

France Numérique Ensemble



Pour une stratégie d'inclusion numérique à l'échelle du territoire de l'Isère

15^{ème} rencontre départementale de la médiation numérique en Isère

Jeudi 6 novembre 2025
Le Transfo, Grenoble

Sommaire

Élaboration de la feuille de route

- 1 Présentation du dispositif France Numérique Ensemble
- 2 Le diagnostic territorial et ses principaux enseignements
- 3 Les axes de la feuille de route

Déploiement de la feuille de route

- 1 Groupes de travail thématiques
- 2 Plan de formation à destination des agents d'accueil
- 3 Appel à projets à destination des associations iséroises
- 4 Enquête sur les besoins de médiation et d'inclusion numérique

France Numérique Ensemble



Élaboration de la stratégie iséroise d'inclusion numérique

- Genèse et contexte
- Diagnostic territorial
- Axes de la feuille de route

France Numérique Ensemble



Élaboration de la stratégie iséroise d'inclusion numérique

- **Genèse et contexte**
- Diagnostic territorial
- Axes de la feuille de route

Une ambition stratégique nationale

Piloté au plan national par l'Agence nationale de cohésion des territoires dans le cadre du programme Société Numérique, France Numérique Ensemble est le résultat d'une concertation entre le Conseil National de la Refondation numérique, l'État, les collectivités territoriales et la société civile.

Cette concertation a abouti à une feuille de route nationale pour la période 2023-2027, fondée sur 4 axes stratégiques :

- 1_ Territorialiser la politique d'inclusion numérique
- 2_ Renforcer les compétences des médiateurs numériques
- 3_ Structurer la filière professionnelle
- 4_ Collecter et partager des données structurées

Une gouvernance territoriale

France Numérique Ensemble entérine la nécessité d'animer la politique publique d'inclusion numérique **au plus près des besoins de usagers**, en tenant compte **des dynamiques et des spécificités des territoires**.

La **préfecture de l'Isère** et le **Département de l'Isère** ont décidé à l'automne 2023 de porter conjointement l'élaboration de la feuille de route territoriale.

Un périmètre départemental

Les **18 établissements de coopération intercommunale (EPCI)** que compte le département de l'Isère participent également de l'ancrage territorial de la gouvernance de France Numérique Ensemble.

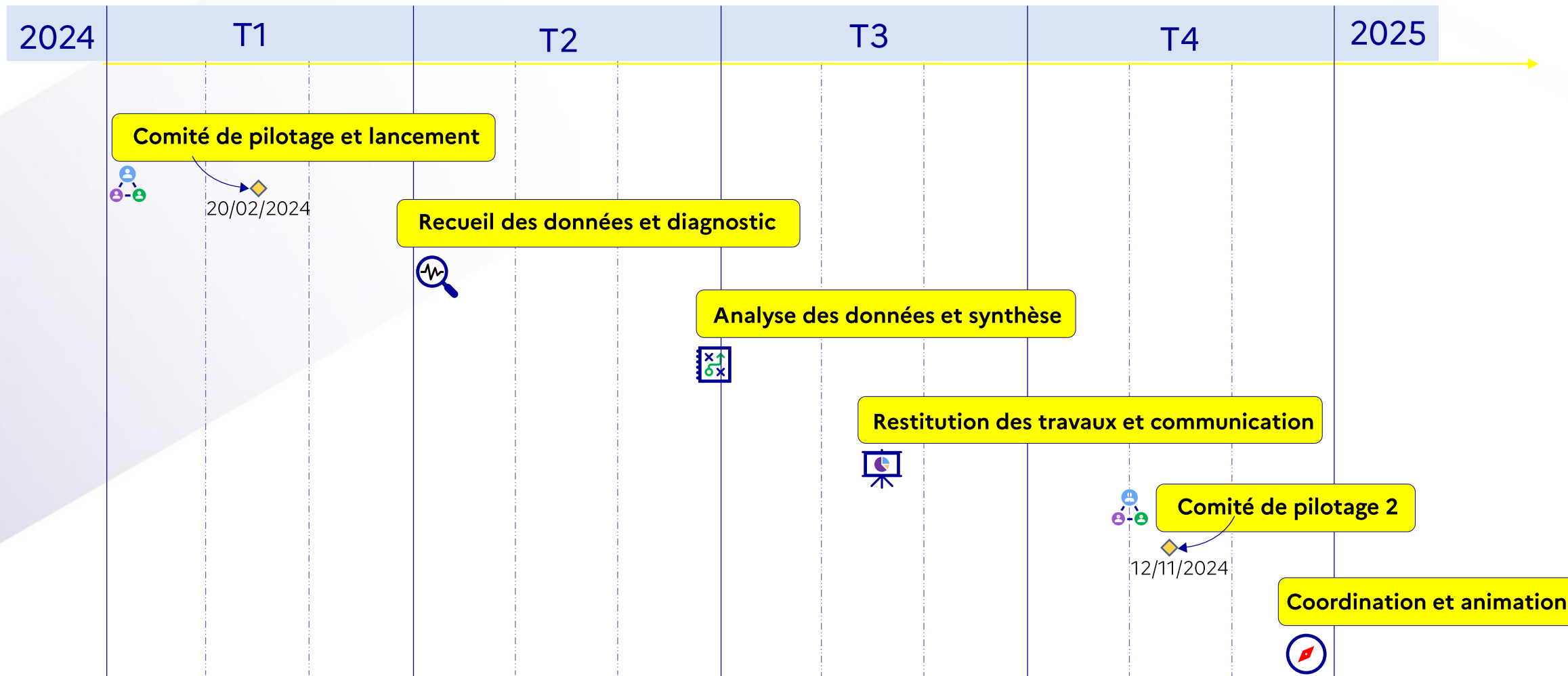
France Numérique Ensemble



Élaboration de la stratégie iséroise d'inclusion numérique

- Genèse et contexte
- **Diagnostic territorial**
- Axes de la feuille de route

La chronologie des étapes clés



La méthode d'élaboration de la feuille de route

Chiffres clés

13 réunions de travail avec les directions territoriales du CD38

24 acteurs institutionnels interrogés

87 participants aux ateliers avec les acteurs de l'inclusion et de la médiation numériques

144 réponses aux questionnaires en ligne à destination des communes et des EPCI

Les principaux enseignements du diagnostic territorial

-  **Un écosystème d'acteurs ancrés et engagés**
-  **Une offre et des modalités d'accompagnement diversifiées**
-  **Des territoires confrontés au défi de la mobilité**
-  **Des efforts de structuration et de coordination de l'offre variables**
-  **Des données partielles pour identifier les besoins des Isérois en matière de médiation numérique**

France Numérique Ensemble



Élaboration de la stratégie iséroise d'inclusion numérique

- Genèse et contexte
- Diagnostic territorial
- **Axes de la feuille de route**

Les axes de la feuille de route



 **FRANCE
NUMÉRIQUE
ENSEMBLE**
ISÈRE

Pour une politique publique
d'inclusion numérique
à l'échelle du territoire
de l'Isère

7 axes pour une stratégie d'inclusion numérique **pérenne** et **cohérente**

1

Développer l'accès aux équipements et à la connexion

2

Renforcer l'autonomie des publics éloignés du numérique

3

Renouer avec l'exigence de proximité

4

Faciliter l'utilisation des services numériques

5

Promouvoir la diffusion d'une culture numérique

6

Améliorer la connaissance de l'offre et des attentes des Isérois

7

Animer la stratégie territoriale d'inclusion numérique

France Numérique Ensemble



Déploiement de la stratégie iséroise d'inclusion numérique

- Groupes de travail
- Formation
- Appel à projets
- Enquête

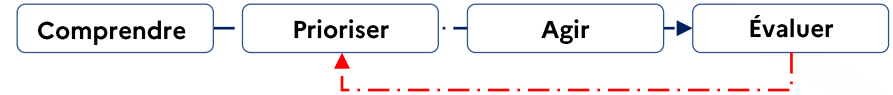
France Numérique Ensemble



Déploiement de la stratégie iséroise d'inclusion numérique

- **Groupes de travail**
- Formation
- Appel à projets
- Enquête

FNE : Groupes de travail



GT 1

**Renforcer l'autonomie des
publics éloignés du numérique**

GT 2

**Faciliter l'utilisation des
services numériques**

GT 3

**Améliorer la connaissance de
l'offre et des besoins des
Isérois**

→ Objectifs

1. Échanger des informations et des bonnes pratiques
2. Stimuler la création de projets en mobilisant l'intelligence collective
3. Donner à voir ce qui se fait et se joue sur le territoire
4. Faire réseau
5. Identifier des pistes de travail commun

FNE : Groupes de travail

Comprendre

Prioriser

Agir

Évaluer

GT 1

Renforcer l'autonomie des
publics éloignés du numérique

Question : Comment former les isérois en difficulté aux **compétences** numériques élémentaires et favoriser une pratique autonome ?

Exemple : Qu'est-ce que sont les compétences numériques ? Comment détecte-t-on les fragilités/lacunes ? Quels sont les outils de diagnostic adéquats ? Comment s'assure-t-on du maintien des acquis ?...

GT 2

Faciliter l'utilisation des
services numériques

Question : Comment repérer les étapes bloquantes dans le parcours d'utilisation des services en ligne et apporter des **améliorations** continues et ciblées ?

Exemple : Sait-on identifier les étapes qui posent problème ? Comment intégrer les usagers à la conception des services en ligne ? Comment les concepteurs se saisissent des remontées utilisateurs et médiateurs ?...

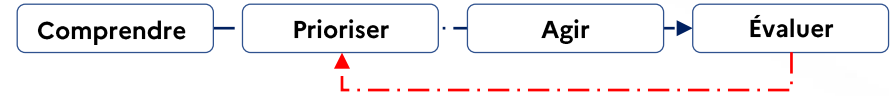
GT 3

Améliorer la connaissance de
l'offre et des besoins des
Isérois

Question : Comment s'assurer que l'offre existante est connue des acteurs et correspond aux **attentes** des Isérois ?

Exemple : De quelles données dispose-t-on ? Quels sont les outils de communication employés pour faire connaître l'offre ? Quid de leur efficacité ?...

FNE : Groupes de travail



3

Nombre de
thématiques

4

Nombre de réunions par
thématique

26

Nombre d'institutions
représentées

42

Nombre de participants

France Numérique Ensemble



Déploiement de la stratégie iséroise d'inclusion numérique

- Groupes de travail
- **Formation**
- Appel à projets
- Enquête

FNE : Formation

→ Intitulé de la formation	« L'inclusion numérique en espace d'accueil : premiers reflexes et bonnes pratiques »
→ Cibles	Agents publics en charge de missions d'accueil et d'orientation
→ Objectifs	▪ Identifier les enjeux de l'inclusion numérique ▪ Identifier les freins à l'inclusion numérique ▪ Adapter sa posture en fonction des difficultés exprimées ▪ Découvrir les acteurs et les solutions de l'inclusion numérique

FNE : Formation

→ Profils éligibles

- **Chargés d'accueil au sein :**
 - d'une mairie
 - d'une préfecture
 - d'une collectivité territoriale
 - d'un centre d'action sociale
 - d'une bibliothèque ou d'une médiathèque municipale/intercommunale
- **Secrétaires de mairie**
- **Agents France services**
- **Travailleurs sociaux (hors CD38)**
(Assistant de service social ; Conseiller en économie sociale et familiale ; Conseiller en insertion professionnelle, etc.)

FNE : Formation

13

**Nombre de
sessions**

3

Nombre de lieux
Grenoble
Vienne
Bourgoin-Jallieu

144

**Nombre de
professionnels formés
(Objectif)**
40% CD38 / 60% Externes

20 k€

Coût du programme

France Numérique Ensemble



Déploiement de la stratégie iséroise d'inclusion numérique

- Groupes de travail
- Formation
- **Appel à projets**
- Enquête

FNE : AAP

→ Cible	Associations déclarées loi 1901
→ Dépenses	Fonctionnement
→ Montant	50% du budget du projet maximum, dans la limite de 5 000 €
→ Candidature	24/03/2025 - 28/04/2025
→ Critères d'examen	▪ Le projet participe à la mise en œuvre des orientations stratégiques de la feuille de route France Numérique Ensemble ▪ Le projet démontre son efficacité ou se distingue par son caractère innovant ▪ Le projet précise la méthode d'évaluation de la satisfaction du ou des publics visés ▪ Le projet détaille les moyens mis en œuvre pour atteindre le ou les publics visés. ▪ Le projet témoigne d'une connaissance et d'une prise en compte de la spécificité ou de la diversité des publics visés ▪ Le projet associe d'autres acteurs du territoire dans lequel il est déployé

FNE : AAP

14

Nombre de projets
retenus

198,2 k€

Dépenses totales des
projets retenus

61,1 k€

Montant total des
subventions attribuées

31 %

Taux de financement
par l'AAP

France Numérique Ensemble



Déploiement de la stratégie iséroise d'inclusion numérique

- Groupes de travail
- Formation
- Appel à projets
- **Enquête**

FNE : Enquête

→ Cible	Personnes éloignées du numérique ; grand public
→ Modalité	Questionnaire
→ Canaux	▪ En ligne ▪ Téléphone ▪ Face à face
→ Thématiques	1. Équipements numériques Les équipements numériques possédés (ordinateur, téléphone portable) et leur fréquence d'utilisation. 2. Difficultés rencontrées La nature des freins à l'utilisation des équipements et à la réalisation des démarches en ligne 3. Accompagnement et formation Connaissance et recours à la médiation numérique 4. Besoins et attentes Dispositif de médiation numérique les plus adaptés ; lieux privilégiés.

FNE : En bref...

- **Donner de la visibilité**, de la clarté, réinsister sur l'importance des enjeux d'inclusion numérique.
- **Dire au plus haut niveau** de l'échelon local que les difficultés persistent, que des acteurs sont en ordre de marche et qu'ils sont utiles.
- **Soutenir la structuration des acteurs**, renforcer les liens avec le champ de l'action sociale et mobiliser les énergies sur la question de l'inclusion numérique dans les territoires où cette énergie est faible ou dispersée.



FRANCE
NUMÉRIQUE
ENSEMBLE

ISÈRE



PRÉFÈTE
DE L'ISÈRE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

