



Inclusion numérique à Mulhouse

Publics cibles, offres et enjeux



SOMMAIRE

A retenir3

Introduction..... 4

Partie 1: Publics, usages et équipements numériques5

Un public très hétérogène touché par la fracture numérique5

Les multiples causes/origines de la fracture numérique6

9% des la population n’aurait aucun équipement à domicile..... 7

En 2020, le confinement a boosté le recours au numérique.....8

... et favorisé la dématérialisation8

Quelles conséquences pour les publics sensibles ?10

Partie 2: Diagnostic de l’inclusion numérique à Mulhouse11

L’indice de fragilité numérique à Mulhouse et dans ses quartiers..... 11

La réalisation d’une enquête 13

Caractéristiques des structures répondantes..... 13

Peu de distinction par l’âge dans les structures accueillies..... 14

Des profils hétérogènes et des femmes plus nombreuses..... 14

Les publics accueillis sont assez éloignés du numérique 15

Principales difficultés : les outils et les démarches en ligne 15

Peu de personnels dédiés 15

Diversité des équipements mis à disposition.....16

Un accompagnement de premier niveau globalement assuré 16

L’accompagnement des démarches administratives 17

Bonne connaissance des acteurs de l’inclusion..... 17

Deux maitres mots : accompagnement & partenariat 18

Partie 3: Perspectives et leviers d’action19

Les engagements de l’Etat..... 19

Multiplier les tiers lieux21

Les démarches mises en oeuvre localement à Mulhouse.....22



A RETENIR

Partie 1: Publics, usages et équipements numériques

- La **fracture numérique** touche plus sensiblement les **personnes seules, les personnes âgées et les non diplômés**.
- Potentiellement **38 000 mulhousiens touchés** par la fracture numérique
- L'**indice précarité numérique** à Mulhouse est légèrement plus élevé que celui de m2A.
- La **précarité sociale rime avec précarité numérique** : c'est dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville que l'indice de précarité numérique est le plus élevé

Partie 2: Diagnostic de l'inclusion numérique à Mulhouse

- Les demandes d'accompagnement portent essentiellement sur l'**accompagnement à la réalisation de démarches administratives** en ligne ainsi que sur l'apprentissage à l'utilisation du numérique en autonomie
- **Peu de personnels dédiés** à l'accompagnement numérique dans les 44 structures ayant répondu à l'enquête : l'enjeu est d'augmenter l'offre d'accompagnement des usagers sur le territoire

Partie : Perspectives et leviers d'action

- Mise en oeuvre de différentes mesures pour **former les usagers et professionnaliser les aidants** (pass numérique, programme gratuit en ligne de certification numérique (PIX), espaces France Services...).
- La stratégie "Ville des intelligences" développée par la Ville de Mulhouse, comprend un volet de lutte contre l'illectronisme. La collectivité déploie une série de mesures et d'actions visant l'**acculturation au numérique** (sensibiliser et motiver), l'**accompagnement vers l'autonomie** grâce aux médiateurs du numérique, ou encore la mise en place d'un **réseau de solidarité numérique**.





INTRODUCTION

Depuis les années 2000, le recours au numérique, notamment et principalement pour réaliser des achats en ligne, progresse. Mais **la crise sanitaire a propulsé son utilisation et a considérablement modifié ses usages**. L'année 2020 a été inédite à bien des égards. La société française a été bouleversée en profondeur par la crise de la covid-19 et les multiples mesures prises pour endiguer l'épidémie (confinements, couvre-feux, arrêts de pans entiers de l'économie, etc.). **Télétravail, école à distance, courses en ligne et, développement du « click and collect », consultations médicales en visio, loisirs au domicile..., nombreux sont les pans de la vie où les pratiques digitales sont devenues la norme**, pour certaines du jour au lendemain. Achats en ligne, e-administration, réseaux sociaux..., après un palier observé ces deux dernières années, les principaux usages repartent à la hausse.

Mais ce nouveau souffle des usages du numérique ne doit pas masquer la fracture numérique qui, elle, perdure. En effet, les inégalités d'accès et d'usages du numérique persistent et touchent des individus dans l'incapacité de se servir des outils numériques en l'absence d'accès ou de possession de matériel dédié (ordinateur, tablette numérique ou smartphone) ou en l'absence de compétences (impossibilité matérielle ou absence de compétences)

Quels sont les publics touchés par la fracture numérique ? Quels sont leurs profils ? Quelles sont leurs difficultés ? Quels sont leurs besoins ? Quels sont les leviers pour réduire la fracture numérique ?

La lutte contre la fracture numérique devient ainsi un enjeu politique majeur. L'accès du plus grand nombre aux démarches et services numériques est un enjeu pour la collectivité. A partir d'une enquête nationale réalisée par le CREDOC et d'un questionnaire envoyé aux structures mulhousiennes oeuvrant dans le domaine de l'inclusion numérique, l'AURM se propose de faire un premier état des lieux des usagers et des usages du numérique pour améliorer la connaissance globale du public et développer une offre de services mieux adaptée et plus ciblée.

La fracture numérique ? c'est quoi ?

La fracture numérique désigne le plus souvent l'inégalité d'accès aux technologies numériques. On parle parfois d'"illelectronisme", néologisme issu de la contraction entre les mots « illettrisme » et « électronique ». L'illelectronisme est entré, en 2020, dans le dictionnaire, qui le définit comme « l'état d'une personne qui ne maîtrise pas les compétences nécessaires à l'utilisation et à la création des ressources numériques ». Le terme peut être défini plus simplement comme **l'incapacité à se servir des outils numériques en l'absence d'accès ou de possession de matériel dédié** (ordinateur, tablette numérique ou téléphone portable) **ou en l'absence de compétences** (impossibilité matérielle ou absence de compétences) L'illelectronisme 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'illelectronisme est retenu par la définition donnée par l'Insee : l'illelectronisme désigne ainsi « **le fait de ne pas posséder les compétences numériques de base** (envoyer des courriers électroniques, consulter ses comptes en ligne, utiliser des logiciels, etc.) **ou de ne pas se servir d'Internet** (incapacité ou impossibilité matérielle) ».

Aussi, la fracture numérique ne désigne pas une situation unique mais des situations ou des réalités différentes : de ceux qui ne maîtrisent pas l'outil (souris, clavier, copier-coller, bureau sur écran...) **à ceux qui ne comprennent pas le monde numérique et les notions qui lui appartiennent** (moteur de recherche, réseaux, Web, site...) ou à ceux qui en ont un usage ludique ou d'échange personnel mais sont dépassés dès lors qu'il faut effectuer une démarche ou une recherche efficace.

Chiffres clés

35%

des français éprouvent **au moins une forme de difficulté** (freins matériels ou manque de maîtrise ou de compétences qui les empêche d'utiliser un outil numérique et internet

38 000

Mulhousiens pourraient être **touchés par la fracture numérique** (transposition du taux national)

Source : Baromètre du numérique, CREDOC, 2021



PUBLICS, USAGES ET EQUIPEMENTS NUMERIQUES

La première partie de cette publication met en lumière les formes, les causes et conséquences de la fracture numérique. Elle fait la synthèse des chiffres clés, analyses et définitions issues du baromètre du numérique 2021 réalisé par le CREDOC. Ce document constitue le rapport d'analyse des résultats des questions insérées par l'ARCEP, le CGE et l'ANCT dans une enquête dédiée, menée par le CREDOC auprès de 4 000 personnes de plus de 12 ans résidant en France métropolitaine.

➔ Un public très hétérogène touché par la fracture numérique

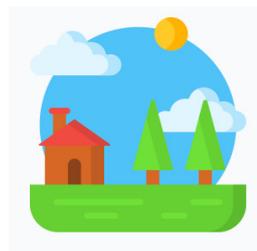
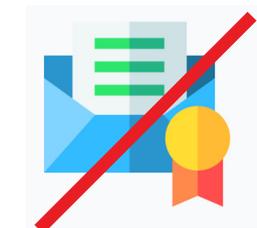
Les personnes âgées sont instinctivement celles que l'on pense le plus touchées par le manque d'équipement et de compétences numériques. Ce n'est qu'en partie vrai.

La fracture numérique touche en réalité les plus vulnérables. L'âge, mais aussi le niveau de diplôme, le niveau de ressources et les catégories socio-professionnelles sont les descripteurs sociodémographiques les plus corrélés avec l'accès à un ordinateur, un smartphone ou une tablette. Les plus âgés et les moins diplômés ont des taux d'équipement près de 30 points inférieurs aux plus jeunes et aux diplômés de l'enseignement supérieur.

Au total, toutes causes confondues, les non diplômés (50%), les 18-24 ans (43%) mais aussi les 70 ans et plus (43%) ainsi que les ouvriers (42%) et les retraités (41%) indiquent plus souvent qu'en moyenne, connaître au moins une forme d'empêchement quant à l'utilisation des outils numériques (35% en moyenne).



Publics sensibles



Les personnes:

- seules
- âgées
- non diplômées
- vivant dans un milieu rural

sont tendanciellement les plus touchées par la fracture numérique

Source : Baromètre du numérique 2021

Illustrations : Flaticon



➔ Les multiples causes/origines de la fracture numérique

- La fracture numérique trouve ses **principales origines dans les inégalités sociales (socio-économiques et culturelles) qui existaient déjà** pour la plupart avant l'introduction des technologies dans la société. Elle est **engendrée essentiellement par des facteurs sociaux, territoriaux et générationnels**. En effet, à l'échelle française, 50% des non-internautes résident dans des communes de moins de 20 000 habitants et 34% des personnes peu ou pas diplômées sont concernées par ce phénomène.
- **Le volet économique doit être pris en compte** pour comprendre la fracture numérique. Pour pouvoir utiliser des outils numériques quotidiennement, **encore faut-il avoir les moyens de s'équiper**. Un frein qui touche les personnes les plus démunies.
- **Le défaut de couverture du réseau internet sur le territoire peut démotiver les potentiels utilisateurs**. L'UFC Que Choisir estime que plus de 10 millions de français ne peuvent pas encore avoir accès à une connexion internet de qualité. Actuellement, la fibre optique n'est disponible que pour environ 25% de la population française et 10 000 communes ne sont pas encore raccordées du tout. Ces zones sont aussi appelées les "Zones grises". Les "Zones blanches" sans aucun raccordement à internet représentent 541 communes en France. Ce sont presque entièrement des communes rurales.
- **La fracture numérique peut aussi résulter d'un manque d'intérêt**. Ce sont les plus âgés, ceux qui n'ont connu internet que tardivement qui sont les plus nombreux à dire ne pas être intéressés par internet. **Ce manque d'intérêt peut aussi témoigner d'un manque de connaissance des possibilités offertes par les outils numériques et d'un manque d'aisance** vis-à-vis de technologies qui ont bouleversé des habitudes déjà ancrées.
- Il y a **ceux qui se sentent perdus** car ils ne maîtrisent pas suffisamment la technologie et **ne disposent pas de soutiens directs pour les aider**. Les personnes jugeant l'utilisation d'internet trop complexe sont principalement des personnes âgées : 15% chez les 70 ans et plus et 12% chez les retraités, contre 6% en moyenne. De manière générale, l'inquiétude à ce sujet croit avec l'âge. Ils **expriment des réticences, de la méfiance, des craintes voire même des aversions**. Pour certains, la crainte d'un manque de protection des données personnelles est un frein à l'utilisation du numérique. Pour certains, c'est une allergie totale à la manipulation de l'informatique.
- Mais les difficultés rencontrées dans l'univers digital s'explique encore par un autre facteur. Selon le baromètre du numérique, **un adulte sur cinq environ reconnaît rencontrer des gênes, dans la vie de tous les jours, avec l'écriture (9%), la lecture (11%) ou le calcul (11%)**. Aussi, **l'illettrisme** constitue une faille supplémentaire à l'utilisation du numérique.
- Enfin, selon Pascal Plantard ("Pour en finir avec la fracture numérique", FYP éditions, 2011), **l'isolement et le temps disponible** sont également deux facteurs déterminants qui touchent toutes les générations.

Chiffres clés nationaux 2020

34%

des personnes peu ou pas diplômées éprouvent des difficultés avec le numérique

9%

de la population n'aurait pas d'adresse mail

6%

des français jugent l'utilisation d'internet trop complexe

9%

des adultes reconnaissent rencontrer des difficultés avec l'écriture

Source : Baromètre du numérique, CREDOC, 2021



➔ 9% des la population n'aurait aucun équipement à domicile

Le taux d'équipement varie fortement selon l'âge, le niveau de ressources et de diplôme, la catégorie socio-professionnelle, le lieu de vie (rural/urbain/périurbain). La part de personnes ne disposant à domicile d'aucun point d'entrée vers internet (ni ordinateur, ni tablette, ni smartphone) n'a pas changé entre 2019 et 2020 (9%).

Le suivi des taux d'équipement en ordinateur et tablette fait apparaître une évolution très sensible, avec une baisse conséquente de l'équipement en ordinateur (61%, - 15 points), et une hausse concomitante (56%, + 14 points) de l'équipement en tablette en 2020.



- **Plus d'une personne sur deux est aujourd'hui équipée d'une tablette.** Les périodes de confinement et de restrictions de sorties ont, sans nul doute, favorisé cet équipement. **Moins coûteux et plus simples à utiliser qu'un ordinateur, il a permis de multiplier les points d'accès internet, dans une période où les besoins se concentraient sur les mêmes plages horaires** : foyers dont les enfants devaient suivre des cours en ligne, nouveaux télétravailleurs mobilisant l'ordinateur familial, accès aux cours sportifs en ligne, liens avec les amis et la famille en « visio ». La hausse de l'équipement en tablette est perceptible dans tous les groupes sociaux, et particulièrement chez les jeunes (+ 20 points chez les 12-17 ans ou + 24 points chez les 18-24 ans). La hausse de l'équipement en tablette est plus marquée au sein des foyers les plus modestes (en moyenne, + 19 points quand le niveau de vie est inférieur au niveau de vie médian, + 14 points quand il est supérieur à la médiane)



- L'équipement en **ordinateur est plus fréquent au sein des groupes les plus diplômés, les plus aisés, et chez les très jeunes** (90% des 12-17 ans). C'est d'ailleurs au sein de cette tranche d'âge ainsi que chez les professions intermédiaires, que le taux d'équipement s'est le plus maintenu.



- Concernant la téléphonie, le taux d'équipement en téléphone mobile va croissant avec le niveau de vie (de 80% à 89%) En moyenne, 6% des Français n'ont accès qu'à un téléphone fixe. Cette situation est plus fréquente chez les seniors et les moins diplômés.

Le **multi-équipement de terminaux d'accès à internet** (parmi ordinateur, tablette et smartphone) **concerne aujourd'hui 73% des Français** (avec une hausse de + 5 points pour 3 équipements).

L'augmentation de l'équipement s'est opérée chez les personnes qui étaient déjà pourvues de solution et n'a pas résorbé le manque d'équipement de certains, alors même que de nombreux services, activités, liens administratifs ne pouvaient plus se réaliser en « présentiel » en 2020.

Chiffres clés nationaux 2020

9%

des répondants n'ont pas d'équipement à domicile (ni tablette, ni smartphone, ni ordinateur)

12%

des plus de 70 ans n'ont pas d'équipement

12%

des personnes à bas revenus n'ont aucun équipement

94%

de la population de plus de 12 ans est équipée en téléphone mobile

61%

de la population de plus de 12 ans est équipée d'au moins 1 ordinateur

56%

de la population de plus de 12 ans est équipée d'une tablette

76%

de la population a la possibilité d'imprimer facilement des documents au domicile

Source : Baromètre du numérique 2021, CREDOC



➔ En 2020, le confinement a boosté le recours au numérique

- En 2020, au niveau national et pour la première fois depuis 2016, **toutes les formes de connexion à internet à domicile progressent**, que ce soient les connexions au moyen d'un ordinateur par une connexion fixe (80%, + 6 points), celles avec un téléphone mobile ou une tablette via la connexion fixe (68%, + 3 points) ou, enfin, les connexions sur le réseau mobile, quel que soit l'équipement utilisé pour ce faire (61%, + 4 points). **L'engouement de la population senior explique la hausse des usages du numérique.** Tout comme la diffusion du smartphone se poursuit dans la population, **les usages impliquant le recours à internet de la téléphonie mobile continuent leur progression**, sur un rythme toujours soutenu et proche de celui des années précédentes.
- **Télévision, internet, vidéo : tous les temps passés devant les écrans ont progressé.** Au moment où l'enquête du CREDOC s'est déroulée (entre décembre 2020 et janvier 2021), les périodes de confinement étaient passées. Santé publique France a établi que, du fait des restrictions qui ont pesé pendant plus de deux mois sur les déplacements et les occasions de faire des activités à l'extérieur, **le rythme de vie des Français a été fortement perturbé, avec notamment un accroissement du temps passé assis et du temps passé sur écran.** Cet impact a été plus net chez les jeunes. En moyenne, ce sont donc **deux heures de plus, par semaine**, qui sont dédiées à un écran, soit un tiers environ du temps disponible hors sommeil.
- **Les achats et les appels en visioconférence ont décollés en 2020. Trois Français sur quatre font désormais des achats sur internet.** La progression des achats en ligne est inédite (+ 14 points) contrastant avec le plateau observé depuis 2017. En confinant à domicile la plus grande partie de la population pendant près de deux mois et en restreignant très fortement les déplacements, les recours à internet se sont accrus pour le travail, l'enseignement, l'accès à l'information ou la poursuite des liens sociaux.
- L'ordinateur génère un sentiment de compétence pour 82% des répondants, le smartphone pour 80% d'entre eux et la tablette pour 68%.
- Globalement, **pendant les confinements, 56% des adultes disent se débrouiller seuls ou ne pas avoir de difficultés particulières.**

➔ ... et favorisé la dématérialisation

La pandémie et les mesures de restrictions qui s'en sont suivies (confinement, fermeture des magasins non essentiels et des écoles, couvre-feu, etc.) ont causé un arrêt brutal de l'économie et bouleversé le quotidien des Français. Dans ce contexte inédit, **le numérique a contribué à pallier la mise à l'arrêt d'une partie des activités : télétravail, école à distance, apéro zoom ou téléconsultation ont permis, plus ou moins facilement, de poursuivre l'activité salariée, l'enseignement, les contacts entre proches ou encore le suivi médical.**

De manière générale, la population s'est facilement emparée des opportunités offertes par le numérique pour réaliser différentes démarches ou actions pendant les périodes de confinement qui ont concerné le pays en 2020, avec plus ou moins d'autonomie :

- 30% des parents ont aidé leurs enfants dans le suivi de la scolarité par internet

Chiffres clés nationaux 2020

48%

des retraités utilisent les messageries instantanées pour échanger des messages

76%

de la population a effectué des achats sur internet au cours de l'année 2020

69%

des adultes ont réalisé des démarches administratives en ligne

33%

des adultes ont télétravaillé

26%

des adultes ont réalisé une consultation médicale en ligne

Source : Baromètre du numérique 2021



- pour six cadres en emploi sur dix, le travail à distance a été réalisé sans difficulté particulière

Plus de 7 Français sur 10 recourent à l'e-administration. Mais le défaut de maîtrise des démarches administratives en ligne pour les plus jeunes est patent : seulement 28% des 12-17 ans se pensent compétents alors que leur maîtrise des outils numériques est équivalente à celle de l'ensemble de la population. Les 18-24 ans se déclarent, également, mieux à même d'utiliser les outils numériques (83%, + 20 points par rapport à l'ensemble de la population) que de réaliser des démarches administratives en ligne (64%, - 8 points par rapport à l'ensemble de la population).

Le déploiement de services publics numériques de qualité pour les démarches administratives courantes des Français est une priorité du Gouvernement. En septembre 2018, une stratégie nationale pour un numérique inclusif a été présentée par le Gouvernement et s'est traduite notamment par l'ouverture de 300 maisons "France Service" (regroupement de services publics) sur l'ensemble du territoire. **Le Gouvernement ambitionne de dématérialiser 100% des 250 démarches administratives** les plus utilisées par les citoyens **d'ici mai 2022** dans le cadre du programme Action Publique 2022

Il apparaît cependant **impossible de recenser l'ensemble des démarches qui ne sont réalisables qu'en ligne à ce jour**. D'autant plus que **dans la très large majorité des cas, la voie numérique n'est néanmoins pas l'unique alternative** pour effectuer des démarches administratives et les usagers particuliers peuvent toujours profiter des voies classiques (notamment les formalités papiers). Seules quelques procédures concernant des particuliers impliquent des démarches entièrement numériques. **Depuis 2016, l'inscription à Pôle Emploi ne peut se faire qu'en ligne. Et il en est de même pour l'obtention de la prime d'activité**. Ces cas concernent également :

- **la procédure d'inscription en premier cycle universitaire** qui doit être effectuée par téléprocédure (plateforme « Parcoursup »). Pour autant, le ministère de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation fournit une assistance téléphonique, afin de permettre à tout usager ne maîtrisant pas ou peu les usagers numériques de pouvoir réaliser la démarche
- **la demande de permis de conduire** qui doit désormais être effectuée par téléservice
- **l'impôt sur le revenu** dont la déclaration et le paiement doivent désormais se faire sur internet. Les contribuables peu à l'aise sur internet peuvent continuer à utiliser les formulaires au format papier. Cette tolérance vise en particulier les personnes âgées, invalides, handicapées ou dépendantes. Dans ce cas, le contribuable doit préciser dans sa déclaration papier ne pas être en mesure de la souscrire en ligne.

A Mulhouse, au sein des services de la ville, bien que les démarches soient dématérialisées, l'accompagnement et l'aide par une personne physique est toujours possible.

Chiffre clé national

70%

de la population a eu recours à l'e-administration en 2020 dont 55% des plus de 70 ans

Sources : Baromètre du numérique 2021, CREDOC - INSEE 2019

Un observatoire de la qualité des démarches en ligne

L'Observatoire de la dématérialisation suit l'état d'avancement de la numérisation des services publics depuis 2018. Elle estime que 69 % des démarches administratives jugées les plus utiles sont dématérialisées, soit 165 des 245 démarches phares de l'État sont désormais réalisables par Internet. C'est le cas aussi bien de la **déclaration de naissance à l'Assurance maladie, de la consultation de résultats au permis de conduire ou du signalement d'une utilisation frauduleuse de sa carte bancaire**.

L'observatoire permet non seulement d'identifier les démarches réalisables en ligne (exclusivement ou non) mais aussi d'estimer le degré de satisfaction des usagers. Il note également la disponibilité et la rapidité de réalisation, il indique l'intégration ou non à France Connect, et il permet aux usagers (particuliers, professionnels, associations, collectivités locales) de donner leur avis à la fin de chaque démarche.

<https://observatoire.numerique.gouv.fr/observatoire/>



➔ Quelles conséquences pour les publics sensibles ?

Les **publics sensibles rencontrent des difficultés pour réaliser les démarches en ligne**. Obtenir une carte grise, faire sa déclaration d'impôts, suivre ses comptes bancaires ... autant de démarches qui se dématérialisent chaque jour un peu plus et qui deviennent complexes pour ces personnes.

- **L'aide extérieure**

Ceux qui ont besoin d'aide (30%) se tournent soit vers une personne du foyer (11%), vers une personne de l'entourage (11%) ou appellent un numéro spécifique dédié (8%). **Quand ils n'arrivent pas à réaliser une démarche, les adultes interrogés souhaitent qu'on leur explique (24%) plutôt que l'on fasse à leur place (14%).**

- **Le non recours ou l'abandon**

Encore aujourd'hui en France, **près d'un adulte sur cinq n'utilise pas d'outil numérique ou abandonne en cas de difficulté**. Les personnes âgées de plus de 70 ans sont très nombreuses dans cette situation (36 %). Les titulaires de bas revenus et les personnes non diplômées indiquent également plus souvent abandonner leurs démarches en cas de difficulté.

- **L'isolement**

Le fait de ne pas utiliser de smartphones ou d'ordinateurs pousse ce public sensible à se retrouver en marge. Le constat est sans appel : **les personnes âgées qui ne sont pas à l'aise avec l'utilisation de smartphones et d'internet sont d'avantage privées de relations sociales et familiales**. Les non-utilisateurs de moyens de communication modernes s'habituent petit à petit à ne pas être informés et se détachent progressivement, dans le silence, sans que cela soit ressenti comme un manque de leur part. Cette situation contribue à accroître l'isolement auprès d'une certaine frange de la population.

Chiffres clés nationaux

45%

de la population se trouve dans l'incapacité d'utiliser un logiciel de traitement de texte

24%

de la population se trouve dans l'incapacité de rechercher des informations sur internet

Sources : Baromètre du numérique 2021, CREDOC - INSEE 2019



l'e-solitude : l'isolement numérique



DIAGNOSTIC DE L'INCLUSION NUMERIQUE A MULHOUSE

➔ L'indice de fragilité numérique à Mulhouse et dans ses quartiers

La coopérative "MedNum" rassemble un réseau d'acteurs qui oeuvrent pour les personnes éloignées du numérique. Elle a créé l'**indice de fragilité numérique afin de cibler au mieux les besoins d'accompagnement et de médiation numérique sur le territoire français** à l'échelle communale.

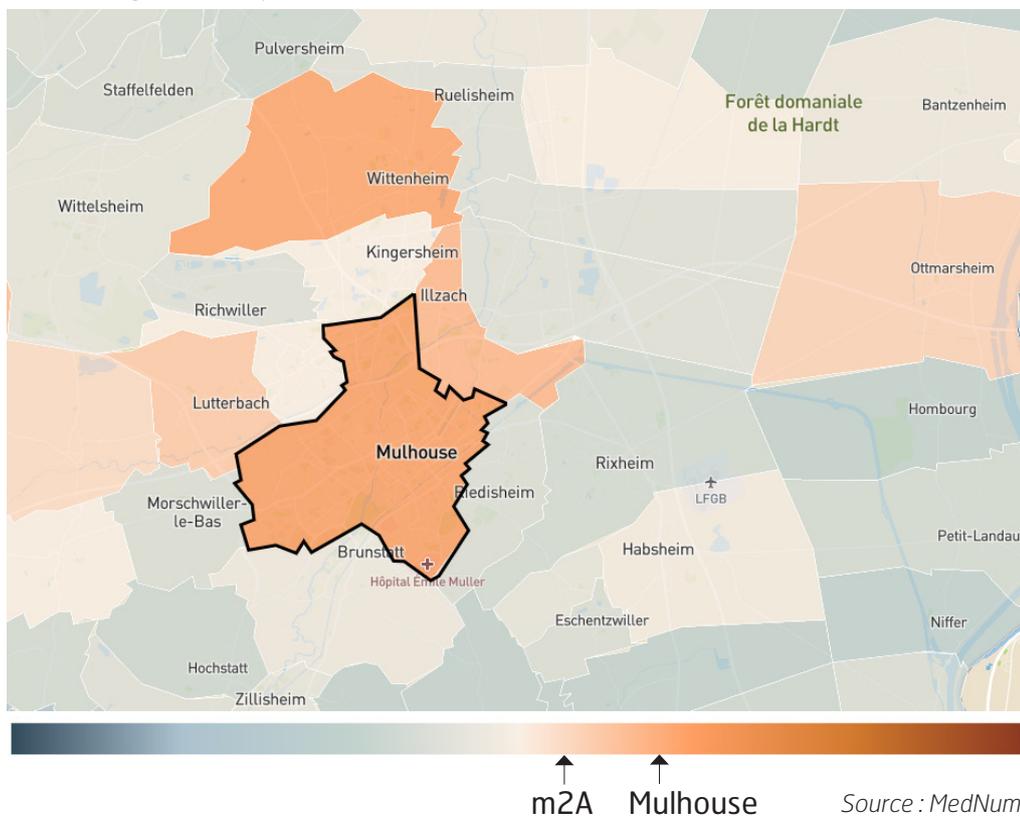
Pour faciliter l'accès aux données de l'indice de fragilité numérique, la Mednum a développé une **carte interactive des zones à risque de fragilité numérique** (www.fragilite-numerique.fr/). L'outil permet d'identifier rapidement les risques de fragilité numérique sur un territoire.

Les indicateurs permettant de calculer l'indice de fragilité numérique sont de différentes natures :

- **socio-démographiques** : part des ménages d'une personne, familles monoparentales, 65 ans et plus, allocataire dépendant en tout ou partie des prestations sociales, taux de pauvreté
- **emploi** : taux de chômage
- **éducation** : part des personnes peu diplômées
- **accessibilité** : distance aux bibliothèques, bureaux de poste, pôle emploi, maisons France Service

Ceux-ci sont alors notés puis soumis à un scoring allant de -10 à +10. Au final, **plus le score est élevé (orange), plus la fragilité numérique est importante.**

Indice de fragilité numérique à Mulhouse et dans les communes voisines

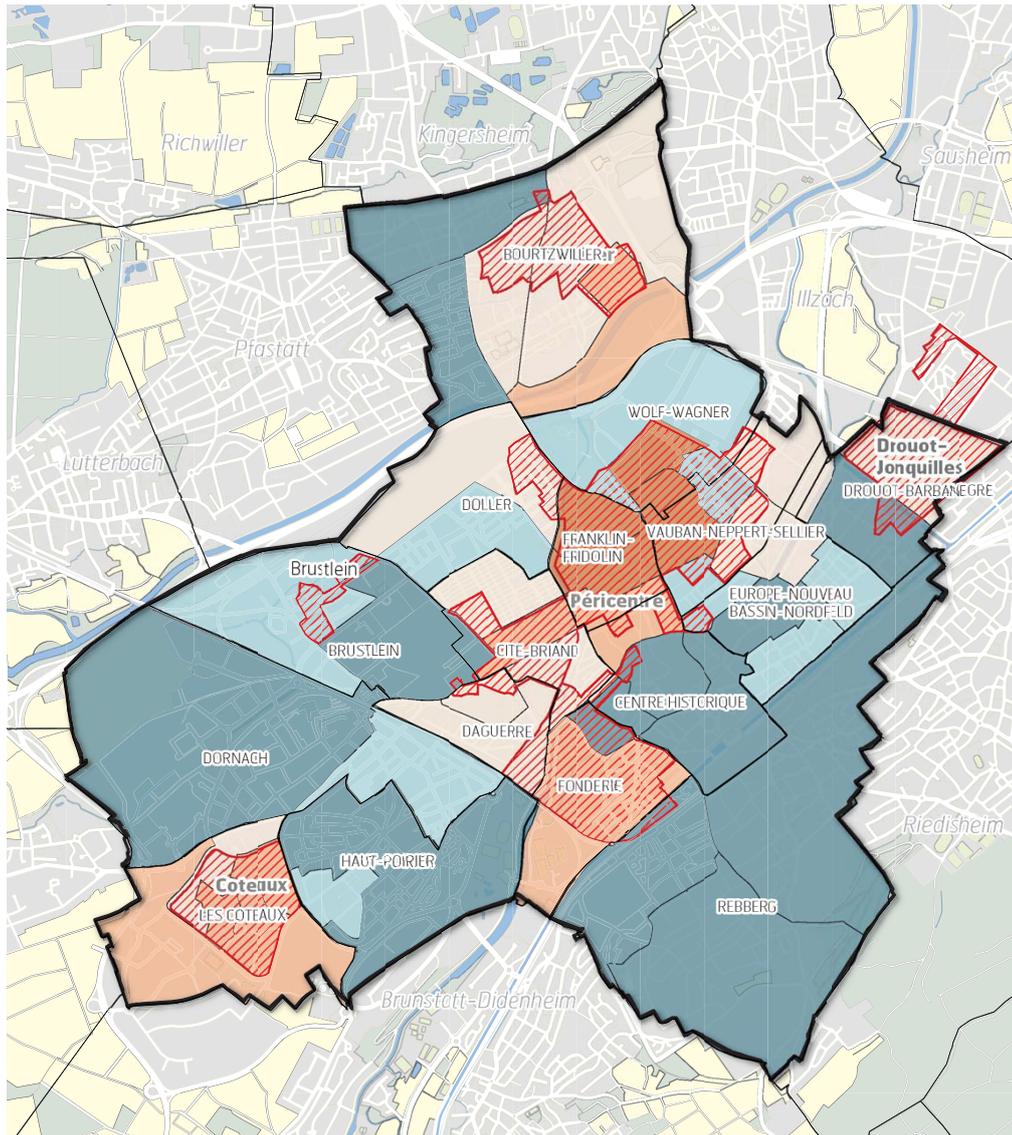


C'est quoi la MedNum ?

70 acteurs de la médiation numérique et la puissance publique se sont alliés pour donner naissance en 2017 à la SCIC La MedNum. La MedNum a pour mission de structurer le secteur de la médiation numérique et d'outiller les acteurs, pour faire changer d'échelle les solutions et dispositifs de médiation numérique.



Indice de fragilité numérique dans les quartiers de Mulhouse



Indice de fragilité numérique dans les quartiers de Mulhouse (base: IRIS)
(Indicateurs et méthodologie de scoring - base MedNum)

Très faible Faible Modérée Forte Très forte

Quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV)

Source : AURM - méthodo MedNum



| 2021 | AURM 2020 | Cartographie élaborée à partir de la méthode créée par la MEDNUM



0 0,5 1 km Echelle 1 : 35 000 A4 ESPG 2154

L'indice précarité numérique est relativement faible pour m2A et légèrement plus élevé à Mulhouse. Mais ce chiffre cache de **grandes disparités entre les quartiers**. En effet, **précarité numérique rime souvent avec précarité sociale**. Malgré un taux de couverture en haut débit élevé pour l'ensemble de la ville, c'est bien **dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville que l'on retrouve un indice de fragilité numérique élevé**.

Chiffres clés

0,87

c'est l'indice de fragilité numérique global pour m2A

2,72

c'est l'indice de fragilité numérique global à Mulhouse

Source : MedNum





➔ La réalisation d'une enquête auprès des acteurs de l'inclusion numérique à Mulhouse

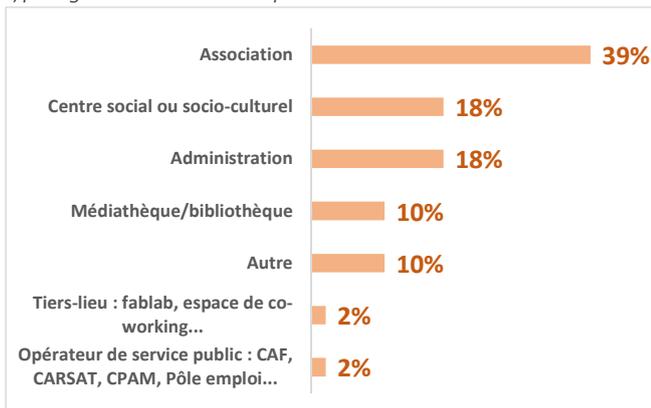
Dans un contexte de dématérialisation croissante des démarches de la vie quotidienne, la réduction de la fracture numérique est un enjeu majeur pour la société et une priorité pour la Ville de Mulhouse. En lien avec sa démarche "villes des intelligences", la Ville de Mulhouse souhaite **développer une stratégie pour un numérique inclusif** favorisant la mise en réseau et la complémentarité des acteurs et des offres de médiation sur le territoire mulhousien. Afin d'affiner la connaissance locale des publics sujets à la fracture numérique, la Ville de Mulhouse a réalisé une enquête auprès des acteurs oeuvrant pour l'inclusion numérique pendant le dernier trimestre 2021. **Associations, services, administrations ont été sollicités** pour répondre à un questionnaire.

La seconde partie de cette publication, met en lumière les réponses des structures locales agissant en matière d'inclusion numérique au **questionnaire établi par le service de la Ville de Mulhouse. Son traitement permet d'apporter des compléments au diagnostic national réalisé par le CREDOC avec un éclairage local des difficultés vécues, des initiatives menées et des besoins des citoyens.**

➔ Caractéristiques des structures répondantes à l'enquête

- **Une majorité d'associations.** Parmi elles, on compte par exemple: SURSO, Unis-Cités, le REZO!, FACE Alsace, les petits débrouillards, APF France Handicap... La catégorie "Autres" regroupe : des établissements hospitaliers, office public, entreprises, tiers lieu ou encore pôle emploi.

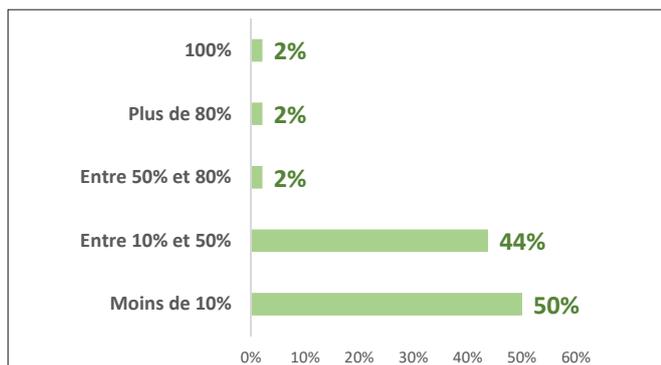
Typologie des structures répondantes



Source : Enquête ville de Mulhouse, 2021

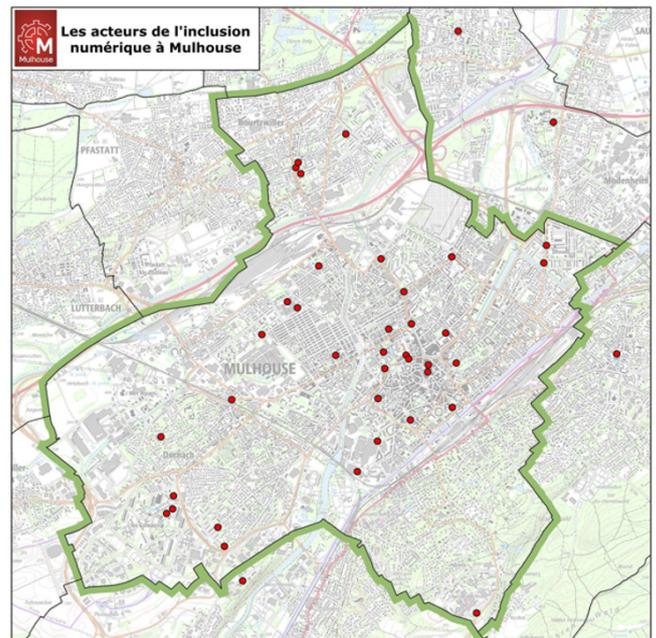
- **Des structures dans lesquelles les missions d'inclusion numérique ne représentent qu'une faible part dans les activités de la structure.** Ainsi, pour la moitié des structures répondantes, les activités d'inclusion numérique représentent moins de 10% des activités de l'établissement.

Part de l'inclusion dans les activités des structures répondantes



Source : Enquête ville de Mulhouse, 2021

Carte de localisation des acteurs de l'inclusion numérique à Mulhouse ayant répondu à l'enquête



Chiffres clés

49

questionnaires retournés

44

structures répondantes

Sources : Enquête ville de Mulhouse, 2021



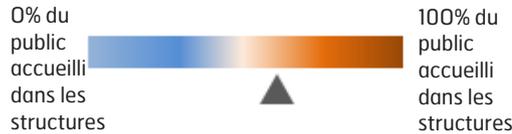
Peu de distinction par l'âge dans les structures accueillies

Les - de 26 ans



- Pour 74% des structures répondantes, les jeunes représentent moins de 50% du public. Pour 4 structures répondantes, les moins de 26 ans représentent la totalité du public

Les 27-59 ans



- Pour 43% des structures répondantes, les actifs représentent plus de 50% du public. Pour 4 structures répondantes, les actifs représentent la totalité du public

Les + de 60 ans

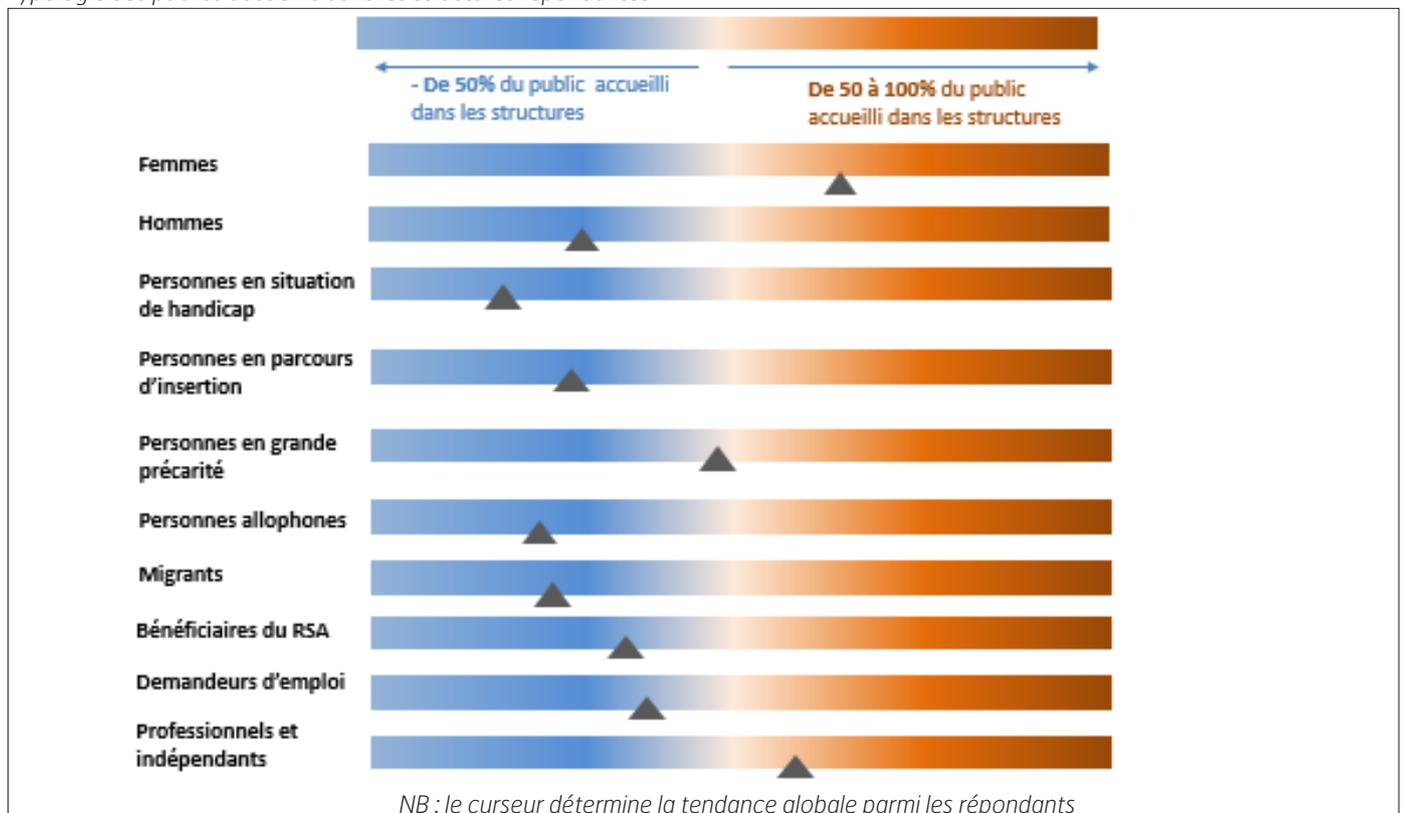


- Pour 73% des structures répondantes, les « seniors » représentent moins de 50% du public. Pour 8 structures répondantes, les « seniors » représentent la totalité du public

- La faible présence des seniors ou des jeunes dans les structures répondantes ne signifie pas qu'il n'y a pas de besoins d'action d'inclusion pour ces publics.

Des profils hétérogènes et des femmes tendanciellement plus nombreuses à être accueillies dans les structures répondantes

Typologie des publics accueillis dans les structures répondantes



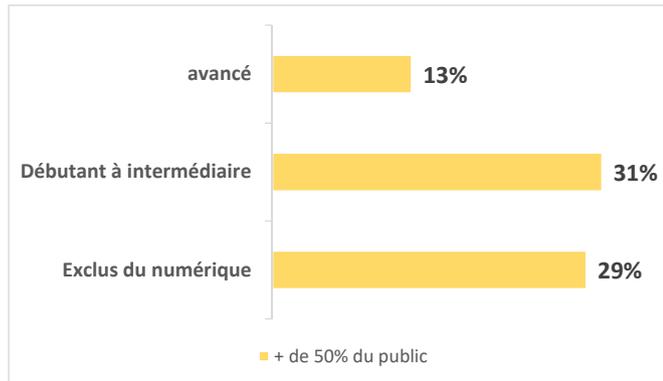
Source : Enquête ville de Mulhouse, 2021

- Il n'est pas possible de distinguer un profil dominant qui s'adresserait à une structure proposant de l'inclusion numérique. Néanmoins, on relève une part plus importante de professionnels, indépendants et télétravailleurs ainsi que des personnes en grande précarité.



➔ Les publics accueillis sont assez éloignés du numérique

Niveau de compétence numérique des publics accueillis

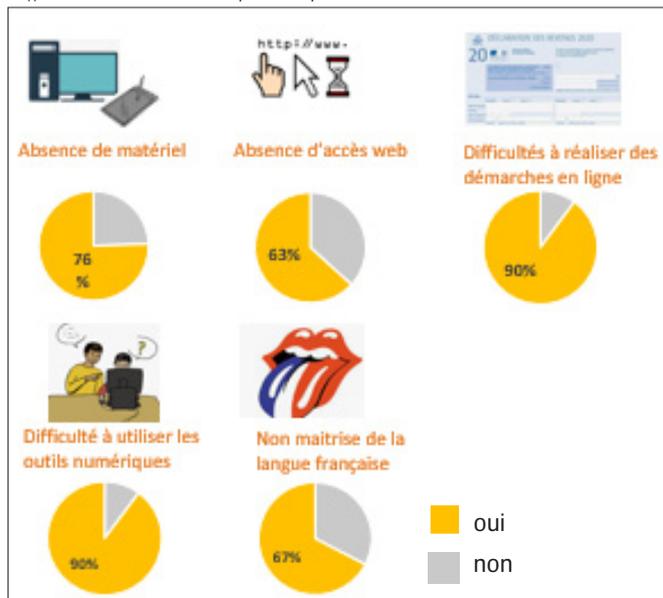


Source : Enquête ville de Mulhouse, 2021

- 31% des structures répondantes accueillent majoritairement des personnes ayant un niveau débutant à intermédiaire.
- **29% des structures répondantes accueillent majoritairement des personnes exclues du numérique.**

➔ Principales difficultés rencontrées par les publics accueillis : les outils numériques et les démarches en ligne

Difficultés rencontrées par les publics accueillis



Source : Enquête ville de Mulhouse, 2021

- Les demandes portent peu sur l'accès à du matériel ou à une connexion mais essentiellement sur **l'accompagnement à la réalisation de démarches administratives en ligne ainsi que sur l'apprentissage à l'utilisation du numérique en autonomie**
- Parmi les autres réponses données, on peut identifier : le **défait de motivation, des difficultés en lecture, des difficultés physiques, des problèmes de hiérarchisation de l'information, des problèmes liés à la systématisation des démarches numérisées.**

➔ Peu de personnels dédiés dans les structures répondantes d'où une difficulté pour répondre pleinement à la demande des publics

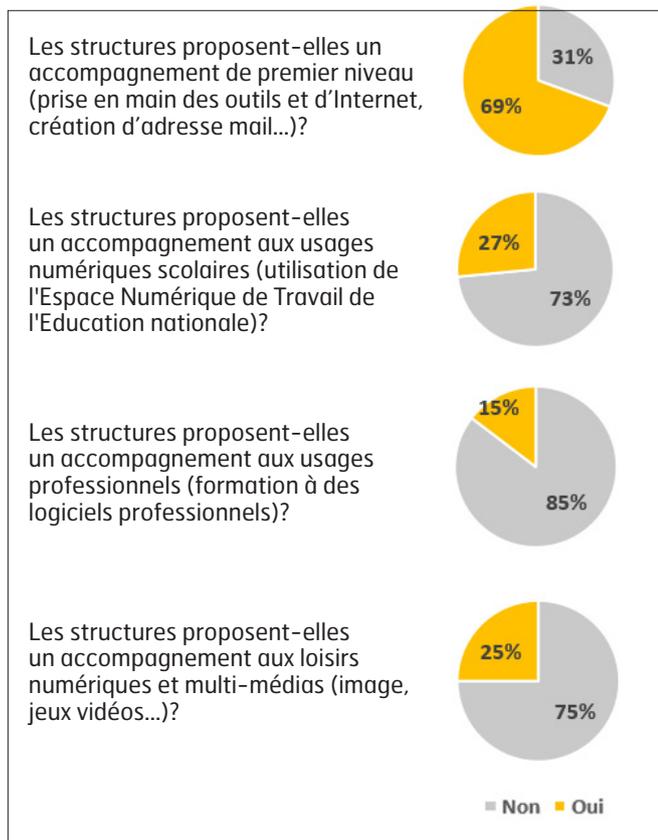
- Seules 6 structures parmi les 44 répondantes disposent de plus de 3 personnes à temps plein pour l'accompagnement du public sur le numérique
- La plupart du temps, **les structures ne disposent ni d'un personnel dédié, ni occasionnellement, ni à temps partiel et encore moins à temps complet.**
- Pour **51% des structures répondantes, les moyens humains ne permettent pas de répondre aux besoins des usagers.** En cause : le manque de personnel, le déficit de formation, la difficulté de faire face à l'augmentation des demandes, le manque de temps, ou encore la complexité croissante des démarches en ligne.



➔ Diversité des équipements mis à disposition du public et gratuité quasi systématique dans les structures répondantes

- **Plus d'un tiers des structures mettent à disposition des ordinateurs (fixes) et/ou sont équipés de tablettes numériques, 60% des structures proposent des imprimantes et/ou des scanners et 60% proposent un accès WIFI gratuitement. Selon les structures, les moyens techniques mis à disposition semblent répondre aux besoins des usagers.**
- En revanche, aucune des structures répondantes ne réalise de vente de matériel informatique, ni ne propose de prêt, ou de don de matériel.
- **80% des structures ont mis en place un système de protection du système d'information et des logiciels** sur leurs équipements. La plupart du temps, il s'agit d'un antivirus ou d'un pare-feu.
- En ce qui concerne la gestion des données personnelles des usagers, elle passe essentiellement par la déconnexion automatique des sessions personnelles et par la réinitialisation des profils des utilisateurs.

➔ Un accompagnement de premier niveau globalement assuré mais peu d'accompagnement aux « usages spécialisés »



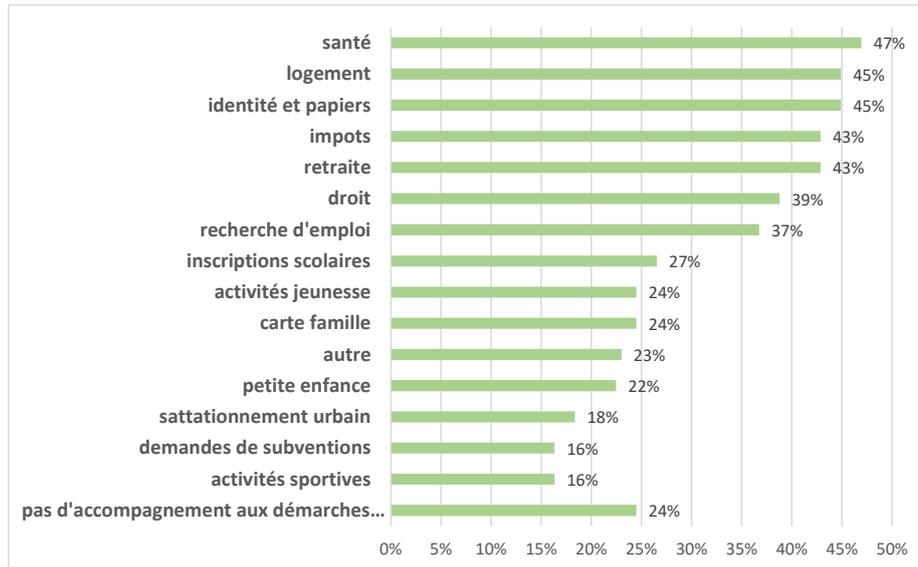
Source : Enquête ville de Mulhouse, 2021

- 61% des structures répondantes réalisent des diagnostics de compétences et de culture numérique pour mieux cerner les besoins des usagers et les accompagner vers l'autonomie
- 51% des structures répondantes proposent des formations au numérique (essentiellement bureautique, photos, aux médias, aux réseaux sociaux, éducation aux usages du numérique...)
- 23% des structures répondantes proposent des formations à la médiation numérique (accompagner différents publics vers l'autonomie dans les usages des technologies, services et médias numériques).



➔ L'accompagnement des démarches administratives axé sur les thématiques santé, logement, identité, impôts et retraite

Typologie de l'accompagnement proposé aux démarches administratives en ligne pour les usagers

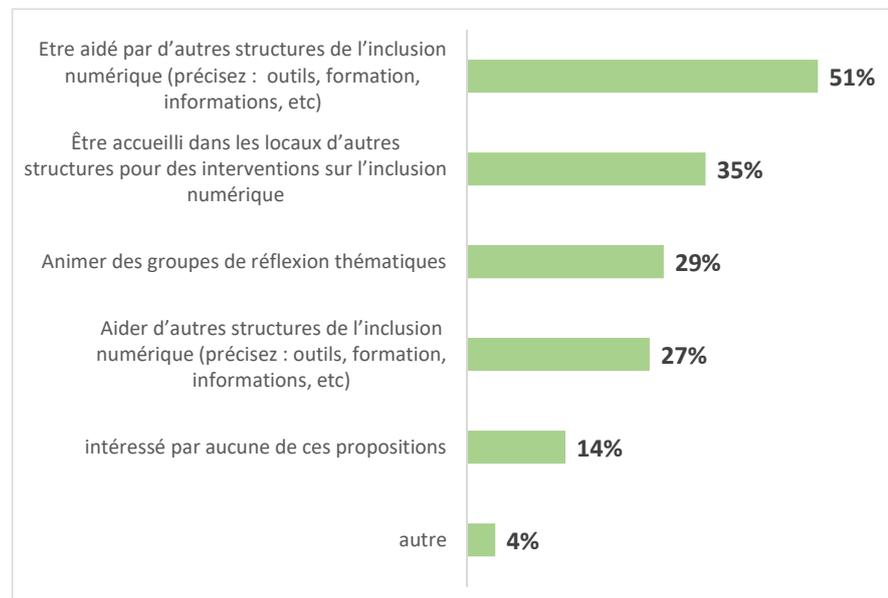


Source : Enquête ville de Mulhouse, 2021

- 47% des structures répondantes accompagnent leurs usagers sur des **démarches administratives en santé** : une thématique fortement plébiscitée avec la crise sanitaire.
- 24% des structures répondantes (soit 12 établissements) n'accompagnent pas leurs usagers sur des démarches administratives.

➔ Bonne connaissance des acteurs de l'inclusion et une volonté de plus grande mise en réseau

Forme de partenariat



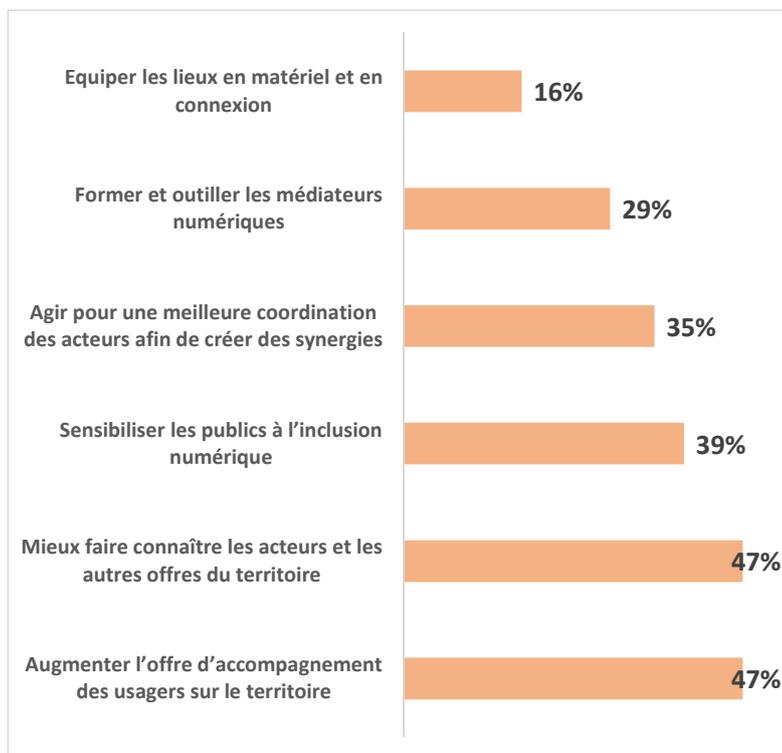
Source : Enquête ville de Mulhouse, 2021

- **60% des structures répondantes connaissent d'autres acteurs agissant dans le domaine de l'inclusion numérique.** Mais seulement 1/3 des établissements qui ont répondu au questionnaire ont un partenariat effectif avec une autre structure.
- Comme l'indique le diagramme ci-contre, la moitié des structures répondantes est demandeuse d'une plus grande mise en réseau.



Deux maitres mots pour la stratégie d'inclusion numérique à Mulhouse pour les répondants : accompagnement & partenariat

Les actions prioritaires à mener selon les structures parmi les propositions suivantes:



Source : Enquête ville de Mulhouse, 2021

- La moitié des structures répondantes identifie comme priorité de **mieux faire connaître les acteurs et les autres offres du territoire**
- Le second enjeu soulevé par les structures répondantes réside dans l'**augmentation de l'offre d'accompagnement des usagers sur le territoire**
- Les structure répondantes ont également proposé des actions complémentaires à mettre en place :
 - **Mettre en synergie des acteurs** ayant une offre en matière d'accompagnement numérique
 - Créer un **réseau de conseillers numériques pour mailler le territoire**
 - Créer un **annuaire recensant les adresses et les horaires de tous les points d'accès numériques gratuits existants**
 - Créer un **SAMU numérique**



PERSPECTIVES ET LEVIERS D'ACTION

Le troisième et dernier volet de cette publication s'attache à mettre en avant les différents leviers d'actions mis en place par les collectivités ou impulsés par l'Etat pour lutter contre la fracture numérique. Grâce aux entretiens et questionnaires réalisés, il détaille également les initiatives développées localement pour la réduire.

➔ Les engagements de l'Etat

Lutter contre la fracture numérique c'est agir avec les moyens humains, techniques et financiers appropriés de manière à produire des démarches de qualité et, d'autre part, d'améliorer la couverture numérique des territoires. Les éléments ci-dessous proviennent entre autres de la réponse du Secrétariat d'État auprès du ministre de l'économie et des finances et du ministre de l'action et des comptes publics, chargé du numérique- publiée dans le JO Sénat du 12/12/2019

- **Former les usagers et professionnaliser les aidants.** Il s'agit tout d'abord d'agir spécifiquement sur une partie de la population qui n'est pas suffisamment à l'aise avec les usages numériques, et notamment, mais non exclusivement, les personnes âgées. La « stratégie nationale pour un numérique inclusif » vise à assurer, notamment aux personnes vulnérables ou n'utilisant pas l'outil numérique, des possibilités de communication et de médiation adaptées à leurs besoins et à leur situation.
- **Le déploiement national du Pass numérique :** le programme prend la forme d'un crédit de 10 à 20 heures de formation, en fonction des profils, d'une valeur de 50 à 100 euros. Pôle Emploi, la Caisse d'allocations familiales (CAF), l'Assurance maladie, les villes, les agglomérations et les départements peuvent distribuer ce crédit formation. Néanmoins, il apparaît que leur déploiement soit assez limité: depuis 2019, 600 000 pass ont été achetés mais seulement 100 000 ont été utilisés.
- **Un programme gratuit en ligne de certification numérique (PIX)** a été créé afin que les usagers puissent mesurer et développer leurs compétences numériques. Il s'adresse à tous y compris les collégiens à partir de la 5e, lycéens, étudiants. PIX est déployé et utilisé pour le diagnostic et l'accompagnement du développement des compétences numériques au sein de plus de 1 800 organisations telles que des établissements scolaires ou d'enseignement supérieur, des organismes publics et des services administratifs, ainsi que des entreprises du secteur privé. Entre mars 2021 et mars 2022, 5000 usagers ont été accompagnés avec PIX et 7 millions de comptes PIX ont été recensés.

Cultivez vos compétences numériques

Pix est le service public en ligne pour évaluer, développer et certifier ses compétences numériques.

[Je m'inscris gratuitement](#) [Voir la vidéo](#)

<https://pix.fr>



Testez-vous gratuitement

Créez votre compte personnel, mesurez et améliorez votre niveau de maîtrise à partir de défis apprenants et ludiques.



Progresser à votre rythme

Développez des compétences numériques fondamentales pour votre vie personnelle, professionnelle et citoyenne.



Valorisez vos compétences

Passez la Certification Pix (éligible au CPF) et valorisez vos compétences numériques sur votre CV.

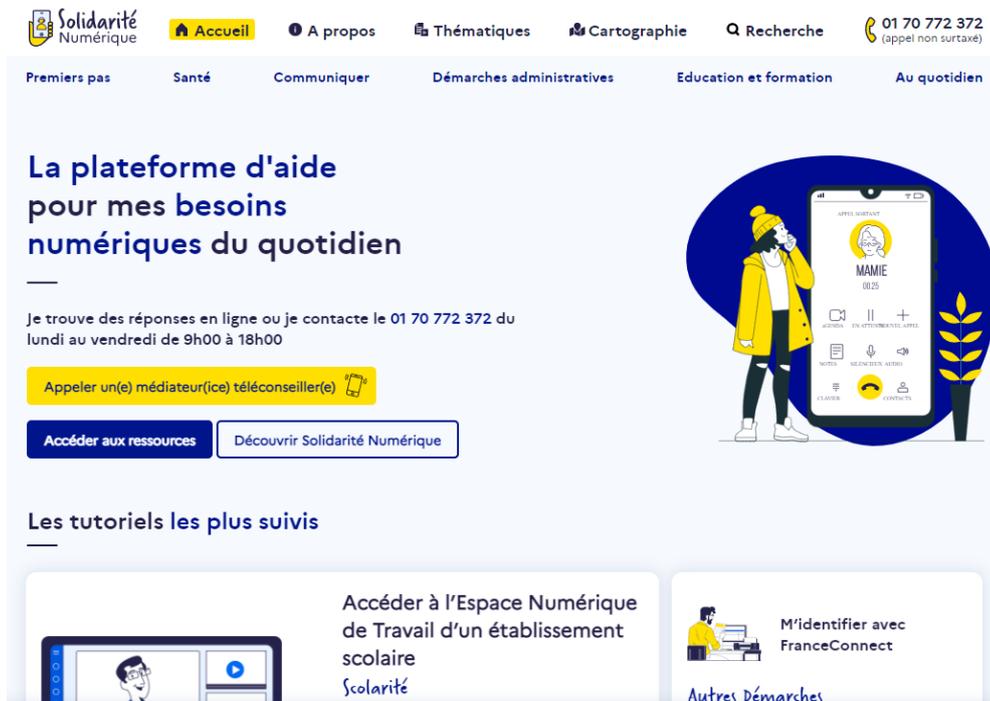


- **La création d'un réseau d'aidants et leur professionnalisation** est un enjeu essentiel de la politique d'inclusion numérique. Plusieurs dispositifs ont déjà été mis en place :
 - **un kit à destination des aidants pour accompagner les individus en difficulté** a été développé : <https://kit-inclusion.societenumerique.gouv.fr>. Il fournit par exemple aux aidants des ressources pour former les usagers aux « 6 indispensables » : créer un courriel, naviguer sur le web, accéder aux services en ligne, se renseigner et connaître ses droits, réaliser une démarche, et écrire un document. Trois niveaux d'accompagnement ont été définis : les urgences numériques (pour ne pas perdre un droit ou une allocation, ou ne pas encourir une pénalité), l'inclusion numérique (pour gagner en autonomie) et la montée en compétences numériques
 - **Aidants Connect** : Déployé à travers une start-up d'Etat, ce dispositif doit permettre à un aidant numérique de réaliser des démarches administratives en ligne à la place d'une personne ne parvenant pas à les faire seule et de sécuriser la réalisation par un tiers-aidant. Il sera mis en place au sein des espaces France Services et des lieux de médiation numérique.
- **Identifier les lieux et services de la médiation numérique.** Un programme interministériel (« Nouveaux lieux, nouveaux liens ») a été créé pour donner accès à de nouvelles activités et de nouveaux services aux habitants partout sur le territoire grâce au **renforcement des tiers-lieux**. Le 11 juillet 2019, pour accompagner et accélérer la dynamique de développement des tiers-lieux dans les territoires, le gouvernement a lancé l'appel à manifestation d'intérêt « Fabriques de Territoires »
 - **Les espaces France services** sont des **points d'accueil physique pour les usagers**. En janvier 2019, 1271 maisons de services au public (maisons France Services) ont été ouvertes. Ces maisons ont vocation à devenir des **interfaces privilégiées entre les usagers et l'administration en délivrant, en un lieu unique, une offre d'accompagnement personnalisé dans les démarches de la vie quotidienne (aides et prestations sociales, emploi, insertion, retraite, énergie, prévention santé, accès aux droits, mobilité, vie associative etc.)**. Il s'agit ici de dépasser les frontières des administrations, et de **développer un guichet unique**, avec des agents polyvalents, capables d'offrir immédiatement des réponses, d'accompagner vers la bonne porte d'entrée. Pour les personnes ayant des difficultés avec l'outil informatique, un accompagnement adapté à leurs besoins sera proposé par des « aidants numériques de proximité ». Ceux-ci effectuent le plus souvent des démarches administratives « pour le compte » des publics. Chaque structure France Services offrira "un accès libre et gratuit à un point numérique, ou à tout outil informatique permettant de réaliser des démarches administratives dématérialisées (imprimante et scanner)". En 2022, 2055 espaces France services ont été labellisés dont 63% sont portés par des collectivités.
- **Le recrutement de 4000 "conseillers numériques France services"**, dès la fin 2020. Contrairement aux agents France Services, ces conseillers ont davantage vocation à être positionnés dans les lieux de passage de la vie courante : médiathèques, bibliothèques, mairies, locaux d'associations. Ils ont vocation à accompagner les publics vers l'autonomie numérique. En 2022, 3125 conseillers numérique ont été recrutés, principalement par des collectivités locales
- **Le "plan téléphone"**. Désormais, chaque démarche en ligne doit être accompagnée d'un numéro de téléphone. C'est le cas pour au moins 135 des 250 démarches administratives phares de l'Etat. Il s'agit souvent d'une assistance à la réalisation d'une démarche en ligne et non pas d'un canal alternatif de réalisation des démarches.
- **Les Hubs territoriaux, têtes de réseaux de l'inclusion numérique locale.** L'élaboration de la Stratégie nationale pour un numérique inclusif a révélé l'absence de structures intermédiaires entre l'échelon national et les structures locales en termes d'inclusion numérique. La Banque des Territoires et l'ANCT se sont donc unies pour faire émerger 12 premiers Hubs territoriaux pour un numérique inclusif, structures interdépartementales, ayant pour objectif de fédérer les écosystèmes de l'inclusion numérique en identifiant les lieux de médiation, les capacités territoriales et l'accessibilité de ces services et l'adéquation de ces besoins avec les moyens du territoire. Les Hubs couvrent une zone géographique large, à l'échelle de plusieurs départements (entre 2 et 5 départements) en fonction des spécificités locales. Un hub territorial Grand Est est en création.



- La création du **site solidarite-numerique.fr**

Solidarité Numérique est la plateforme d'aide au service des citoyens pour tous leurs besoins numériques. Elle a été mise en oeuvre suite aux mesures de confinement prises par le gouvernement au début de la pandémie. Le plateforme propose un numero d'appel, sur lequel des médiateurs numériques formés répondent, du lundi au vendredi de 9H à 18h, aux besoins d'accompagnement numérique des citoyens.

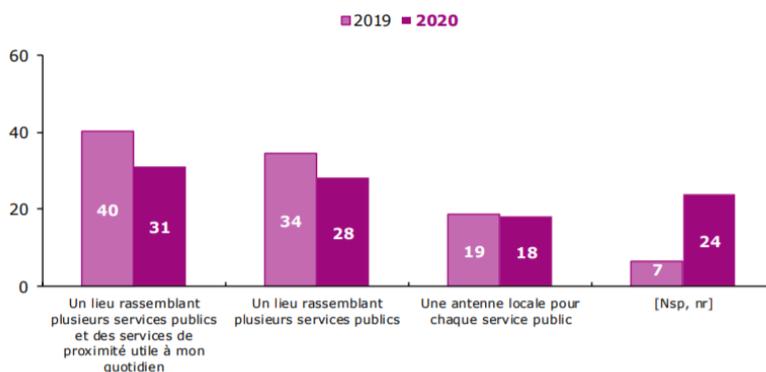


➡ Multiplier les tiers lieux: un enjeu qui ressort de l'enquête du CREDOC

Un tiers des Français indique qu'un lieu qui rassemble plusieurs services publics et des services de proximité utiles au quotidien serait le plus adapté pour les aider dans la réalisation de leurs démarches administratives en ligne. Seuls les 60-69 ans ressortent un peu plus, avec 34% d'entre eux qui ont opté pour ce lieu (+3 points). Les ouvriers à l'inverse ont moins fait ce choix que la moyenne des Français (26% d'entre eux, soit 5 points de moins).

Graphique 164 - Selon vous, dans un contexte de dématérialisation des démarches administratives quel serait le lieu idéal d'accompagnement à ces démarches ?

- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.



➔ Les démarches mises en oeuvre localement à Mulhouse

Sur la base du constat des difficultés rencontrées par les habitants face à la dématérialisation croissante des services publics, la Ville de Mulhouse a souhaité développer sa stratégie en faveur de l'inclusion numérique de façon coordonnée avec l'ensemble de ses services et les autres acteurs du territoire. Cette stratégie s'inscrit plus globalement dans la démarche "Ville des Intelligences" et s'articule autour de 4 axes : l'acculturation, la médiation numérique, l'amélioration du parcours usager, la mise en réseau des acteurs et des offres d'accompagnement des publics.

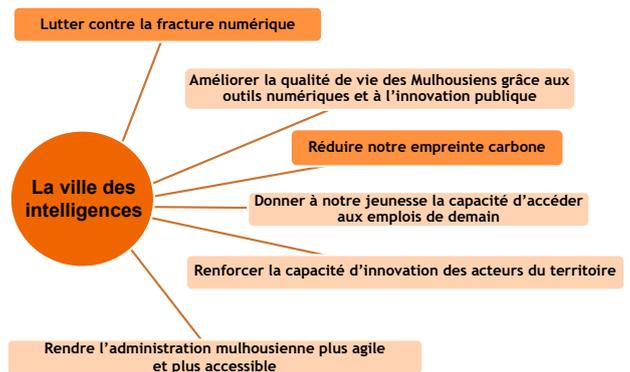
• Les actions d'acculturation: sensibiliser et motiver

Dans le cadre des différentes politiques publiques, et notamment dans les quartiers prioritaires, la Ville de Mulhouse soutient des actions d'acculturation numérique à destination des citoyens. Elles ont pour objectif de sensibiliser **les publics de tous âges aux enjeux et aux avantages qu'offre le numérique en termes de simplification des démarches administratives, de gestion du quotidien, de débouchés professionnels pour la jeunesse**. Il s'agit également d'informer des pièges pour sécuriser ses données personnelles et éviter les risques liés à la pratique des réseaux sociaux (prévention contre le cyberharcèlement, prévention contre la pratique excessive des écrans...). Les pistes d'actions développées consistent en :

- des campagnes de communication pour informer
- des cycles de conférences pour témoigner,
- des ateliers pour expérimenter,
- des activités ludiques et des activités culturelles pour stimuler

La ville des intelligences

Traiter des problématiques locales à fort impact



• L'accompagnement vers l'autonomie : la médiation numérique

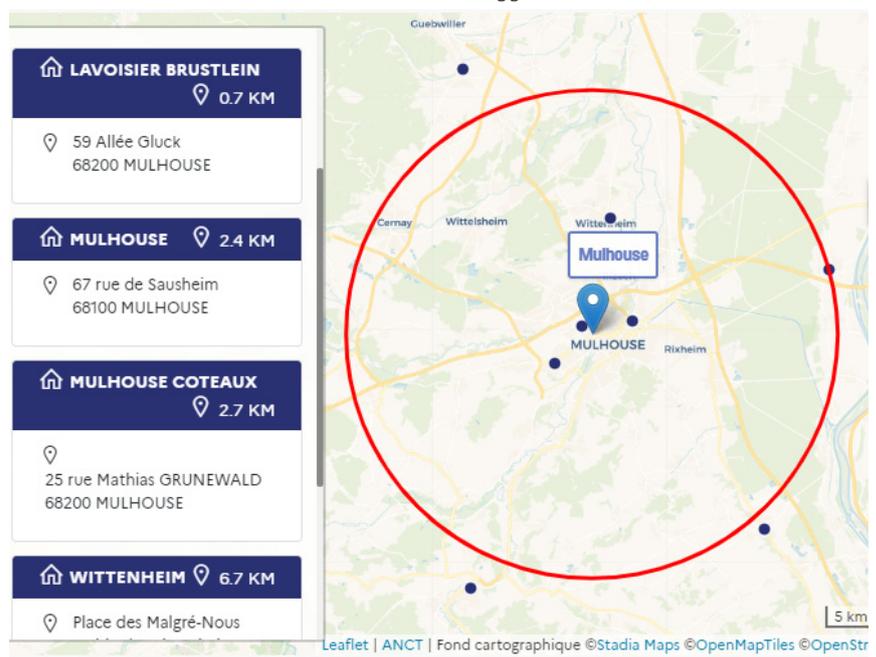
Au-delà de l'acculturation, l'enjeu est de **faciliter l'accompagnement des publics** vers plus d'autonomie numérique. Cette mission, liée à la problématique de l'accès aux droits, est confiée à des médiateurs numériques. On compte ainsi :

- des Services civiques, médiateurs numériques, à la Clé des aînés et à l'Action sociale
- une médiatrice numérique au sein du réseau des bibliothèques
- **deux conseillers numériques France Service** à la Ville de Mulhouse depuis septembre 2021. Leurs accompagnements prennent la forme de rendez-vous individuels ou d'ateliers collectifs.

La collectivité a également intégré le dispositif « Aidant connect » qui sécurise et facilite le « faire pour le compte » des citoyens très éloignés du numérique, afin de leur éviter toute rupture de droits.

On compte aussi, trois espaces France Services aux centres socio-culturels Drouot-Barbanègre, Coteaux, Lavoisier-Brustlein. Et de plus en plus d'**associations mulhousiennes pratiquent la médiation numérique**.

Localisation des maisons France service dans l'agglomération mulhousienne



5 maisons France service dans l'agglomération mulhousienne



Par ailleurs, pour favoriser l'autonomie numérique, la Ville souhaite contribuer à éduquer les Mulhousiens dès le plus jeune âge, et soutient des actions durant ou hors temps scolaire, notamment dans le cadre d'**ateliers de codage, de programmation et de robotique** qui permettent aux élèves d'acquérir des compétences de manière ludique.

- **L'amélioration des parcours des usagers**

L'accompagnement des citoyens vers l'autonomie numérique passe aussi par l'amélioration en continue des parcours usagers numériques qui manquent parfois de **clarté, de simplicité et de fluidité**. Des agents veillent au **suivi des dysfonctionnements** qui sont signalés par les usagers des e-services ou par les conseillers numériques. En lien avec les référents numériques des directions concernées et les prestataires, les parcours sont régulièrement testés pour identifier les modifications à y apporter et améliorer leur accessibilité, notamment aux personnes en situation de handicap (auditif, cognitif, physique, visuel) quels que soient les moyens d'accès, les contenus et le mode de consultation.

- **Le réseau de solidarité numérique**

Le réseau de solidarité numérique, réunissant des acteurs publics et privés, a été initié en juin 2021. Il a notamment lancé l'enquête qui a servi de base à l'élaboration de ce diagnostic. Au sein du réseau, **différents groupes de travail** proposent des solutions concrètes pour **mettre en synergie les ressources des acteurs, favoriser l'orientation des publics vers un accompagnement de proximité adapté, améliorer les parcours usagers, prendre numériquement en charge les publics les plus vulnérables, développer l'offre d'équipements solidaires**.

Cette mise en réseau s'appuie également sur une **démarche territorialisée**, qui se développe progressivement. Ainsi, un groupe de travail numérique est en cours d'**expérimentation dans le quartier de Bourzwiller**. Il réunit les acteurs locaux de l'inclusion numérique autour du collège et des médiateurs sociaux et scolaires et propose des actions de proximité pour réduire la fracture numérique.

La **stratégie d'inclusion numérique de la Ville de Mulhouse s'adresse aux habitants mais aussi à ses agents**, ainsi qu'à ceux de l'Agglomération mulhousienne. En interne, des actions visant à sensibiliser et former les agents les plus éloignés du numérique sont développées par l'Ingénieure pédagogique de la Direction des Systèmes d'Information. Autour d'elle, une **équipe de coachs numériques** accompagnent les agents. Différentes solutions sont proposées dont des parcours de formation PIX et des solutions plus ludiques comme un escape game numérique en cours de réalisation sur le sujet de la cybersécurité.

De plus, pour renforcer les compétences des agents au contact du public et multiplier les possibilités d'accompagnement numérique des habitants, un **parcours de formation à la médiation numérique** sera bientôt proposé en interne par l'équipe pédagogique.



L'accompagnement des publics aux démarches en ligne, un enjeu pour la Ville de Mulhouse

Merci aux structures répondantes de leur participation à l'enquête qui a permis de mieux connaître les publics éprouvant les difficultés avec le numérique et les actions mises en oeuvre :

- CAF du Haut Rhin
- Société de Saint Vincent de Paul Conseil Départemental du Haut-Rhin
- ES MULHOUSE EST
- SERVICE D'URGENCE SOCIALE SURSO
- Mairie de Mulhouse - Clé des aînés
- LabHidouille
- Savoirs pour réussir Grand Est
- Centre Local des Oeuvres Universitaires et Scolaires
- Unis-Cité
- Réseau des bibliothèques-médiathèque de Mulhouse
- CIDFF68 - Plateforme Linguistique
- Espace numérique de Sémaphore MSA
- mA Habitat
- Espace Solidarité Senior de Mulhouse/Service Solidarité Senior
- LE REZO!
- POLE EMPLOI
- FACE ALSACE - France Services Mulhouse-Coteaux
- Atelier Canopé 68 - Mulhouse
- Appona68
- Carré des associations
- Les Petits Débrouillards
- Bibliothèque de Bourzwiller
- Bibliothèque de Dornach
- BIBLIOTHEQUE DES COTEAUX
- Bibliothèque Salvator
- REGIE DE BOURTZWILLER
- Cyber-projets
- GAM- groupe des aphasiques de Mulhouse et environs
- APF France Handicap
- APALIB Maison du Temps Libre
- SERVICE SOCIAL GHRMSA
- La Cimade groupe local Mulhouse
- Service Action Sociale Ville de Mulhouse
- CEA
- ALSA
- CSC Drouot Barbanègre
- CSC LAVOISIER BRUSTLEIN
- CSC Porte du Miroir
- CSC PAPIN
- CSC Bel Air
- CSC Fil d'Ariane
- CSC -AFSCO
- CSC PAX

A lire, à regarder....

www.vie-publique.fr/parole-dexpert/278016-risques-de-la-dematerialisation-pour-les-usagers-des-services-publics

www.credoc.fr/publications/barometre-du-numerique-edition-2021

Les laissés pour compte du tout numérique, Le Monde, 8 septembre 2021

Une personne sur six n'utilise pas internet, plus d'un usager sur 3 manque de compétences numériques de base, INSEE Première n°1780, octobre 2019

Baromètre du numérique édition 2021, CREDOC enquête dédiée, menée par le auprès de 4 000 personnes de 12 ans et plus résidant en France métropolitaine

www.mesdatasetmoi-observatoire.fr/article/isolement-numerique-l-e-solitude

www.fragilite-numerique.fr/

agence-cohesion-territoires.gouv.fr/numerique-98

Etude éditée et imprimée par :
L'Agence d'Urbanisme de la Région Mulhousienne

Directrice de la publication : Viviane Bégoc

Rédaction : Jennifer KEITH

Édition : Avril 2022

Toute reproduction autorisée avec mention précise de la source et la référence exacte.