions qui favoriseraient un meilleur accès pour les publics en grande difficulté.

Depuis, Bordeaux Métropole, en lien avec les 28 communes, mène une politique publique active en matière d'inclusion numérique. 7 orientations numériques ont été prises :

- ◇ une politique de solidarité pour lutter contre les fractures numériques ;
- ◇ des citoyens au cœur de e-services utiles, utilisables et utilisés ;
- ◇ un aménagement numérique responsable ;
- ◇ la gouvernance des données, un enjeu stratégique majeur ;
- ◇ des villes connectées au service de l'attractivité, de l'efficacité et de la transition écologique ;
- ◇ une transformation numérique des services publics ;
- ◇ un numérique sûr, résilient et souverain.

Plusieurs initiatives sont d'ores-et-déjà lancées pour répondre à ces orientations : un observatoire métropolitain de l'inclusion numérique, un centre de formation et de médiation, le dispositif Aladdin, etc.

³⁰ L'association Emmaüs connect agit directement auprès des publics en situation de précarité, à qui sont proposés des parcours complets d'inclusion numérique, combinant des offres de connexion et d'équipements accessibles à tarif solidaire avec un accompagnement pédagogique. Forte de cette expertise terrain de l'inclusion numérique, du maillage des acteurs (publics, privés et associatifs) 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 média dédié à l'inclusion numérique pour favoriser la prise de conscience des décideurs sur ces thématiques, solution numérique favorisant l'insertion professionnelle des jeunes

Le guide "Le numérique pour tous à destination des professionnels"

À destination des professionnels de l'action sociale, des agents des services publics et des professionnels de l'e-administration, ce guide de 140 pages recense les structures d'accompagnement des publics sur les usages numériques à l'échelle de la métropole bordelaise. Il indique aussi les niveaux d'accompagnement et les services proposés. Porté par Bordeaux Métropole, avec l'appui de Médias-cité, Forget me not, il a vocation à s'enrichir et s'actualiser tous les ans.

LE NUMÉRIQUE POUR TOUS

Les lieux-ressources de la métropole bordelaise pour l'inclusion numérique

Guide pour les professionnels édition 2021



Extrait du guide Numérique pour tous, Les lieux-ressources de la métropole bordelaise pour l'inclusion numérique, édition 2021

★ BORDEAUX MARITIME

M5 CENTRE D'ANIMATION BORDEAUX-LAC À VOCATION SOCIALE ET CULTURELLE

Animation socioculturelle en direction des enfants et Jeunes de 3 à 17 ans et de leurs familles (activités péri et extra scolaires + sorties, séjours période scolaire et vacances + accompagnement à la scolarité). Accueil et accompagnement des familles : accès aux droits (permanences sociales avec partenaires), sorties, séjours. Développement social local par animations de quartier et soutien aux initiatives locales.

CONDITIONS D'ACCÈS À L'ACCOMPAGNEMENT

CONDITIONS D'ACCÈS : Aucune démarche préalable, venir sur place, prendre rendez-vous. Délais : 2 semaines environ.

DÉMARCHE À FAIRE POUR ÊTRE ACCOMPAGNÉ : Prendre rendez-vous par téléphone, sur place. Gratuit sans condition.

INFORMATIONS PRATIQUES

Association

79, cours des Aubiers - 33300 Bordeaux

T. 05 56 50 47 73

ca.bordeauxlac@acaqb.fr

acaqb.fr/le-lac

Lundi, Mardi et Vendredi : 13h30-18h30,

Mercredi : 9h-12h/13h30-18h30, Jeudi : 9h-12h/13h30-17h.

Transports Bordeaux Métropole : Tram C, Bus 15, 33, 35, Les Aubiers

PUBLICS CIBLES

Jeunes, adultes, seniors, cherch.emploi, allocataire RSA, pers. avec handicap, analphabètes, illettrés, salariés, entrepreneurs, étudiants.

ACCOMPAGNEMENT

- **Format :** En individuel sur rendez-vous, en individuel à la demande au cas par cas.
- **Accompagnateurs/trices numériques :** 2 salariés, partenaires.
- Pas d'interprète.

MATÉRIEL

- Ordinateurs, imprimante.

CE LIEU PROPOSE UN ACCOMPAGNEMENT POUR :

Découvrir les usages de base du numérique

Niveau d'expertise

Fonctionnement tablette ou smartphone	☆☆☆
Fonctionnement d'un ordinateur	☆☆☆
Internet : fonctionnement navigation, recherches web	☆☆☆
Mails : créer, envoyer, recevoir	☆☆☆

S'insérer professionnellement

Réaliser son CV	☆☆☆
Diffuser son CV en ligne	☆☆☆
Organiser sa recherche d'emploi	☆☆☆
Découverte et usage de l'emploi Store	☆☆☆

Faire ses démarches en ligne

Faire ses déclarations pôle emploi	☆☆☆
Déclarer ses revenus et découvrir des services proposés par les impôts	☆☆☆
Accéder à ses droits sociaux et les gérer (RSA, CAF)	☆☆☆
Ouvrir et gérer son dossier de retraite	☆☆☆
Gérer ses droits d'assuré social en ligne/sur internet (ameli.fr)	☆☆☆
Gérer son abonnement et ses factures d'électricité/gaz	☆☆☆
État civil : titre de séjour, carte identité, passeport	☆☆☆
Permis et carte grise	☆☆☆

Créer avec le numérique

Images : retoucher ses photos	☆☆☆
Découverte et utilisation imprimante 3D	☆☆☆
PAO : faire des présentations, des diaporamas	☆☆☆
Créer un site web de base	☆☆☆
Découvrir et expérimenter la programmation informatique (code)	☆☆☆
Découvrir et participer à des MOOCs (formation en ligne)	☆☆☆

*expert : c'est notre cœur de métier (3 étoiles), maîtrise : sans être notre spécialité, nous maîtrisons ce service (2 étoiles), basique : nous répondons aux besoins les plus simples mais ne pouvons pas aller loin dans la maîtrise de ce service (1 étoile).

Créer une plateforme d'information à destination des usagers

En 2017, la ville de Grenoble, avec son CCAS a mené une étude concernant l'accès aux droits via l'outil numérique, dans le cadre d'un travail préparatoire au « plan d'action grenoblois pour l'accès aux droits et contre le non-

recours ». La Plateforme solidarites-grenoble.fr est l'une des réponses apportée pour améliorer l'information des usagers concernant l'aide qu'ils peuvent obtenir au sujet du numérique par exemple.

Plateforme Solidarites-grenoble.fr

Solidarités GRENOBLE
Qui fait quoi ? Où trouver de l'aide ?

QUI FAIT QUOI ? ANNUAIRE COMMENT AIDER ? ACTUALITÉS BOÎTE À OUTILS

Accueil > Qui fait quoi ? > Apprendre à utiliser un ordinateur / les réseaux sociaux

INFORMATIQUE-TÉLÉPHONIE

APPRENDRE À UTILISER UN ORDINATEUR / LES RÉSEAUX SOCIAUX



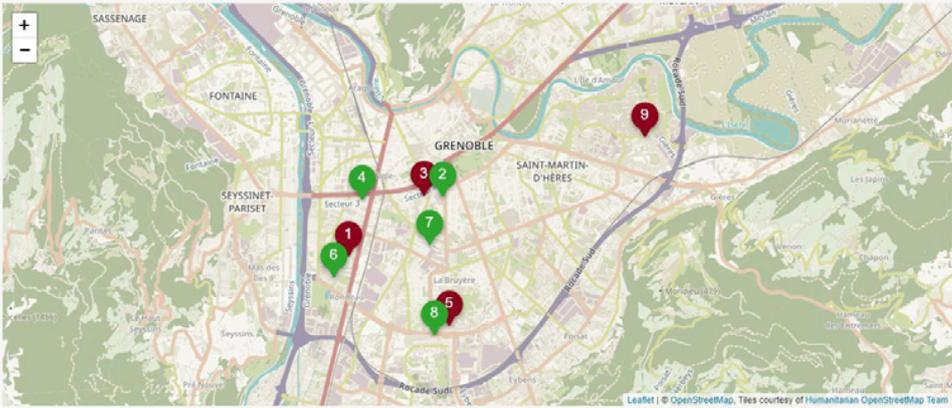
- Accès gratuit ou pas cher à un ordinateur / à internet (wifi)
- Aide / accompagnement aux démarches en ligne
- **Apprendre à utiliser un ordinateur / les réseaux sociaux**
- Acheter du matériel pas cher
- Réparer pas cher
- Accompagnement vis-à-vis des opérateurs de télécommunication

APPRENDRE À UTILISER UN ORDINATEUR / LES RÉSEAUX SOCIAUX : CLIQUER SUR UN ACTEUR

Ateliers numériques des Bibliothèques de Grenoble : Ouvert actuellement	1 Bibliothèque Eaux-Claire Mistral : Fermé à cet instant
2 Emmaüs connect : Ouvert actuellement	3 Entr'Aide informatique (EAI) : Fermé à cet instant
4 L'Age d'or : Ouvert actuellement	5 La Machinerie : Fermé à cet instant
6 Le plateau : Ouvert actuellement	7 Maison des habitants Capuche - MDH Capuche : Ouvert actuellement
8 MJC Prémol : Ouvert actuellement	Promeneurs du net : Ouvert actuellement
9 RUSF38 - Réseau université sans frontière : Fermé à cet instant	Site internet Les Bons Clics : Ouvert actuellement
Solidarité numérique : 01 70 772 372 : Ouvert actuellement	

Voulez-vous être géolocalisé pour afficher également votre position sur la carte ?
Si oui, cliquez sur Me géolocaliser et autorisez votre géolocalisation.

[Me géolocaliser](#)



Leafile | © OpenStreetMap, Tiles courtesy of Humanitarian OpenStreetMap Team


#QUI SOMMES-NOUS ? #CONTACT #MENTIONS LÉGALES

© <https://www.solidarites-grenoble.fr/aide/134/957-apprendre-a-utiliser-un-ordinateur-les-reseaux-sociaux.htm>

GARANTIR L'ACCÈS AUX DROITS

Lancer un chantier multi-partenarial (diagnostic puis stratégie multi-partenariale) pour apporter des réponses ensemble

En janvier 2019, un chantier multi-partenarial a été engagé à l'échelle de Brest métropole pour améliorer l'inclusion numérique et faciliter l'accès aux droits de chacun. Le Conseil départemental du Finistère et Brest métropole se sont saisis du sujet dans le cadre du contrat de Territoire, également défini comme une priorité du contrat de Ville. Une équipe projet a été constituée et s'est renforcée sur 2019 avec la participation de toutes les communes de la métropole, les CCAS, la CAF, la CPAM, la Carsat, Pôle emploi, les services de l'État (Préfecture et DDCS), la Mission locale, l'association Vivre la Ville (PIMMS et MSAP), la Direction de la proximité de la ville de Brest, dont le service médiations et usages du numérique, la mission Développement social urbain de Brest métropole, le Conseil départemental du Finistère - DTAS du Pays de Brest. Ce premier cercle a été élargi aux habitants et acteurs associatifs de l'accès aux droits et de la médiation numérique lors d'une journée de travail organisée le 13 février 2020 qui a mobilisé 150 participants.

4 axes de travail ont été identifiés :

- ◇ structurer et coordonner une réponse à l'échelle de la métropole ;

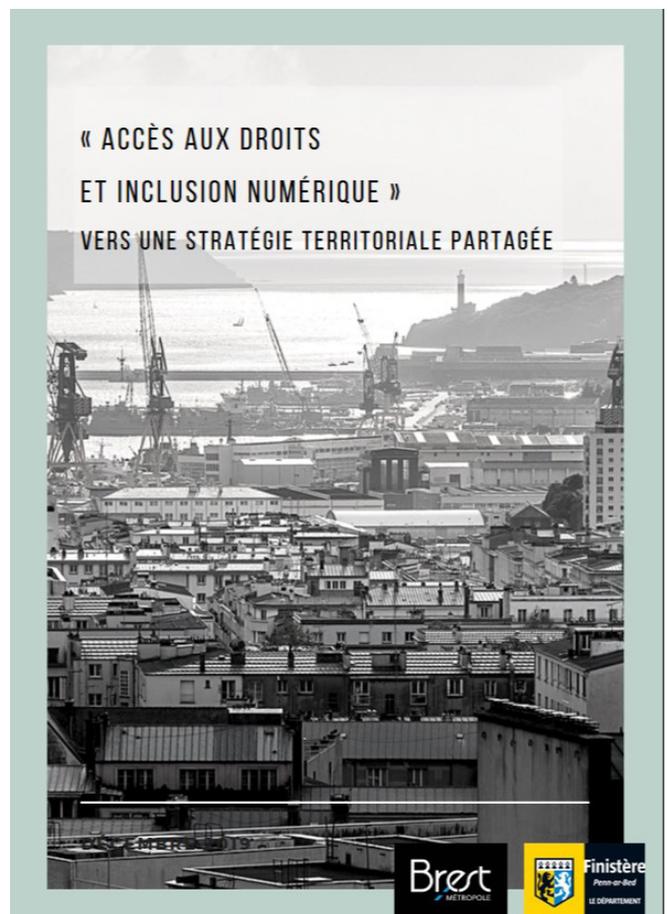
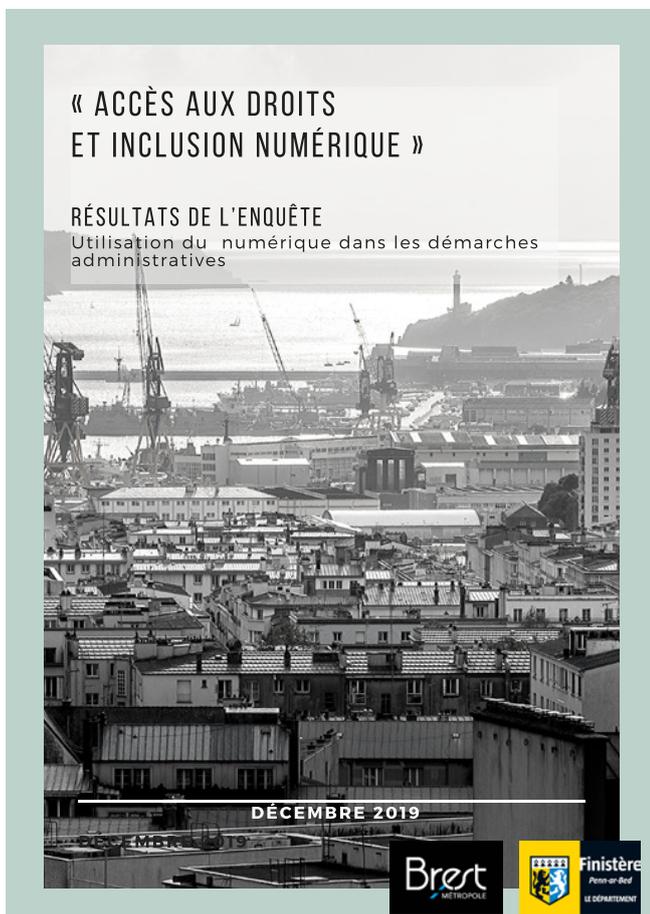
- ◇ permettre une montée en compétences des acteurs du réseau ;
- ◇ favoriser l'autonomie des habitants, utiliser le numérique comme vecteur d'émancipation ;
- ◇ suivre la mise en œuvre de la démarche et faire vivre la dynamique engagée.

Cette proposition entre aujourd'hui dans sa phase opérationnelle avec 2 actions prioritaires :

- ◇ la mise en œuvre d'une formation territorialisée à destination des acteurs institutionnels, associatifs du social, du numérique et généralistes ;
- ◇ la réalisation d'un état des lieux de l'accompagnement existant tant en matière d'accès aux droits que d'usages du numérique.

Une enquête sur l'autonomie des publics en matière d'e-administration a été conduite auprès des publics des différents partenaires. 1 453 réponses ont été obtenues dans 29 lieux de passation de l'enquête.

Enquête sur l'autonomie des publics en matière d'e-administration et rapport Accès aux droits et inclusion numérique "vers une stratégie territoriale partagée"



PERMETTRE L'ACCÈS À INTERNET À COÛT ABORDABLE

Internet pour 1,21 €/mois dans le parc social Brestois

Pour 1,21 € par mois et par logement, les locataires des logements câblés de Brest métropole habitat peuvent bénéficier d'un abonnement à Internet et d'un accompagnement. Après une expérimentation menée en 2009 sur le quartier de Kerourien, « Internet en habitat social » a été déployé dans onze autres secteurs de la ville de Brest. Ce projet vise à développer l'accès à Internet et ses usages dans les quartiers d'habitat social brestois. C'est le volet « numérique social » de la politique d'aménagement numérique de Brest métropole.

Ce dispositif est conduit en lien avec le bailleur social, Brest métropole habitat (Bmh), propriétaire des logements, SFR, opérateur, la ville de Brest qui coordonne le projet dans le cadre de sa politique d'appropriation sociale du numérique et les acteurs des quartiers.

Il s'agit d'une offre collective contractualisée par le bailleur social. Le coût s'intègre dans les charges locatives

et nécessite de ce fait un vote favorable des locataires. Jusqu'à présent, tous les quartiers où l'offre a été proposée ont adopté le service. Les 1,21 € par mois et par logement pour la connexion à Internet viennent s'ajouter aux charges locatives. Toute charge locative complémentaire nécessite un vote décisif des habitantes et habitants du quartier pour que l'adoption du dispositif et son déploiement soient effectifs. L'offre d'accès "Numerisun" est proposée par SFR et comprend :

- ◇ Internet à 10 Mbit/s (connexion haut débit) avec modem wifi ;
- ◇ la télévision, (chaînes de la TNT), déjà disponible dans les logements Bmh câblés ;
- ◇ la téléphonie entrante + sortante uniquement vers les numéros d'urgence.

Un accompagnement pour un budget numérique maîtrisé

Par ailleurs, un accompagnement de proximité est proposé au Brestois en partenariat avec les acteurs des quartiers :

- ◇ l'équipement des habitantes et habitants en ordinateurs à bas coût en partenariat avec l'association Un peu d'R ;
- ◇ des ateliers d'initiation à Internet et à l'informatique proposés gratuitement par la ville de Brest ;
- ◇ des conseils juridiques sur les abonnements à Internet en partenariat avec l'association Consommation, logement et cadre de Vie (CLCV) et la Confédération syndicale des familles (CSF), associations représentatives des locataires et de défense des consommateurs.

Déployer un wifi public gratuit et simple, au plus près des besoins

Bordeaux Métropole porte un projet d'accès public et gratuit au wifi, qui, dans un cadre réglementaire contraint, doit être accessible en extérieur à toute heure, doublé d'un mobilier qui garantit la confidentialité et protège des intempéries. Ce projet est accompagné

d'une communication et de la fourniture de services simples et utiles. En fonction des publics identifiés et de leurs situations réelles d'usage, 50 bornes devraient être progressivement déployées dans les 5 prochaines années sur le territoire métropolitain.

FORMER ET ACCOMPAGNER LES PROFESSIONNELS ET LES USAGERS

Le centre de formation et de médiation Sesame, un projet unique en France

Porté par Bordeaux Métropole, Sesame, ouvert en 2017, se compose de 2 volets :

- ◇ Un espace public numérique ouvert à tous, qui propose un accompagnement de proximité aux habitants, associations, entreprises, élèves, étudiants, parents, professionnels. Il vise à développer 3 compétences-clés : utiliser les outils et les applications numériques, comprendre le contenu et les outils des médias numériques et créer à l'aide de la technologie numérique. Cet espace est accessible avec la carte des bibliothèques de Bordeaux (gratuite). Environ 500 personnes étaient inscrites en 2019 puis 2020. En 2019, 7150 heures d'accompagnement ont été effectuées pour 4765 réservations.
- ◇ Un centre de formation (centre de ressources de la Solidarité numérique) réservé aux professionnels de l'action sociale, avec des modules qui leur sont réservés, et un accompagnement technique, logistique et juridique qui prend en compte les spécificités de ces professions. Depuis 2018, des agents de 94 structures associatives et 45 services publics ont été formés ce qui représente 482 personnes.

Le dispositif « Aladdin » pour accompagner 3 000 personnes en fragilité numérique

Dans le cadre du Plan national de lutte contre la pauvreté, Bordeaux Métropole et la Préfecture ont acté la mise en œuvre d'un volet inclusion numérique qui permettra, entre 2021 à 2023, de former à la messagerie électronique 3 000 personnes en situation de pauvreté, essentiellement dans les QPV. L'ambition est de former

ces publics en s'appuyant sur un réseau d'associations, d'entreprises de l'ESS et d'acteurs publics (bibliothèques, espaces publics numériques, etc.) que Bordeaux Métropole est en train de structurer. Cette action d'inclusion numérique au plus près du terrain et des populations en difficulté a vocation à être pérennisée.

Le déploiement des conseillers numériques

Bordeaux Métropole, avec les 15 communes volontaires, est également fortement engagée auprès de l'ANCT dans le déploiement et la coordination des conseillers numériques France service financés dans le cadre du plan France relance. La métropole accompagne la cinquantaine de conseillers numériques dans la mise en œuvre de leurs missions de terrain en partenariat avec les structures employeuses publiques et privées :

- ◇ en assurant une veille active sur le sujet de l'inclusion numérique ;
- ◇ en coorganisant des manifestations multi-partenariales ;
- ◇ en finalisant des partenariats afin de compléter les zones non couvertes ;
- ◇ en assurant la liaison entre les CNFS³¹ et les actions des acteurs locaux (dont Bordeaux Métropole avec le projet Aladdin, l'observatoire de l'inclusion numérique, les formations Sesame, etc.) ;
- ◇ en (re)dynamisant si besoin l'action des CNFS ;
- ◇ en assurant une relation effective entre les opérateurs de service public (Caf, Pôle emploi, CPAM, Carsat, etc.) et les CNFS ;
- ◇ en organisant des formations courtes et spécifiques sur des points qui peuvent s'avérer nécessaires (nouvelle interface d'un opérateur, nouveau service en ligne comme par exemple la tarification solidaire, nouvelle législation, etc.).

OBSERVER

Un observatoire métropolitain des fragilités numériques avec l'A'Urba

Bordeaux Métropole met en place un observatoire qui permettra, dans un premier temps, d'identifier des facteurs de fragilité, puis conduira à réaliser des études plus spécifiques pour affiner la connaissance des publics et des territoires en fragilité numérique, et orienter l'action.

Cette initiative de Bordeaux Métropole, portée avec l'agence locale A'Urba, associera un vaste écosystème de partenaires, collectivités, Université, État, services sociaux et de médiation, pour partager très en amont les besoins de mesure, de repérage des populations en fragilité numérique, et mutualiser au maximum les données utiles qui en résulteront.

Sa première livraison, au printemps 2022, sera le préalable à une grande enquête terrain, auprès de 2 000 personnes, et sera assortie d'études plus spécifiques liées à des publics particuliers. Le but : comprendre les divers types de publics en rupture numérique, leurs besoins, mais aussi leur répartition sur le territoire. Il s'agit aussi de pouvoir percevoir les évolutions d'une question multi-forme, et les « nouvelles inégalités » liées à l'apparition de nouveaux services, et les prendre en compte le plus tôt possible (exemple : le numérique, nouvelle clé de la prise de rendez-vous médicaux).

³¹ Conseiller numérique France Services

OCTOBRE 2021

QUESTIONNAIRE
PROFESSIONNELS

LUTTER CONTRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE

CONTRAT DE VILLE DE L'EUROMÉTROPOLE DE METZ

L'Agence d'urbanisme d'agglomérations de Moselle (AGURAM), réalise pour l'Eurométropole de Metz une étude sur la fracture numérique des publics vivant dans les quartiers prioritaires de la Politique de la Ville.

Le contexte sanitaire actuel a été révélateur des difficultés rencontrées en matière d'accès au numérique. Ce phénomène touche particulièrement les publics fragilisés et a un impact sur l'éducation, l'accès aux droits, au marché du travail, à la santé, etc.

Cette enquête auprès des habitants des quartiers et des usagers des services publics ou associations, permettra :

- ◆ de cibler les publics concernés par la fracture numérique;
- ◆ d'en identifier les causes;
- ◆ d'en évaluer les impacts et les difficultés rencontrées ;
- ◆ d'envisager des pistes d'action à mettre en oeuvre.

***Dans le cadre de vos missions professionnelles, vous êtes confrontés à des publics qui éprouvent des difficultés avec le numérique ?
Vous êtes concernés ! Prenez quelques minutes pour nous aider à comprendre.***

Vous pouvez retourner ce questionnaire à :

Direction de la Cohésion Sociale à l'attention de Jessica ASCENCAO
Eurométropole de Metz
1 place du Parlement de Metz
CS 30 353 - 57011 Metz cedex 1

Par mail à cette adresse : contratdeville@eurometropolemetz.eu

Merci par avance de votre contribution !

AGURAM
AGENCE D'URBANISME
D'AGGLOMÉRATIONS DE MOSELLE

EUROMÉTROPOLE
METZ

FAISONS CONNAISSANCE

Nom et coordonnées de l'organisme :

Nom :

Fonction :

Email :

Description de vos missions :

PUBLICS ACCUEILLIS DANS VOS STRUCTURES

Parmi les publics que vous rencontrez, lesquels sont concernés par la fracture numérique ?

.....

.....

.....

.....

.....

Pour quelles raisons les publics que vous rencontrez éprouvent-ils des difficultés avec le numérique ?

	Souvent	Parfois	Rarement	Commentaires
Absence d'outil numérique :				
◆ Ordinateur				
◆ Smartphone				
◆ Tablette				
◆ Imprimante				
Absence de connexion à Internet				
Coût trop élevé				
Méconnaissance				
Non maîtrise des outils numérique				
Peur				
Absence de maîtrise du français				
Autres :				

Quelles sont les difficultés rencontrées par les publics ?

- Difficultés à remplir des formalités administratives :
 - demandes de prestations
 - déclaration d'impôt
 - factures
 - demande de documents officiels (carte grise, carte d'identité, passeport, carte de séjour...)
- Difficultés à rechercher de l'information
- Difficultés pour candidater à une offre d'emploi
- Difficultés pour participer à la vie démocratique
- Difficultés pour créer une adresse email
- Suivre la scolarité d'un enfant
- Rechercher un moyen de déplacement (itinéraire, horaire de bus)
- Autres :
-
-

Quel est l'impact de la fracture numérique sur la vie des publics concernés ?

	Souvent	Parfois	Rarement	Commentaires
Non accès aux droits				
Isolement				
Frein à l'embauche				
Frein dans l'accès aux soins				
Frein à la mobilité				
Difficultés scolaires				
Autres :				

Quels enseignements peut-on retirer de la période de confinement en matière de fracture numérique ?

.....

.....

.....

.....

VOS ACTIONS

Quelle aide apportez-vous aux publics en difficultés avec le numérique ? (Indiquer si possible pour chaque action, les lieux, dates, horaires, publics visés ...)

.....

.....

.....

.....

VOS ATTENTES

Quelles actions aimeriez-vous voir mises en place ?

.....

.....

.....

.....

Protection des données personnelles : M. Le Président est le responsable des traitements de l'Eurométropole de Metz. Les informations recueillies par la Mission Politique de la Ville et Solidarités font l'objet d'un traitement informatique destiné à réaliser une enquête sur la fracture numérique. Les informations enregistrées sont destinées aux services de l'Eurométropole de Metz. Après anonymisation, elles seront transmises à l'AGURAM. La base légale du traitement est le consentement de la personne. Les données sont conservées jusque fin 2022. Conformément aux articles 15 à 23 du Règlement 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016, toute personne peut obtenir communication et, le cas échéant, rectification, effacement, limitation du traitement, opposition, limitation des informations la concernant, pour motif légitime.

Vous pouvez exercer ces droits, sous réserve de la fourniture d'une pièce justificative d'identité, auprès de l'Eurométropole de Metz à l'adresse suivante :
Eurométropole de Metz
Maison de la Métropole
À l'attention du Délégué à la Protection des Données
1 place du Parlement de Metz - CS 30353 57011 - Metz Cedex 1
Téléphone : 03 87 20 10 00 - dpo@metzmetropole.fr

OCTOBRE 2021

QUESTIONNAIRE
HABITANTS
USAGERS

LUTTER CONTRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE

CONTRAT DE VILLE DE L'EUROMÉTROPOLE DE METZ

L'Agence d'urbanisme d'agglomérations de Moselle (AGURAM), réalise pour l'Eurométropole de Metz une étude sur la fracture numérique des publics vivant dans les quartiers prioritaires de la Politique de la Ville.

Le contexte sanitaire actuel a été révélateur des difficultés rencontrées en matière d'accès au numérique. Ce phénomène touche particulièrement les publics fragilisés et a un impact sur l'éducation, l'accès aux droits, au marché du travail, à la santé, etc.

Cette enquête auprès des habitants des quartiers et des usagers des services publics ou associations, permettra :

- ♦ de cibler les publics concernés par la fracture numérique;
- ♦ d'en identifier les causes;
- ♦ d'en évaluer les impacts et les difficultés rencontrées ;
- ♦ d'envisager des pistes d'action à mettre en oeuvre.

***Vous habitez un quartier prioritaire de l'Eurométropole de Metz ?
Vous êtes concerné ! Prenez quelques minutes pour nous
aider à comprendre (anonymement) votre situation.***

Merci par avance de votre contribution !

AGURAM
AGENCE D'URBANISME
D'AGGLOMÉRATIONS DE MOSELLE

EUROMÉTROPOLE
METZ

FAISONS CONNAISSANCE



Vous êtes : Femme Homme Votre année de naissance :

Vous vivez : Seul En couple sans enfants En couple avec enfant(s)

Famille monoparentale Autres (colocation, EHPAD, etc.)

Quel est votre plus haut diplôme ?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Aucun diplôme | <input type="checkbox"/> Diplôme Bac + 2 |
| <input type="checkbox"/> Certificat d'études primaires | <input type="checkbox"/> Diplôme Bac +3 ou Bac + 4 |
| <input type="checkbox"/> CAP, BEP ou équivalent | <input type="checkbox"/> Diplôme Bac +5 |
| <input type="checkbox"/> Baccalauréat, brevet professionnel ou équivalent | <input type="checkbox"/> Diplôme supérieur à Bac +5 |



Quel est votre statut d'activité ?

- En emploi Retraité Étudiant En recherche d'emploi En formation Sans emploi

Vivez-vous dans un quartier prioritaire de l'Eurométropole de Metz ?

- Non
- Oui, lequel ? Bellecroix Borny Haut de Vallières La Patrotte - Metz Nord
 Sablon Sud Saint Eloy-Boileau-Pré Génie



VOTRE NIVEAU D'ÉQUIPEMENT NUMÉRIQUE

Possédez-vous un équipement numérique ?

- Oui, lequel ? Smartphone Tablette Ordinateur Imprimante
 Non

De quel type de connexion disposez-vous ?

- Box internet Forfait mobile Je ne dispose pas de connexion

Fréquentez-vous des lieux vous permettant de vous connecter hors du domicile ?

- Non Oui : lieux d'étude, services publics, bibliothèques, cyber-cafés, espaces numériques...

Lequel :

.....

VOTRE UTILISATION ET VOS USAGES DU NUMÉRIQUE

Lorsque vous utilisez Internet, vous l'utilisez :

- Accompagné. Précisez qui vous aide : famille, amis, voisins, association, organisme, autre :

.....

- Seul Vous ne l'utilisez pas

Rencontrez-vous des difficultés à utiliser Internet :

- Pas du tout Un peu Moyennement Beaucoup



Éprouvez-vous des difficultés sur Internet pour :

- | | | |
|---|------------------------------|------------------------------|
| ◆ Vous informer / vous cultiver : | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| ◆ Consulter des emails : | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| ◆ Faire des achats : | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| ◆ Effectuer des formalités administratives : | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| ◆ Étudier : | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| ◆ Rechercher un emploi : | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| ◆ Discuter avec vos proches (Skype, Snapshot, Facebook ...) : | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| ◆ Jouer / vous divertir (film, musique...) : | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| ◆ Suivre la scolarité de vos enfants : | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| ◆ Trouver un itinéraire / un horaire de bus : | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |

Aidez-vous des personnes à réaliser des démarches administratives par Internet ?

- Oui. À quelle fréquence, les aidez-vous ? Souvent Parfois Rarement
 Non

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

- Vous n'en voyez pas l'utilité Peur de commettre des erreurs
 Manque de connaissance des outils du numérique Absence ou mauvaise connexion Internet
 Coût de la connexion ou du matériel informatique trop élevé Autres, précisez :
 Difficultés de lecture / écriture

Qui utilise Internet dans votre foyer et à quelle fréquence ?

- | | | | | |
|---|----------------|--------------------|-----------------|--------|
| <input type="checkbox"/> enfants (juqu'à 11 ans) : | tous les jours | 1 fois par semaine | 1 fois par mois | jamais |
| <input type="checkbox"/> adolescents (à partir de 12 ans) : | tous les jours | 1 fois par semaine | 1 fois par mois | jamais |
| <input type="checkbox"/> parents : | tous les jours | 1 fois par semaine | 1 fois par mois | jamais |
| <input type="checkbox"/> grands-parents : | tous les jours | 1 fois par semaine | 1 fois par mois | jamais |

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

- CAF CPAM CARSAT Impôts Pôle emploi RSI Préfecture
 Le Met SNCF Mairie Établissement scolaire/Périscolaire Banque
 Autres : Non concerné

Parvenez-vous à effectuer ces démarches seul ?

- Oui Oui, en me faisant aider par :
 Non

VOS BESOINS ET DEMANDES DE SOUTIEN

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

- Une mise à disposition d'ordinateur dans un lieu public
- Un matériel de meilleure qualité
- Une meilleure connexion
- Des ateliers pour se former au numérique (formation)
- L'aide d'une structure pour effectuer vos démarches (assistance)
- Une aide financière
- Autre, précisez :

Connaissez-vous une association ou un service public susceptible de vous aider ?

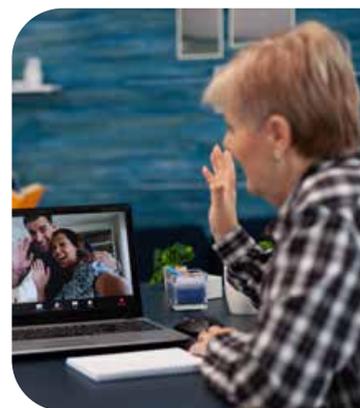
- Oui, précisez :
- Non

Seriez-vous prêt à participer à des actions de médiation numérique ?

- Oui
- Non

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

- Naviguer sur internet de façon autonome et sécurisée
- REMPLIR des démarches administratives
- Consulter et envoyer des mails
- Bien utiliser les réseaux sociaux
- Autre, précisez :



COMMENTAIRES

Cet espace permet de recueillir vos commentaires, informations, propositions et remarques sur la fracture numérique :

.....

.....

.....



MÉMO / CONTRAT DE VILLE 2015-2023

L'INCLUSION NUMÉRIQUE DANS L'EUROMÉTROPOLE DE METZ

Avril 2022

CONTEXTE DE L'ÉTUDE

2019 :

- ◇ **Émergence de la problématique d'exclusion numérique** lors de groupes de travail, sous les angles « emploi et développement économique » et « lutte contre les discriminations » (accès aux droits et à l'égalité de traitement).
- ◇ **Inscription de la lutte contre la fracture numérique dans le protocole d'engagements renforcés et réciproques**
- ◇ **Crise sanitaire révélatrice des difficultés** : freins dans l'accès aux droits, à l'éducation, aux soins, à l'emploi, etc.

2021 : le Cotech Politique de la ville lance une **étude « Favoriser l'inclusion numérique à Metz Métropole », au titre de l'observation du contrat de ville**. 2 enquêtes sont menées entre octobre et décembre 2021, à destination :

- ◇ **des habitants et usagers des services publics**, vivant en Quartiers prioritaires de la politique de la ville : 109 réponses, taux de participation : 33 % ;
- ◇ **des acteurs de terrain** (associations, services publics, écoles, administrations, etc.) : 35 réponses : taux de participation : 50 %.

Les élus et services en charge du numérique (Ville et CCAS de Metz, Ville de Woippy et Eurométropole), ainsi que les conseillers numériques de Metz ont pu apporter leur regard sur ces enquêtes lors d'entretiens.

LA FRACTURE NUMÉRIQUE DES HABITANTS DES QUARTIERS PRIORITAIRES

- ◇ **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 :
 - ◆ 46 % n'utilisent pas Internet seul ;
 - ◆ 6 personnes sur 10 en difficultés pour les démarches administratives.
- ◇ **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 ;
 - ◆ les seniors ;
 - ◆ les publics précaires.
- ◇ **Des conséquences multiples** :
 - ◆ non accès aux droits ;
 - ◆ difficultés scolaires ;
 - ◆ freins à l'embauche ;
 - ◆ isolement ;
 - ◆ freins dans l'accès aux soins.

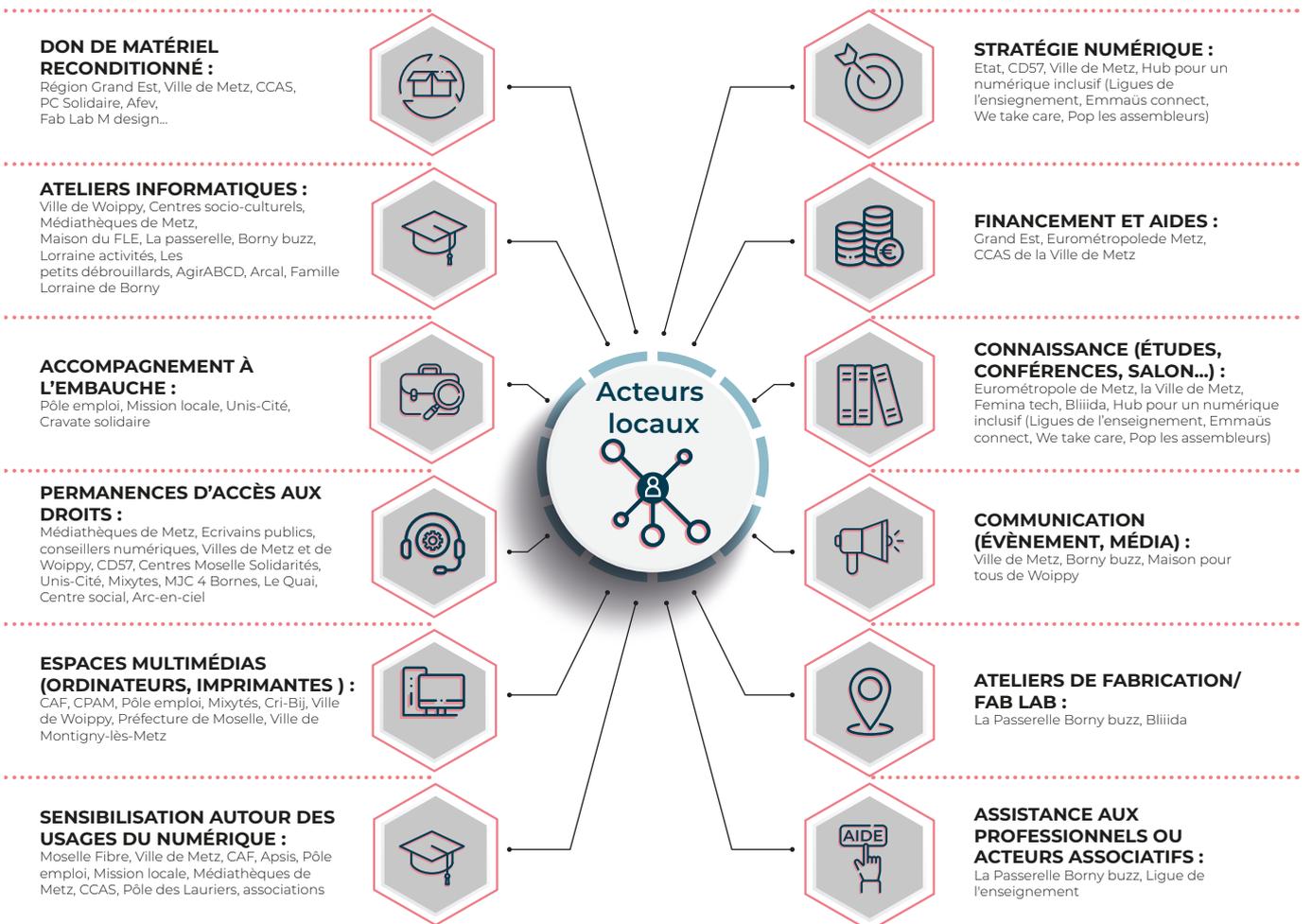
ZOOM : LA CRISE SANITAIRE RÉVÉLATRICE DE LA FRACTURE NUMÉRIQUE ET SOCIALE

- ◇ **Une progression de la fracture sociale** avec des publics qui n'ont pas pu accéder à leur droit.
- ◇ **Un meilleur usage parfois**, davantage par nécessité que par choix : la « débrouille » plutôt que la « maîtrise ».
- ◇ **Un frein à la scolarité** : manque d'équipements des familles, difficultés pour suivre la scolarité des enfants.
- ◇ **Un frein à l'insertion des jeunes** : des jeunes qui ont un usage récréatif du numérique plutôt que « professionnel ».

ENJEUX ET ATTENTES

    	<ul style="list-style-type: none"> ◇ mettre à disposition du matériel dans des lieux dédiés ; ◇ mieux communiquer ; ◇ mettre en place des d'actions de formation pour les publics capables de se former ; ◇ assister les plus fragiles ; ◇ équiper les familles avec enfants ; ◇ encourager l'inclusion numérique à tous les âges (jeunes, seniors) ; 	   	<ul style="list-style-type: none"> ◇ accompagner les acteurs de terrain (matériel, formation, etc.) ; ◇ mettre en réseau les acteurs de l'accompagnement numérique ; ◇ développer une filière du numérique (inclusion, insertion, reconditionnement, etc.) ; ◇ élaborer d'une stratégie de territoire.
--	---	---	--

DES ACTEURS LOCAUX 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