Digi-inclusion

Le guide de bonne pratique

Comment **lutter contre l'exclusion numérique** à l'échelle locale





URBACT

Co-funded by the European Union
Interreg

URBACT
Co-funded by the European Union
Interreg

REMERCIEMENTS

Le Playbook Digi-inclusion est une production clef du réseau « Digi-inclusion » soutenu par URBACT. De 2023 à 2025, le réseau avait pour objectif de favoriser les échanges et la découverte de méthodes pour lutter contre l'exclusion numérique dans les villes et aider leurs résidents à profiter pleinement des opportunités qu'offre le numérique.

Partenaire principal :
Municipalité de Mollet del Vallès, Catalogne, Espagne

Partenaires de projet :
Municipalité Locale de Jelgava, Lettonie
Ville d'Alexandroupolis, Grèce
Municipalité de Torres Vedras, Portugal
Fondation pour l'entrepreneuriat de Gdańsk, Pologne
Ville de Iași, Roumanie
Boulogne-sur-mer Développement Côte d'Opale, France
Lepida ScpA, Bologne, Italie
Zenica-Doboj Canton (DDIP), , Bosnie-Herzégovine

Digi-inclusion

The Playbook

Manuel créé et produit par **Ian Graham** et **Ed Thorpe**

Avec les données des **partenaires Digi-inclusion** et **Amy Labarriere-Cook**

Design original « Vague et Surfers » par Ian Graham

Design graphique par Coco Creatividad, Barcelone

Cofinancé par l'Union Européenne via le programme URBACT

URBACT
Co-funded by the European Union
Interreg

Version publiée le 17 décembre 2025

Qu’est-ce que le « Playbook Digi-inclusion » et comment s’en servir ?

Le guide de bonnes pratiques Digi-inclusion réunit les connaissances acquises au cours de l’activité du réseau. Il s’adresse aux villes, aux collectivités locales et aux autres acteurs du développement urbain souhaitant aller plus loin dans leur lutte contre l’exclusion numérique sur le plan local.

En règle générale, ce guide ne contient ni ne reprend d’informations ou de connaissances déjà disponibles ailleurs, il a pour but de compléter les pratiques et les ressources existantes. Quelle que soit votre expérience sur le sujet, le contenu du guide divisé en quatre axes principaux devrait vous permettre de trouver des informations utiles :

1ère Partie : Qu’est-ce que l’exclusion numérique ?

Comprendre ce qu’est l’exclusion numérique, sous quelle forme elle se manifeste au niveau local et quelles en sont les causes, y compris de nouveaux modèles pour la considérer et l’aborder.

Une explication « théorique » *de l’exclusion numérique et de la fracture numérique, pour vous aider à comprendre et à réfléchir au sujet d’une manière plus nuancée.*

2ème partie : Un nouveau cadre pour aborder l’exclusion numérique

Mettre en lien nos nouveaux modèles avec les principales dimensions d’action afin de construire une approche intégrée pour lutter contre l’exclusion numérique.

Notre nouveau **Cadre Digi-inclusion** *- une nouvelle façon de considérer de manière stratégique et globale l’exclusion numérique, et d’adopter une approche intégrée pour l’aborder à l’échelle locale.*

3ème partie : stratégies : Améliorez votre approche de l’exclusion numérique au niveau local

Mieux comprendre le profil des personnes exclues et les raisons de cette exclusion, ce qui est déjà mis en place au niveau local et qui sont les principaux acteurs à impliquer.

Nos stratégies Digi-inclusion – une liste de mesures concrètes, de méthodes et d’outils susceptibles de vous aider à développer une stratégie pour comprendre et lutter contre l’exclusion numérique sur votre territoire

Partie 4 : Lutter contre l’exclusion numérique dans la pratique

les cas concrets du réseau DIGI-INCLUSION et bien plus , pour illustrer comment cette approche peut être utilisée dans la pratique et à quoi cela peut ressembler.

Ces vrais cas pratiques présentent les activités et font le lien entre la théorie et la pratique dans différentes villes et collectivités à travers l’Europe.

Vous pouvez consulter n’importe quelle partie du Playbook – chacune des sections peut être utilisée seule. Cependant, elles sont plus efficaces lorsqu’elles sont traitées ensemble, surtout si vous découvrez le sujet.

Des liens de navigation sont disponibles en haut des pages, ainsi que dans les Tactiques et les Etudes de Cas pour vous aider à naviguer plus facilement dans le document. Vous pouvez les parcourir dans l’ordre, ou sélectionner les parties qui vous semblent les plus pertinentes.

Sommaire

1ère partie : Qu'est-ce que l'exclusion numérique ?

- Une introduction à l'exclusion numérique
- Les facteurs de risque reconnus de l'exclusion numérique
- La « vague du numérique» et les quatre profils d'utilisateurs
- Les 3 formes de l'exclusion numérique
- Les 4 freins à l'inclusion numérique
- La matrice des 8 causes
- Comprendre la réalité de l'exclusion numérique au travers des quatre profils d'utilisateur
- Quatre dimensions pour traiter l'exclusion numérique

2ème partie : Un nouveau cadre pour aborder l'exclusion numérique

- Le plan de Digi-inclusion
- Comprendre les quatre dimensions
- Outil d'auto-évaluation

3ème partie : Les Stratégies : Améliorez votre approche de l'exclusion numérique au niveau local

- Les Stratégies A améliorer vos objectifs et approches stratégiques
- Les Stratégies B développer une approche écosystémique
- Les Stratégies C mieux comprendre les besoins locaux
- Les Stratégies D améliorer les interventions pratiques

4ème partie : Lutter contre l'exclusion numérique dans la pratique

- Les exemples concrets



1ère Partie :

Qu’est-ce que l’exclusion numérique ?

Une introduction à l’exclusion numérique

L’exclusion numérique se produit lorsque des individus ou des groupes ne sont pas en mesure de tirer parti des outils numériques et des services utilisés par d’autres.

Tandis que la « fracture numérique » désigne l’écart qui sépare ceux qui ont et ceux qui n’ont pas accès aux technologies numériques, « l’exclusion numérique » se concentre principalement sur les conséquences concrètes pour ceux qui se trouvent du mauvais côté.

L’exclusion numérique peut limiter la capacité d’une personne à : travailler ou postuler à des emplois ; accéder à l’éducation, aux soins de santé et aux services financiers ; rester en contact socialement ; et participer à la vie civique. L’exclusion numérique est directement liée aux inégalités sociales et économiques de manière générale.

La transition numérique en cours n’est pas une solution à l’exclusion numérique. L’exclusion numérique est plutôt causée par l’émergence rapide des technologies numériques. Plus les outils et les services se numérisent, plus les individus risquent d’être laissés de côté par la vitesse du changement (voir la « vague de numérisation » ci-dessous).

Cette première partie du Playbook combine les principes déjà établis en matière d’exclusion numérique avec les nouvelles connaissances, les nouveaux modèles et les nouvelles perspectives développés dans le cadre du projet Digi-inclusion.

Les facteurs de risque reconnus de l'exclusion numérique

Une analyse documentaire effectuée dans le cadre du réseau URBACT Digi-inclusion a clairement mis en évidence que certains groupes sont systématiquement exposés à des risques plus élevés d'exclusion numérique. Généralement les groupes les plus à risques identifiés sont :

- Les groupes à faible revenu (dont les personnes sans emploi)
- Les personnes avec un faible niveau de scolarisation
- Les personnes âgées
- Les habitants de territoires ruraux isolés
- Les personnes en situation de handicap
- Les migrants

Le fait d'appartenir à un de ces groupes ne garantit pas l'exclusion numérique, mais augmente les risques – en particulier lorsque les facteurs s'additionnent (ex : les personnes âgées vivants dans les zones rurales, ou les personnes sans emploi en situation de handicap).

Cependant, la compréhension de ces facteurs de risque ne permet pas d'appréhender la réalité de l'exclusion numérique (comment elle se manifeste) ou ses causes.

Grâce au travail du réseau Digi-inclusion, nous avons constaté qu'une manière efficace de comprendre comment les individus vivent l'exclusion numérique consiste à imaginer différents profils à l'aide de la métaphore de la « vague du numérique » déferlant sur la société.



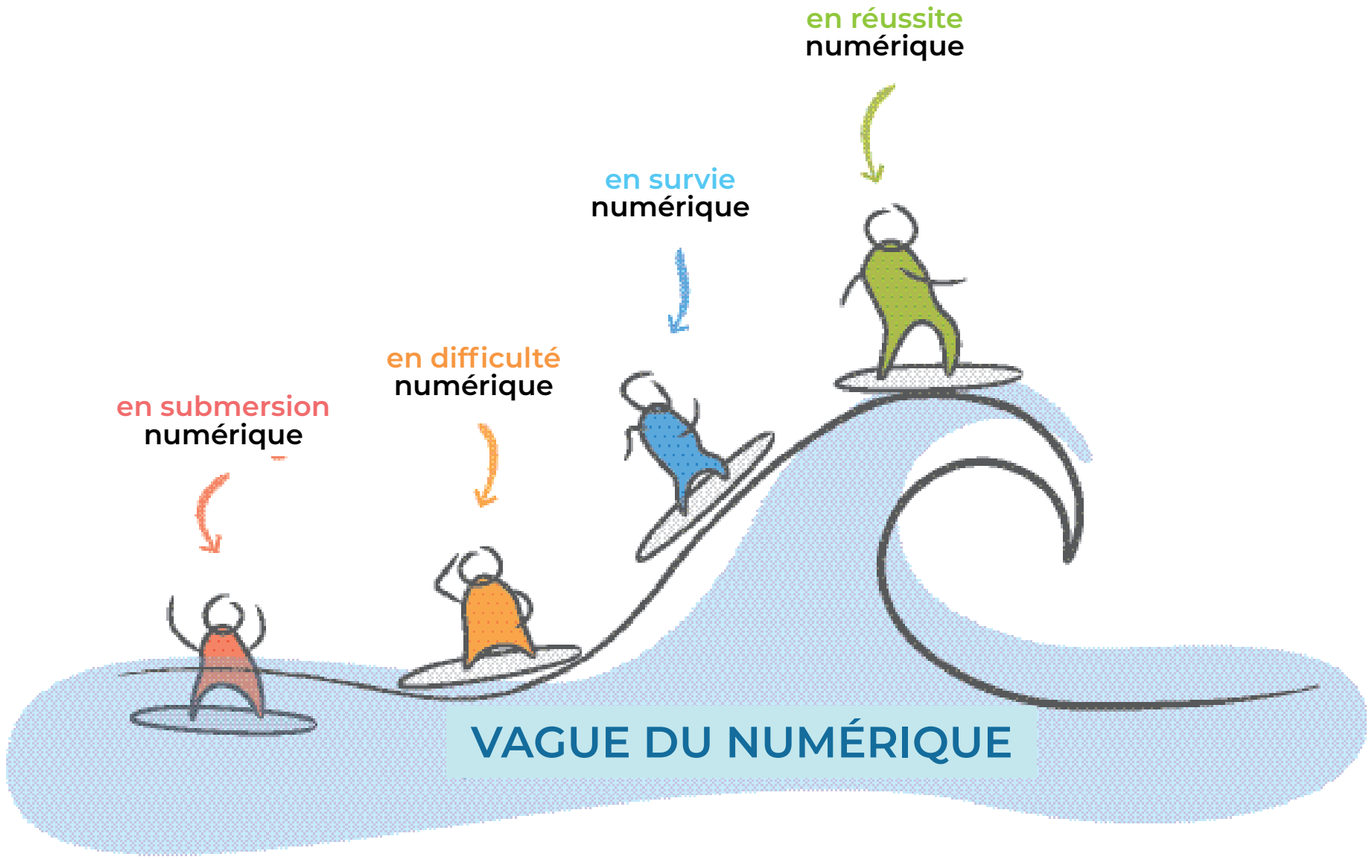
La « vague du numérique » et les quatre profils d'utilisateurs

Si nous imaginons la transition numérique comme une « Vague du Numérique» déferlant sur la société, nous comprenons que les individus ne peuvent pas l'arrêter. Ce qui va donc déterminer leurs succès en termes de transition numérique sera leur capacité à « surfer sur la vague » – en l'utilisant pour les aider et améliorer leur qualité de vie.

Pour beaucoup, la réalité est qu'ils n'arrivent pas à se maintenir sur la vague alors qu'elle déferle. Certaines personnes peuvent même être complètement submergées.

Sur notre illustration, nous avons représenté quatre grands « profils » d'utilisateurs sur la vague, afin de présenter les différentes façons dont les personnes vivent l'exclusion ou l'inclusion numérique.

Cette représentation peut nous aider à comprendre qu'il y a tout un spectre de l'exclusion numérique , et qu'elle n'affecte pas uniquement ceux qui sont submergés par la « vague du numérique. » Nous allons utiliser cette métaphore à travers le Playbook pour permettre d'expliquer les aspects de l'exclusion numérique et comment cette exclusion peut être prise en compte et traitée.



Les 3 formes d'exclusion numérique

L'exclusion numérique est un phénomène complexe, nuancé, relatif et en constante évolution. Elle ne peut pas être résumée à un simple test ou indicateur et elle peut être difficile à identifier avec exactitude. Néanmoins, l'exclusion numérique peut se présenter de trois manières différentes :

1. UTILISATION PONCTUELLE :

Quelqu'un utilisant internet une fois par semaine subit une forme d'exclusion numérique en comparaison avec quelqu'un qui est en ligne quotidiennement. De même pour quelqu'un qui n'y a accès qu'une demie heure par jour par rapport à quelqu'un en ligne 8 heures par jour.

2. UTILISATION RESTREINTE

Une forme plus subtile d'exclusion peut être remarquée en fonction de l'utilisation que les personnes font d'internet. Une personne qui ne se connecte à internet seulement pour « scroller » sur les réseaux sociaux ou regarder des vidéos est plus affecté par l'exclusion numérique que quelqu'un qui utilise aussi son temps en ligne pour travailler, faire des achats et prendre des rendez-vous.

3. DES RÉSULTATS LIMITÉS

Enfin, l'exclusion numérique peut se traduire par des limites quant aux résultats que les personnes concernées peuvent obtenir grâce à leur utilisation du numérique. Celle-ci peut être la plus difficile à identifier ou à mesurer, et peut également impacter les personnes qui utilisent régulièrement internet et qui en font un usage varié. Cet usage peut tout simplement se traduire par des résultats moins fructueux que ceux des autres.

Les 4 obstacles à l'exclusion numérique

Nous avons vu que l'exclusion numérique se traduisait par un accès peu fréquent, une utilisation restreinte et/ou de résultats limités. Cependant, ces manifestations de l'exclusion numérique ne nous permettent pas de comprendre les causes profondes.

Le travail du réseau Digi-inclusion – s'appuyant sur des recherches déjà existantes - a identifié quatre obstacles principaux menant à l'exclusion :

1. Freins à l'ACCES au numérique - difficultés à se connecter aux outils et services numériques

2. Freins à l'UTILISATION du numérique – difficultés à utiliser efficacement des outils et services numériques

3. Frein à la MOTIVATION à utiliser des outils numériques – difficultés à extraire de la valeur des outils et services numériques

4. Freins à la CONFIANCE envers le numérique –difficultés à se fier aux outils et services numériques pour rester en sécurité

Chaque obstacle est à la fois constitué d'une partie personnelle (ce dont les gens manquent) et d'une partie systémique (ce que l'environnement numérique ne parvient pas à fournir). Ce qui permet la compréhension des causes de l'exclusion numérique sous la forme de 8 aspects. Nous pouvons combiner ces aspects dans une matrice de causalité des 8 aspects – « la Matrice des 8 Causes ».

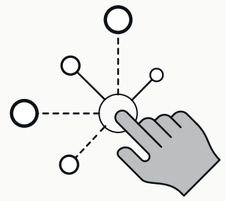
La matrice des 8 causes

La matrice des 8 causes présente la relation entre les causes de l'exclusion numérique et ce qu'elles représentent pour les personnes concernées.

Chacun des 8 aspects représente quelque chose qui manque, et fait le lien entre la partie personnelle et la partie systémique à l'aide des quatre types de frein à l'inclusion numérique.



Manques personnels



Le monde numérique

	Freins	
1# Ressources pour accéder au système *« Je ne peux pas me permettre d'acheter cela… »*	**Accès**	5# N'est pas disponible ou pas abordable *Manque d'accès au réseau haut débit ou coûts élevés de l'équipement*
2# Compétences pour utiliser le numérique *« Je ne sais pas comment faire cela… »*	**Utilisation**	6# N'est pas facile à utiliser *Manque de bons design ou accessibilité de l'interface*
3# Motivation d'utiliser ce que le système offre *« Je n'en vois pas l'intérêt… »*	**Motivation**	7# N'offre pas de valeur ajoutée aux gens *Les applications ou systèmes ne correspondent pas aux attentes et*
4# Confiance dans la sécurité du système *« Et si quelque chose tournait mal… ? »*	**Confiance**	8# N'est pas sécurisé et sûr *Risques liés à la cybersécurité, aux fuites de données, aux arnaques, aux infox, au harcèlement*

Comprendre la réalité de l’exclusion numérique au travers des quatre profils d’utilisateur

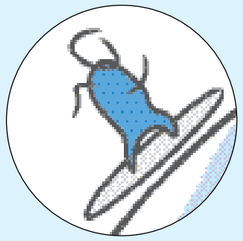
Nous pouvons nous appuyer sur la section précédente pour examiner comment se présente l’exclusion numérique pour chacun des quatre profils d’utilisateurs, et analyser les catégories typiques des causes de l’exclusion numérique pour chaque profil.

Profil de l’utilisateur	Manifestations	Causes
 **En submersion numérique** **Types de freins** Les 4 types de freins peuvent être importants et se cumuler	**Fréquence de l’accès** N’utilise potentiellement jamais internet, ou très rarement **Etendue de l’utilisation** Si accès disponible, celui-ci peut être limité aux formes basiques d’utilisation, telles que la lecture sur des sites internet, ou le visionnage de vidéos, mais l’utilisateur peut quand même rencontrer des problèmes en le faisant **Ampleur des résultats** Obtient probablement des résultats limités ou inutiles, au-delà de potentielles opérations limitées. Et il peut même avoir besoin d’aide pour y parvenir	**Freins à l’accès** Peu ou aucune connexion. N’ont potentiellement pas les moyens d’acheter ou d’obtenir des appareils ou un accès haut débit **Freins à l’utilisation** Compétences restreintes ; difficultés même avec des tâches basiques **Frein à la motivation** Les motivations peuvent varier, certains souhaitent être davantage connectés, alors que d’autres voient peu d’intérêt au monde numérique **Freins à la confiance** La perception et la méconnaissance des risques liés au système découragent l’utilisation

Comprendre la réalité de l'exclusion numérique au travers des quatre profils d'utilisateur

Profil de l'utilisateur	Manifestations	Causes
 **En difficulté numérique** **Types de freins** Freins à l'accès et à l'utilisation dominent, mais les freins à la motivation et la confiance peuvent aussi les freiner	**Fréquences d'accès** Se connecte en ligne occasionnellement mais pas régulièrement **Etendue de l'utilisation** Utilise un éventail restreint d'outils et de services qu'ils ont appris à maîtriser (ex : quelques sites internet, outils de messagerie, navigation simple) mais est dans l'incapacité de créer librement de nouveaux comptes ou utiliser de nouveaux outils ou services sans aide **Ampleur des résultats** Les avantages sont modestes, comme les services de base en termes de communication ou un divertissement rudimentaire, avec une capacité limitée pour améliorer les opportunités	**Freins à l'accès** Une connexion potentiellement limitée ou aléatoire (ex : partagée et/ou de vieux appareils, réseau de mauvaise qualité, des forfaits limités, etc.) **Freins à l'utilisation** Seulement des compétences basiques. N'est pas en capacité d'utiliser de nouveaux outils ou services et peut avoir des difficultés avec les nouvelles mises à jour des applications qu'ils utilisent **Frein à la motivation** Peut varier, certains souhaitent avoir un meilleur accès, alors que d'autres ne savent pas en quoi les outils numériques pourraient leur être utile **Freins à la confiance** Méfiance envers les arnaques ou crainte de faire des erreurs qui dissuadent de s'engager davantage ; évite les activités sensibles (ex : banque en ligne)

Comprendre la réalité de l'exclusion numérique au travers des quatre profils d'utilisateur

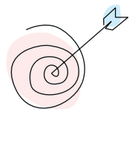
Profil de l'utilisateur	Manifestations	Causes
 **En survie numérique** **Types de freins** Les freins d'accès sont levés mais les freins à l'utilisation et la motivation limitent les résultats ; les problèmes de confiance dépendent du contexte	**Fréquences d'accès** A un accès (quotidien) régulier à internet **Etendue de l'utilisation** Mène une large gamme d'activités (ex : achats en ligne, services bancaires, accès aux services) et utilise probablement plus les outils numériques au travail **Ampleur des résultats** Tire des profits concrets sur le plan personnel et professionnel mais se rend aussi compte que les autres parviennent à faire plus de chose et à obtenir plus de bénéfices et plus facilement	**Freins à l'accès** Accès stable, souvent grâce aux multiples appareils et connexions **Freins à l'utilisation** Peut utiliser une gamme variée d'outils, mais les compétences et la confiance en soi sont irréguliers, particulièrement pour les nouvelles applications ou services **Frein à la motivation** Constate une amélioration de sa qualité de vie grâce à l'utilisation des services numériques (information, achats, banque, travail) mais souvent parmi une gamme restreinte d'outils courants auxquels il s'est habitué **Freins à la confiance** Certaines inquiétudes concernant la confidentialité et la sécurité ; fait attention avec les nouveaux outils

Comprendre la réalité de l'exclusion numérique au travers des quatre profils d'utilisateur

Profil de l'utilisateur	Manifestations	Causes
 **En réussite numérique** **Types de freins** Les obstacles personnels sont en grande partie surmontés, mais les lacunes du côté du système (sécurité, désinformation, conception discriminatoire) peuvent tout de même les affecter	**Fréquences d'accès** Utilisation régulière : toutes les heures, plutôt que quotidienne **Etendue de l'utilisation** A l'aise avec l'usage d'une variété d'outils numériques pour le travail, l'apprentissage, les services, la communication, et les loisirs, dont des outils avancés. Est à l'aise avec les nouveaux outils et services et ne nécessite pas d'instructions pour les utiliser **Ampleur des résultats** En tire des profits considérables : opportunités professionnelles, accès efficace aux services, connexions sociales riches et une participation active à la vie civique	**Freins à l'accès** Un accès fiable depuis plusieurs appareils et via différentes connexions **Freins à l'utilisation** Est à l'aise avec une large gamme d'outils, et apprend rapidement à en utiliser de nouveaux **Frein à la motivation** Trouve constamment de la valeur et s'intéresse aux nouveaux services et opportunités dans le domaine du travail, les services et la vie civique **Freins à la confiance** A une assurance élevée ; mais peut quand même être exposé aux risques liés au système (cybersécurité, désinformation).

Quatre techniques d’une approche globale pour lutter contre l’exclusion numérique

Alors que l’on commence à réfléchir à la manière dont nous pouvons mettre la théorie en pratique pour lutter contre l’exclusion numérique, nous constatons qu’il existe quatre « Dimensions » qui ont une grande influence sur notre approche. Pour être le plus efficace, nous devons travailler sur :



Définir des **objectifs** et une **stratégie** :

Suite à la définition des objectifs du travail sur l’inclusion numérique, élaborer une stratégie cohérente et globale



Développer une approche **écosystémique**

Développer et entretenir un écosystème interconnecté de partenaires et de parties prenantes



Mieux comprendre les **besoins locaux**

Une meilleure compréhension de la nature de l’exclusion numérique sur le plan local pour développer des actions concentrées et percutantes



Améliorer les **interventions**

Comprendre le panorama des activités déjà en cours, et les renforcer afin d’adopter une approche globale

La Vague du Numérique, nos quatre profils d’utilisateurs, et la matrice des 8 causes sont tous utiles pour comprendre et considérer l’exclusion numérique et sa complexité. On peut constater que l’exclusion est selon un spectre et qu’elle n’est pas une expérience fixe. L’expérience d’exclusion numérique d’une personne peut dépendre de sa situation et peut donc évoluer avec le temps.

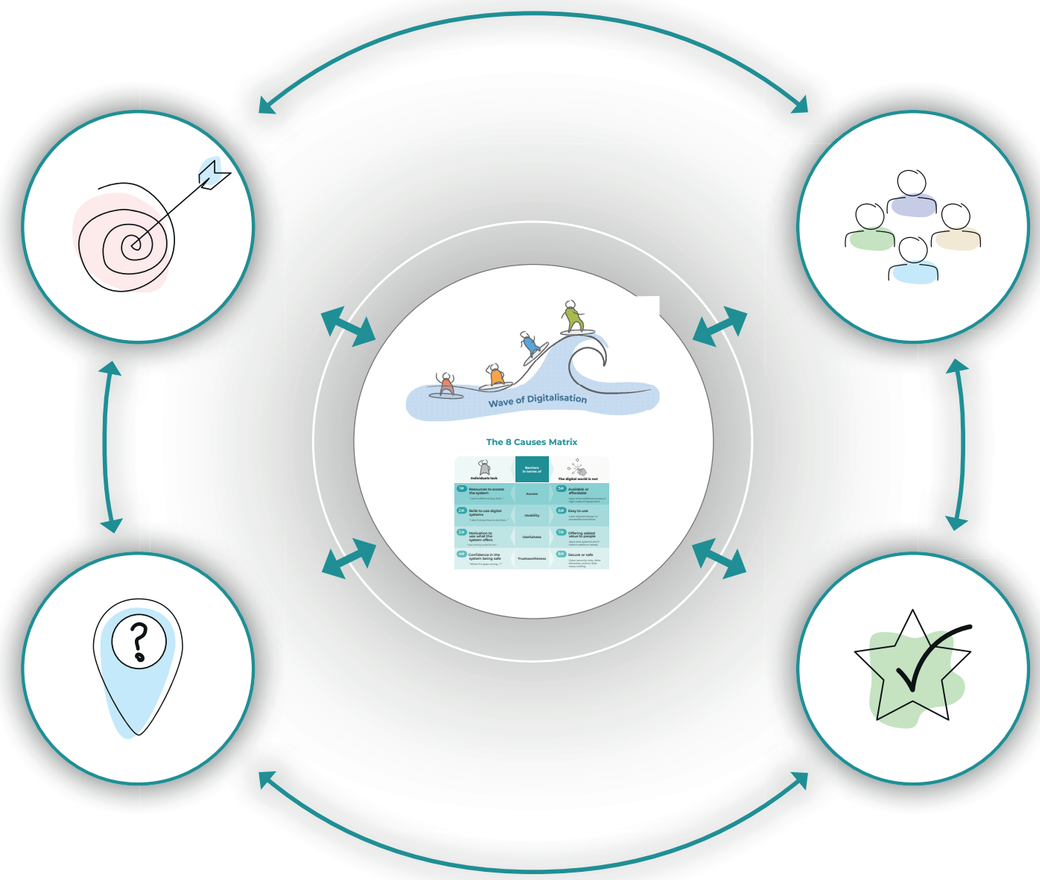
On peut également constater à l’aide de nos profils d’utilisateurs qu’il n’existe pas de simple corrélation entre les causes de l’exclusion numérique et ces manifestations. Deux individus peuvent avoir accès à des outils numériques d’une manière aussi limitée mais pour des raisons différentes.

Cependant, cette prise de conscience ne constitue que le point de départ pour réfléchir à la manière de lutter concrètement contre l’exclusion numérique.

Dans la 2ème partie du Playbook, nous vous expliquerons comment combiner ces quatre Dimensions pour vous aider à transformer les connaissances acquises en approches sur mesure pour lutter contre l’exclusion numérique au niveau local. Plus précisément, nous vous présenterons un cadre prenant en compte la nécessité de s’améliorer de manière complémentaire dans les quatre dimensions.

Nous vous invitons à consulter le Playbook pour vous aider à réfléchir aux domaines dans lesquels vous pouvez vous améliorer et à la manière de le faire, ainsi qu’aux « stratégies» qui pourraient vous aider à faire des progrès et franchir les prochaines étapes cruciales dans la lutte contre l’exclusion numérique sur le plan local !

URBACT
Co-funded by the European Union
Interreg



2ème partie :

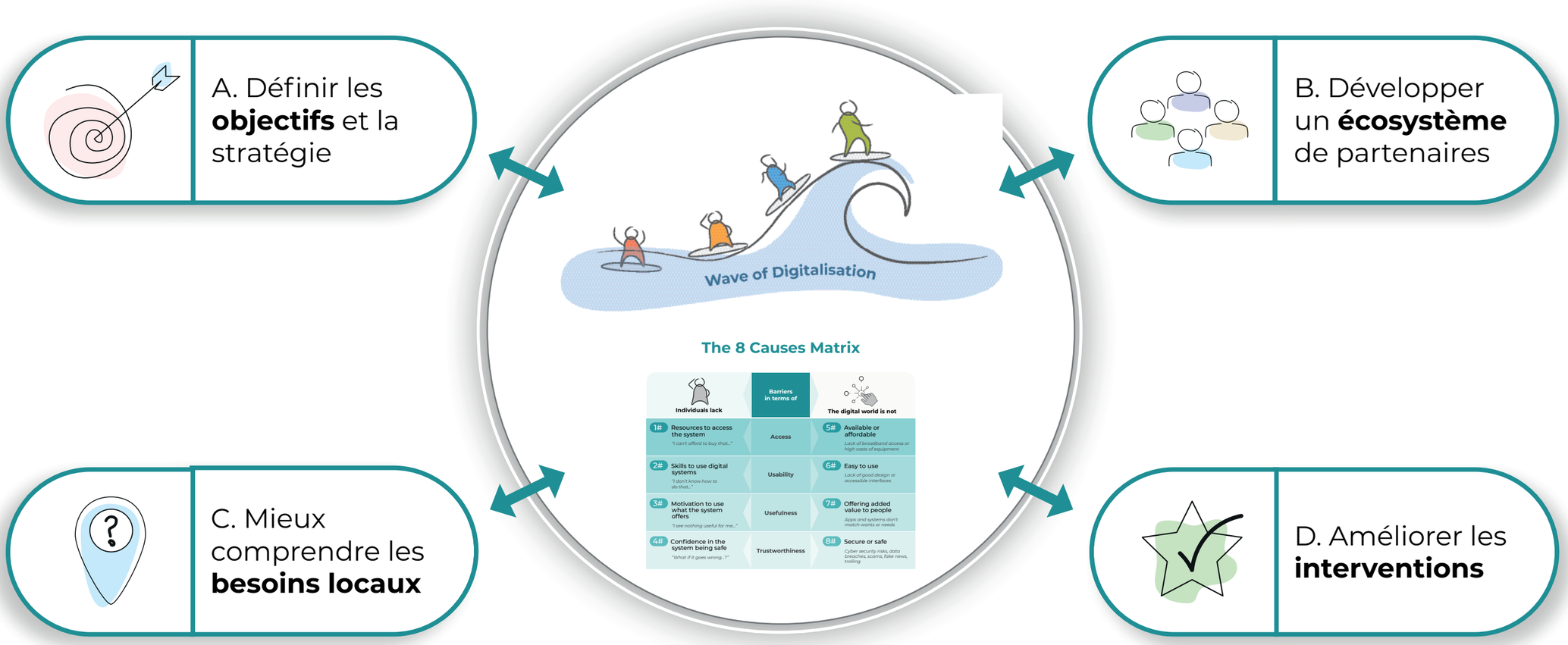
Un nouveau cadre pour lutter contre l'exclusion numérique

Le Cadre Digi-Inclusion

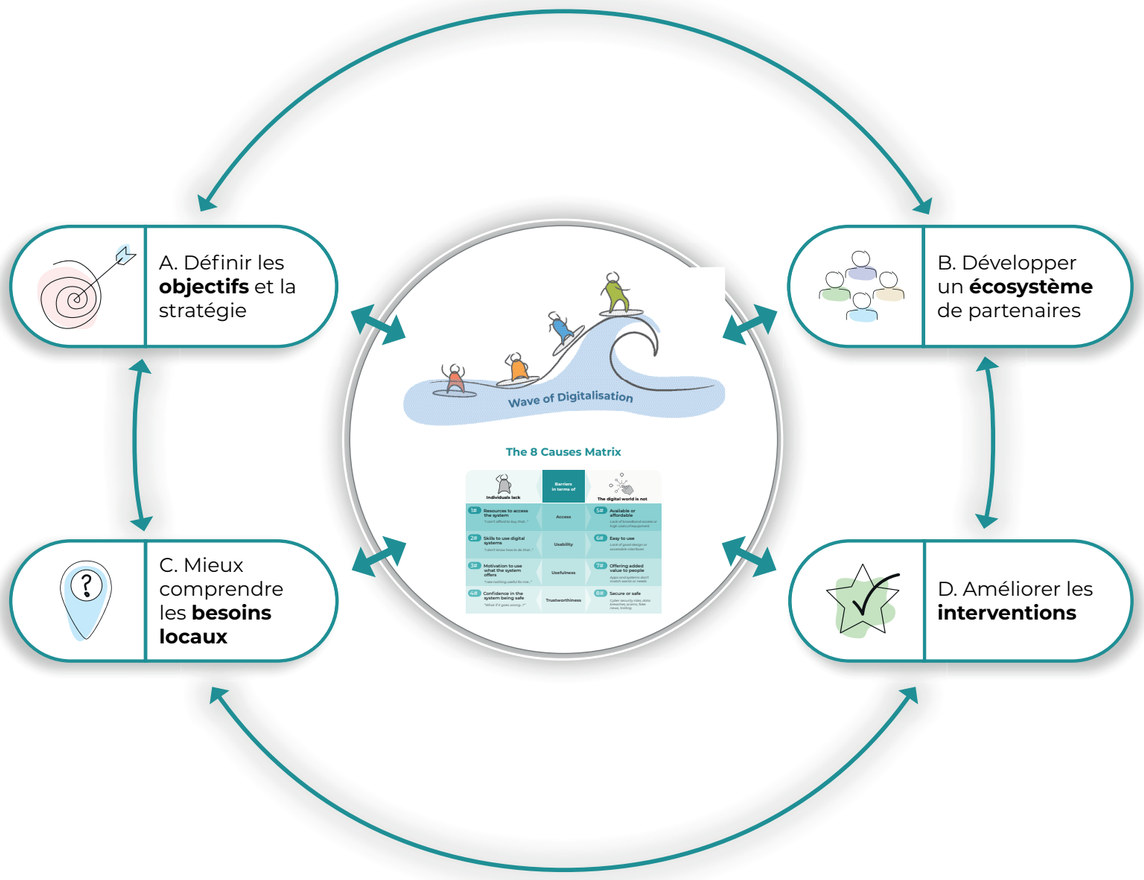
Le cadre Digi-inclusion comprend :

1. Deux modèles complémentaires pour comprendre l'exclusion numérique la « vague du numérique» (la vague) et la « matrice des 8 causes » qui ensemble aident à comprendre l'exclusion numérique et à définir une approche générale pour la traiter.

2. Quatre « dimensions » interconnectées pour traiter l'exclusion numérique d'une manière stratégique et générale : A: Objectifs, B: Ecosystème; C: Besoins locaux; D: Interventions.



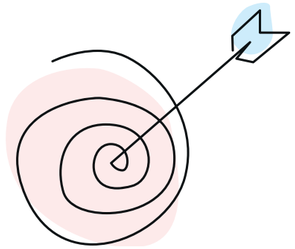
Le Cadre Digi-Inclusion



La Vague et la Matrice des 8 Causes soutiennent les quatre dimensions de manière réciproque – chaque Dimension peut être renforcée en utilisant la Vague et la Matrice des Causes de différentes manières ; et chaque Dimension apporte du contenu et des perspectives qui peuvent contribuer au développement des autres Dimensions simultanément. Les « quatre Dimensions » peuvent apparaître comme étant des concepts familiers, mais il est important de comprendre comment elles contribuent spécifiquement à la lutte contre l'exclusion numérique au niveau local, et comment elles interagissent dans ce contexte.

Un principe fondamental du Cadre Digi-inclusion est que le processus d'analyse de l'exclusion numérique et de lutte contre celle-ci à l'échelle locale n'est pas linéaire – il n'y a pas uniquement une suite d'étapes à franchir. Les quatre dimensions du cadre doivent être développées simultanément et/ou de manière progressive. Nous proposons la Vague et la Matrice des 8 Causes comme outils utiles au renforcement global et intégré de ces Dimensions.

A. Définir les **objectifs** et la stratégie



Principe

Il est important de définir clairement les objectifs de votre plan d'actions pour l'inclusion numérique, afin d'élaborer une stratégie générale et cohérente, et d'aborder le problème de manière globale et non fragmentée. De même, redéfinir ces objectifs de manière volontaire peut s'avérer bénéfique, car cela permet de reconsidérer où et comment les ressources devraient être exploitées pour avoir l'impact le plus positif.

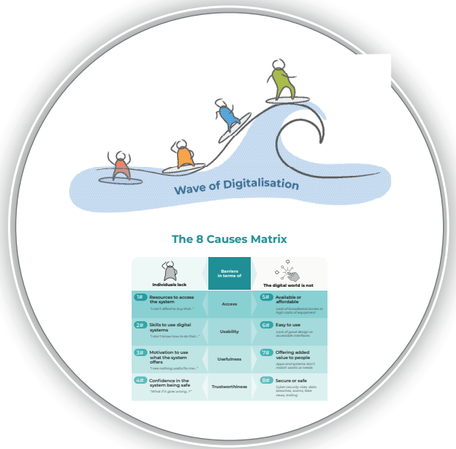
Description

A première vue, on pourrait considérer qu'il suffit de ne cibler que les publics qui sont en submersion numérique, mais il est nécessaire d'avoir une approche plus nuancée. Prendre en compte les besoins des divers groupes d'utilisateurs pour lesquels l'exclusion numérique est moins évidente, peut apporter de nouvelles perspectives et révéler les lacunes de l'accompagnement proposé.

Dans le même temps, de nombreuses interventions d'inclusion numérique finissent par être réactives en réponse à des besoins observés ou relevés de manière anecdotique. Bien que cela puisse être bénéfique pour les personnes concernées, ces interventions ne traitent pas toujours les causes profondes de l'exclusion, et/ou ne correspondent pas à la stratégie générale et aux priorités du territoire. Ce qui mène à une mauvaise exploitation des ressources et à des interventions qui ne correspondent pas aux priorités ou aux besoins. Définir des objectifs clairs, en identifiant notamment les groupes cibles, les domaines d'intérêt, et comment ceux-ci s'inscrivent dans la stratégie locale générale est la clef du succès.

Renforcer cette dimension

La Vague et la Matrice offrent une manière unique de repenser l'exclusion numérique, de redéfinir vos objectifs d'inclusion numérique, et de considérer une approche intégrée à votre stratégie d'une manière plus générale à l'aide de nouveaux procédés.



Les Stratégies qui soutiennent cette démarche incluent :

- L'utilisation du modèle de Vague pour évaluer votre approche stratégique (Play A1)
- L'utilisation de la Matrice des 8 Causes pour évaluer votre approche stratégique (Play A2)

En mobilisant les autres dimensions

Ecosystème

Impliquer de manière participative les acteurs locaux dans le développement des stratégies et des objectifs.

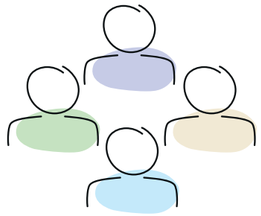
Besoins locaux

Les besoins locaux et les données qui s'y rapportent peuvent jouer un rôle important dans l'élaboration de votre stratégie.

Interventions

Assurez-vous que votre stratégie tienne compte des actions déjà organisées sur le territoire et des lacunes existantes en matière de soutien.

B. Développer un **écosystème** de partenaires



Principe

En pratique, l'exclusion numérique ne peut pas être traitée par une seule organisation ou un seul service – il faut développer et entretenir un système interconnecté de partenaires et d'acteurs clefs pour être capable de proposer un accompagnement général d'inclusion numérique.

Description

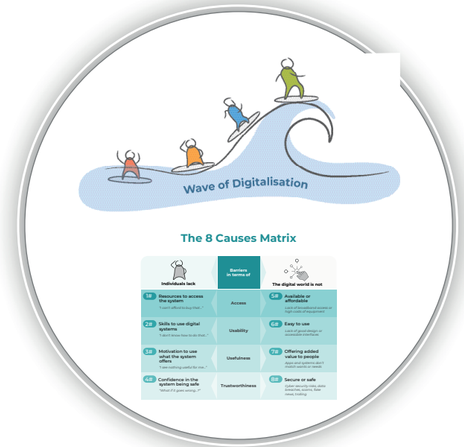
Sur les territoires où l'on ne connaît pas l'ensemble des personnes et organisations qui travaillent déjà sur l'inclusion numérique, il existe un risque élevé d'interventions fragmentées, de dédoublement des efforts, de sous-utilisation des compétences et de l'expertise de ceux qui peuvent aider. Ce qui signifie qu'il est à la fois difficile de dresser le tableau complet de la situation sur le territoire, mais aussi de répondre aux attentes locales de manière efficace. Nous avons besoin d'une vue d'ensemble de l'écosystème, et de bénéficier du soutien des acteurs locaux et des partenaires de opérationnels collaborant ensemble pour mieux se connaître. Ce qui signifie que les besoins peuvent être ainsi mieux identifiés, les ressources mieux utilisées et l'impact des interventions plus important.

Renforcer cette dimension

Développer le réseau/ écosystème d'inclusion numérique peut commencer par les activités déjà existantes, ou par l'identification des groupes cibles déjà accompagnés.

Les Stratégies qui soutiennent cette démarche incluent

- Cartographier l'écosystème des acteurs (Stratégie B1)
- Rassembler l'écosystème des acteurs (Stratégie B2)
- Signer un accord local (Stratégie B3)



En mobilisant les autres dimensions

Objectifs et stratégie

Utilisez votre stratégie et vos objectifs pour identifier quelles (quels types d') organisations travaillent déjà avec les groupes cibles ou dans les domaines concernés.

Besoins locaux

Identifiez les groupes nécessitant un accompagnement sur votre territoire et utilisez ces informations pour rechercher des organisations qui travaillent (peut-être) déjà avec ces groupes.

Interventions

identifiez les actions déjà en cours et prenez contact avec les acteurs concernés.

Principe

C. Mieux comprendre les **besoins locaux**



Principe

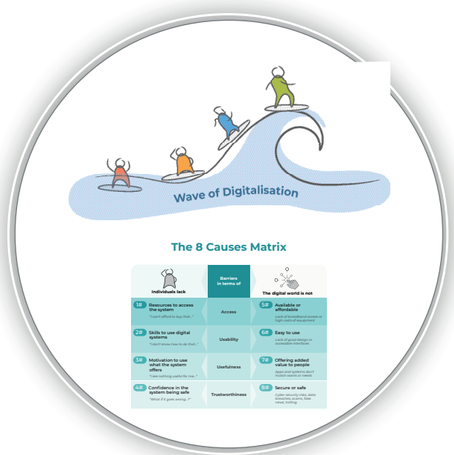
Mieux comprendre les besoins locaux et la nature de l'exclusion numérique locale est précieux pour élaborer une réponse plus ciblée et plus efficace, et est essentiel afin de cibler les interventions sur les groupes et les problèmes les plus importants.

Description

Lutter contre l'exclusion numérique implique de répondre aux besoins locaux, mais il peut être difficile d'en obtenir une vue d'ensemble ; bien souvent les données n'existent pas et/ou elles sont difficiles et coûteuses à obtenir et à mettre à jour.

Renforcer cette dimension

Recueillez des données et des informations pour mieux comprendre les besoins de l'inclusion numérique locale. L'utilisation de la Vague peut permettre d'apporter davantage de nuances et de précision sur la collecte des données, tout comme l'analyse des causes de l'exclusion numérique à l'aide de la matrice des 8 causes.



Les Stratégies qui soutiennent cette démarche incluent :

- Examiner et analyser les données existantes (Stratégie c1)
- Réaliser une cartographie spatiale (Stratégie c2)
- Mener une enquête à large échelle (Stratégie c3)
- Mener des enquête ciblées (Stratégie c4)
- Organiser des groupes de discussion ciblés (Stratégie c5)
- Utiliser des profils-types/ personas pour une meilleure compréhension des profils locaux à risque (Stratégie c6)

En mobilisant les autres dimensions

Objectifs et stratégie

Tenez compte de votre stratégie et de vos objectifs pour concentrer vos recherches et votre collecte de données sur les domaines prioritaires.

Ecosystème

Les acteurs locaux et partenaires opérationnels peuvent aussi aider à apporter de meilleures informations ou à partager des données.

Interventions

Utilisez les données et informations obtenues grâce aux interventions qui sont déjà en place pour les ajouter à votre bibliothèque d'informations déjà disponibles.

D. Améliorer les **interventions**

Principe

Identifier les activités déjà en place, quels publics elles ciblent et impactent, et parmi les 8 causes abordées, lesquelles sont essentielles pour coordonner la réponse - avoir une bonne compréhension de l'ensemble des interventions, de la valeur ajoutée de chacune d'entre elle, et des lacunes dans l'offre proposée.

Description

L'ensemble des actions que vous et vos partenaires organisez dans votre ville est la manière principale de soutenir les personnes souffrant de l'exclusion numérique et de rendre le système plus inclusif. Cependant, ces interventions sont souvent organisées indépendamment les unes des autres et ne contribuent pas toujours efficacement à l'approche globale.

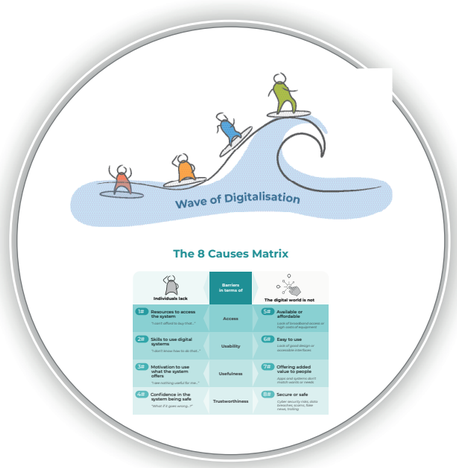
Veillez à définir clairement quelles sont les causes traitées par une intervention, à comprendre quels sont les profils ciblés, quel est l'impact d'une intervention sur ces groupes, et si/comment elle répond aux besoins. Assurez-vous que les données et les enseignements recueillis lors des actions mises en oeuvre soient collectées et prises en compte afin d'orienter les futures stratégies. Réfléchissez à la manière dont les interventions se complètent et/ ou interagissent pour soutenir vos objectifs.

Renforcer cette dimension

Améliorez votre compréhension des interventions déjà mises en place, et identifiez les lacunes à combler par la mise en œuvre de nouvelles mesures.

Les Stratégies qui soutiennent cette démarche incluent :

- Passer à l'action (Stratégie D1)
- Cartographier le panorama des interventions (Stratégie D2)
- Evaluer les interventions individuelles (Stratégie D3)
- Utiliser la matrice des 8 causes pour évaluer le panorama actuel des interventions (Stratégie D4)
- Utiliser la vague pour visualiser le panorama actuel des interventions (Stratégie D5)



En mobilisant les autres dimensions

Objectifs et stratégie

Evaluez l'état actuel des interventions mises en œuvre par rapport à vos objectifs et à l'impact souhaité.

Ecosystème

Travaillez avec les acteurs pour comprendre quelles interventions sont déjà mises en place et avec qui ; identifiez les compétences des acteurs et déterminez dans quels domaines celles-ci pourraient contribuer à la conception et à la mise en œuvre de nouvelles interventions.

Besoins locaux

Utilisez votre compréhension des besoins locaux pour orienter vos évaluations et comparez l'ensemble des interventions mises en place avec les besoins locaux et les groupes cibles

Auto évaluation de vos Dimensions

Cette simple auto-évaluation vous aidera à établir un point de départ pour utiliser le Cadre et les Stratégies, en identifiant les dimensions les plus et les moins développées dans votre contexte.

En réalité, vous pouvez commencer avec n’importe quelle dimension pour renforcer votre approche locale. Il existe beaucoup de points d’entrée pour utiliser le cadre afin de renforcer les quatre dimensions. Cela dépend de votre situation – du niveau de développement de votre approche, de la nature de votre écosystème, des données disponibles sur vos besoins locaux, de la gamme d’interventions dont vous disposez, etc.

Toutes les dimensions sont importantes. Il n’existe pas de « bon » point de départ. Après avoir effectué l’auto-évaluation, vous pourrez vous renseigner sur l’utilité de chaque Stratégie pour décider de leur utilité, et du meilleur moment pour l’utiliser.

Considérations

- Vous pouvez collaborer avec n’importe quelles équipe et acteurs existants lors de l’évaluation, pour développer une vision commune.
- Vous pouvez également commencer par demander aux acteurs de faire l’auto-évaluation séparément et par la suite faire une mise en commun pour comparer les résultats et explorer les similitudes et les différences. Ce qui pourrait apporter des aperçus intéressants.
- Utilisez les réponses et les notes obtenues pour déterminer les dimensions qui doivent être renforcées en priorité à l’aide des Stratégies.

Cette auto-évaluation est conçue pour vous donner un aperçu rapide des dimensions où les gains les plus importants peuvent être réalisés. La dimension la moins développée est évidemment un point de départ, mais il est important d’en discuter localement et de considérer les autres facteurs supplémentaires qui ne sont pas inclus dans l’auto-évaluation. Il s’agit d’un moyen rapide d’obtenir des informations structurées, qui serviront de base au processus décisionnel.

Procédé d’auto-évaluation

Chaque dimension contient six affirmations. Lisez et réfléchissez à chacune d’entre elles et déterminez dans quelle mesure vous êtes d’accord avec celle-ci dans votre contexte local. Notez les affirmations entre 1 et 5 comme suit :

5 = complètement d’accord

4 = d’accord

3 = ni d’accord ni pas d’accord

2 = en désaccord

1 = complètement en désaccord

Additionnez le score obtenu à chaque série d’affirmation de a) à f) pour donner une note sur 30 à chaque dimension. Vous pouvez les représenter sur un diagramme en étoile (ou tout autre graphique) pour obtenir une représentation visuelle. Comparez les dimensions pour apporter une idée de vos points forts, et identifiez quelle dimension en particulier nécessite le plus de travail ou pourrait être un meilleur point de départ pour l’utilisation des Stratégies.

Outil d’auto-évaluation

Dimension A – Définir les objectifs et la stratégie	Score
a. Nous avons déjà une **stratégie définie** Digital Inclusion en place	
b. Nous connaissons et utilisons **les différents profils d’utilisateurs** sur notre territoire pour définir notre stratégie et notre approche d’inclusion numérique	
c. L’inclusion numérique est **un thème transversal dans d’autres stratégies** (ex. dans notre stratégie de ville intelligente ou notre stratégie municipale / intercommunale de transformation numérique)	
d. Notre stratégie repose sur l’évaluation et la **concertation** avec les acteurs concernés.	
e. Notre stratégie ou approche cible une **large gamme de profils** (ex : pas seulement les groupes les plus vulnérables ou les plus évidents)	
f. Notre stratégie ou approche prend en compte les différentes **causes** de l’exclusion numérique à l’échelle locale et fait des choix mûrement réfléchis sur les causes à cibler	

Dimension B – Développer un écosystème de partenaires	Score
a. Nous avons essayé de **cartographier** l’ensemble des prestataires de services actifs dans le domaine de l’inclusion numérique	
b. Nous sommes en contact régulier avec **d’autres organisations ou départements** qui proposent un accompagnement et des programmes d’inclusion numérique	
c. Nous réalisons des interventions en **partenariat avec d’autres acteurs**, ou au sein d’un réseau ou d’organisations établies	
d. Nous avons **identifié et comblé les lacunes** de l’écosystème des acteurs	
e. Il existe **une structure formelle de partenariat visant à assurer la collaboration** ou la coordination des activités en matière d’inclusion numérique	
f. Il existe un **soutien politique** important des activités d’inclusion numérique dans la ville	

Dimension C – mieux comprendre les besoins locaux	Score
a. Nous avons analysé la **prédominance des facteurs de risque connus** sur notre territoire.	
b. Nous avons **recherché des données complémentaires spécifiques** pour mieux comprendre l’ampleur des besoins locaux	
c. Nous connaissons les **profils spécifiques** de ceux qui sont exclus numériquement sur le territoire.	
d. Nous avons **échangé avec les publics cibles clefs** pour mieux comprendre leurs besoins et les obstacles auxquels ils sont réellement confrontés	
e. Nous **partageons régulièrement des données avec** des organisations partenaires sur l’exclusion numérique et les besoins numériques locaux	
f. Nous avons **cartographié** la corrélation entre les facteurs de risque et nous les avons croisés avec d’autres données	

Dimension D – Renforcer les interventions	Score
a. Nous avons une parfaite connaissance des **actions** sur l’inclusion numérique actuellement menées sur le territoire	
b. Nous connaissons **les profils d’utilisateurs ciblés** par les interventions existantes	
c. Nous connaissons **les causes de l’exclusion numérique ciblées** par les interventions existantes	
d. Nous savons clairement quelles sont les causes et les profils d’utilisateurs qui ne sont **actuellement pas pris en compt**e et/ou accompagnés	
e. Nous connaissons **l’impact et la qualité** des interventions existantes sur le territoire, par exemple grâce à un suivi et une évaluation efficace, ou un retour qualitatif	
f. Nous avons exploré les bases de données de **bonne pratique** existantes en matière d’interventions pour l’inclusion numérique	

URBACT
Co-funded by the European Union
Interreg



3ème partie :

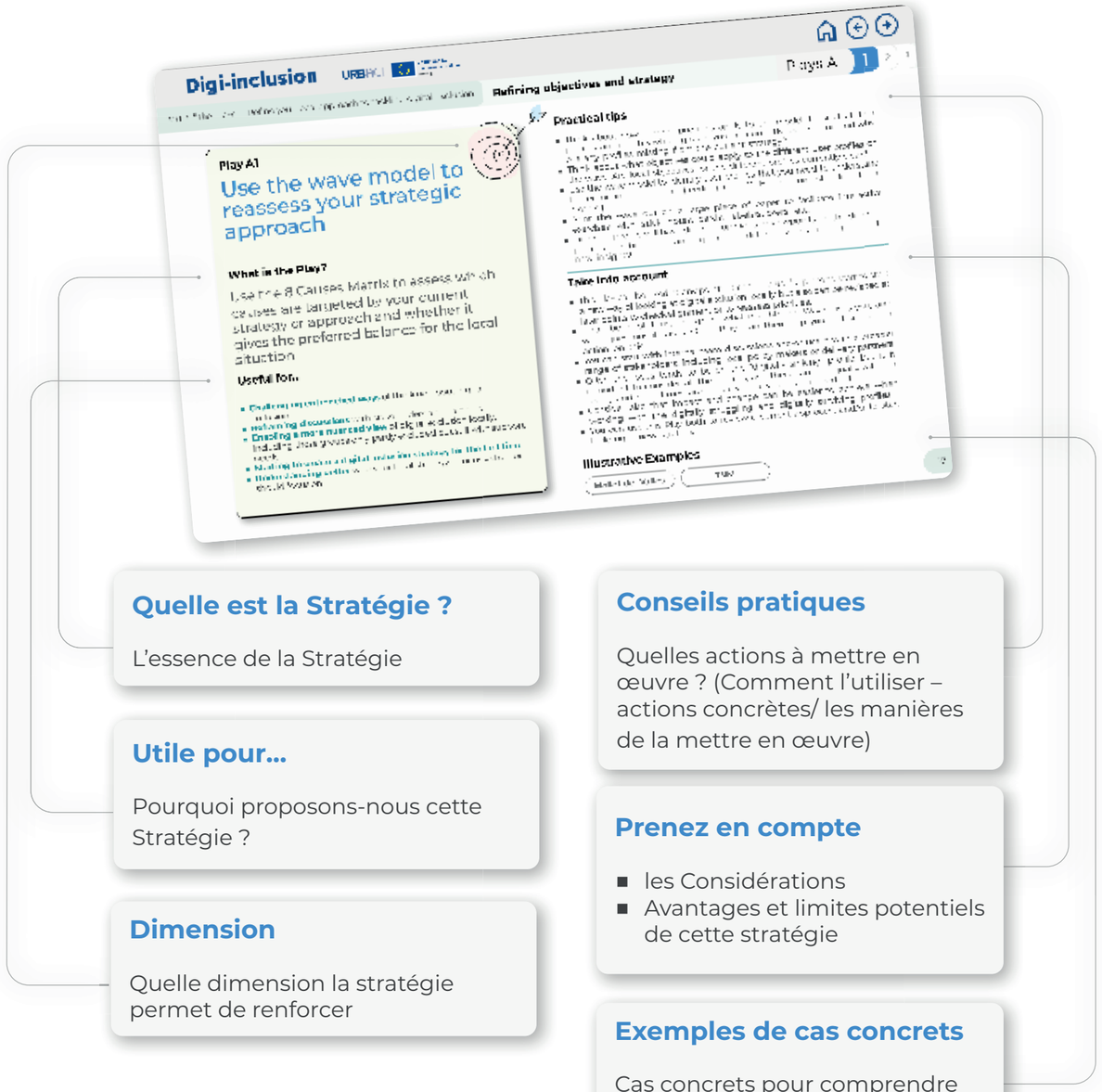
“Les Stratégies” : Affiner votre approche de l’exclusion numérique au niveau local

Introduction aux Stratégies

Prises individuellement, les différentes Stratégies sont de courtes interventions pouvant contribuer à un aspect spécifique du développement. Certaines s'appuient sur des principes communs de développement urbain, (tels que le travail avec les acteurs locaux), tandis que d'autres sont davantage adaptées au contexte de l'inclusion numérique, comme celles qui utilisent la matrice des 8 causes ou la Vague comme outils d'analyse.

De nombreuses Stratégies mobilisent la Vague et la Matrice, au cœur de notre « nouveau cadre de lutte contre l'exclusion numérique » de manières légèrement différentes afin de vous aider à développer votre approche et renforcer une dimension particulière de votre pratique en matière de l'exclusion numérique. La Vague et la Matrice en particulier sont des outils flexibles. Ils peuvent être utilisés et combinés de multiples façons, parfois de manière nuancée et complexe. Par conséquent, certaines stratégies peuvent paraître similaires, mais avoir des objectifs différents. Par exemple, la Vague est utilisée dans les stratégies de la section A pour aider à revoir une approche stratégique, et dans celles de la section D pour analyser les actions dans un projet.

Les stratégies sont présentées dans un format structuré et commun afin de faciliter l'utilisation et la comparaison :

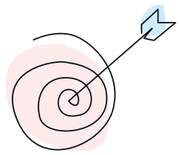


Digi-inclusion

URBACT

Co-funded by the European Union
Interreg

Partie 3 : Les stratégies : Améliorer votre approche de l›exclusion numérique au niveau local



A. Définir les objectifs et la stratégie

Stratégie A1
Utilisation du modèle de la vague pour évaluer votre approche stratégique

Stratégie A2
Utilisation de la matrice des 8 causes pour évaluer votre approche stratégique

Stratégie A3
Utilisation du cadre entier de digi-inclusion pour évaluer et renforcer votre approche



B. Développer un écosystème de partenaires

Stratégie B1
Cartographier l'écosystème des acteurs

Stratégie B2
Rassembler l'écosystème des acteurs

Stratégie B3
Signer un accord local



C. Mieux comprendre les besoins locaux

Stratégie C1
Examiner et analyser les données existantes

Stratégie C2
Réaliser une cartographie spatiale

Stratégie C3
Mener une enquête à large échelle

Stratégie C4
Mener des enquêtes ciblées

Stratégie C5
Organiser des groupes de discussion ciblés

Stratégie C6
Utiliser des profils-types (personas) pour une meilleure compréhension des profils



D. Améliorer les interventions

Stratégie D1
Passer à l'action

Stratégie D2
Cartographier le panorama des interventions en cours

Stratégie D3
Evaluer les interventions individuelles

Stratégie D4
Utiliser la matrice des 8 causes pour évaluer le panorama des interventions

Stratégie D5
Utiliser la vague pour visualiser le panorama actuel des interventions

Stratégie A1

Utilisation du modèle de Vague pour évaluer votre approche stratégique

Quelle est la stratégie ?

Utiliser la Matrice des 8 Causes pour identifier les causes ciblées par votre stratégie ou approche actuelle, et déterminer si elle offre un équilibre adapté à votre contexte local.

Utile pour...

- **Remettre en question** les idées reçues sur l'exclusion numérique.
- **Recadrer les discussions** avec les acteurs locaux et les partenaires.
- **Apporter une vision plus nuancée** de l'exclusion numérique à l'échelle locale, y compris les groupes partiellement exclus mais nécessitant néanmoins un accompagnement.
- **Commencer à élaborer une stratégie d'inclusion numérique pour la première fois.**
- **Mieux comprendre** à qui s'adresse votre stratégie locale, ou à qui elle devrait s'adresser.

Conseils pratiques

- Réfléchissez à la manière dont les priorités actuelles s'appliquent au modèle. Examinez les quatre profiles et identifiez les groupes sur lesquels vos actions sont actuellement concentrées. Certains profils sont-ils absents de votre stratégie actuelle ?
- Réfléchissez aux objectifs qui pourraient s'appliquer aux différents profils d'utilisateurs de la vague. Les objectifs locaux actuels sont-ils clairement définis pour chacun de ces profils ?
- Utilisez le model de la Vague pour identifier des profils d'utilisateurs qui nécessitent une compréhension plus approfondie (en lien avec la dimension C. « Mieux comprendre les besoins locaux »).
- Imprimez la vague en grand format papier pour faciliter les exercices interactifs avec des post-it, cartes, étiquettes ou autocollants...
- Les différents acteurs auront des opinions et points de vue variés sur les profils, accueillez cette diversité de perspectives et explorez-les, car elles peuvent mener à de nouvelles pistes de réflexion.

Prenez en compte

- Cette stratégie peut être utilisée à différentes étapes – elle peut constituer un bon point de départ pour une nouvelle approche de l'exclusion numérique à l'échelle locale, mais aussi être réutilisée par la suite pour vérifier la cohérence de l'action menée ou réévaluer les priorités.
- Il peut être utile d'explorer les enseignements apportés par la Vague ainsi que les questions qu'elle soulève. Les autres Stratégies peuvent ensuite vous aider à approfondir ces réflexions et à définir des actions adaptées.
- Vous pouvez commencer avec des échanges au sein de votre équipe, puis élargir la démarche à un grand nombre d'acteurs locaux, notamment les décideurs locaux ou partenaires en charge de la mise en œuvre.
- On se focalise le plus souvent sur les profils en « submersion numérique », mais il est important de prendre en compte l'ensemble des profils : certains peuvent être tout aussi pertinents et nécessiter autant d'attention selon le contexte local.
- Il est également important de considérer que les changements et les résultats peuvent être plus faciles à obtenir auprès des profils "en submersion numérique" et "en difficulté numérique".
- Cette stratégie peut être utilisée aussi bien pour évaluer une approche existante que pour élaborer une nouvelle stratégie.

Exemples de cas concrets

Digi-inclusion

Stratégie A2

Utilisation de la Matrice des 8 Causes pour évaluer votre approche stratégique

Quelle est la stratégie ?

Utiliser la Matrice des 8 Causes pour identifier les causes ciblées par votre stratégie actuelle et pour savoir si elle offre un équilibre adapté au contexte local

Utile pour...

Pour vérifier si votre stratégie actuelle prend en compte l'ensemble des causes de l'exclusion numérique sur votre territoire ainsi que tous les groupes concernés, afin d'orienter votre future stratégie. Cette approche peut permettre :

- **D'obtenir une compréhension plus fine** des groupes déjà ciblés, et surtout, d'identifier ceux qui n'auraient pas encore été pris en compte ou dont les besoins restent insuffisamment couverts.
- **D'apporter une compréhension plus nuancée** des différentes causes de l'exclusion numérique, de la manière dont votre approche actuelle y répond (ou non), et d'identifier d'éventuels axes d'action alternatifs susceptibles d'avoir un impact plus important.

Conseils pratiques

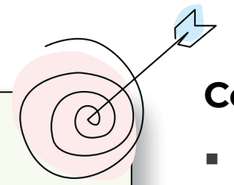
- Travaillez avec votre équipe et/ou les acteurs locaux afin d'examiner chacune des 8 causes, et la manière dont elles se traduisent par des situations d'exclusion numérique sur votre territoire pour différents groupes.
- Utilisez la matrice des 8 causes pour réfléchir aux causes sur lesquelles votre stratégie ou votre approche se concentre, ainsi qu'aux raisons de ces choix.
- Veillez à bien distinguer les causes relevant de la « partie personnelle » de la matrice de celles relevant de la « partie systémique ». Gardez toutefois à l'esprit qu'il ne s'agit pas d'une catégorisation parfaite et que certaines causes peuvent se chevaucher.
- Réfléchissez aux causes sur lesquelles vous pouvez agir directement, à celles que vous pouvez influencer, ainsi qu'à celles sur lesquelles votre capacité d'intervention reste limitée, voire inexistante. Définissez ensuite vos objectifs stratégiques en fonction des causes que vous souhaitez cibler.

Prenez en compte

- Il peut être préférable de commencer cette stratégie en groupe restreint, avant de l'élargir à un ensemble plus large d'acteurs locaux et de partenaires.
- La matrice est un outil de réflexion destiné à vous aider à analyser la situation et la manière dont les causes se manifestent sur votre territoire. Il ne s'agit pas d'un cadre rigide avec des catégories aux frontières strictement définies.
- Réfléchissez à la possibilité d'obtenir un impact plus important avec les ressources disponibles en concentrant votre stratégie sur les domaines que vous pouvez réellement contrôler ou influencer.
- Il peut être utile de vous demander si vous disposez d'une compréhension suffisante des réalités locales et de la nature des différentes causes présentes sur votre territoire. Cette stratégie peut également vous aider à identifier des lacunes dans les données ou dans la compréhension de certaines situations.
- Si vous ne disposez pas encore d'une stratégie d'inclusion numérique, vous pouvez envisager de commencer par certaines stratégies de la section D afin d'examiner les interventions déjà mises en place.

Exemples de cas concrets

Digi-inclusion | Torres Vedras



Stratégie A3

Utiliser l’ensemble du cadre Digi-inclusion pour évaluer et renforcer votre approche

Quelle est la stratégie ?

Evaluer vos priorités, vos objectifs stratégiques et vos grands axes d’interventions à partir des profils de la Vague et de la Matrice des 8 Causes, pour construire une représentation visuelle complète de votre approche stratégique.

Utile pour...

- **Visualiser** votre stratégie.
- Construire une **vision stratégique globale** et commune avec les partenaires et acteurs locaux.
- Elaborer une **stratégie cohérente** en matière d’inclusion numérique.
- Développer une stratégie reposant sur des objectifs et une **approche intégrée.**
- Reprendre une stratégie existante afin **d’identifier les groupes et les causes déjà prises en compte**, et l’appliquer à des groupes et causes supplémentaires.

Conseils pratiques

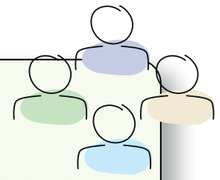
- Travaillez avec votre équipe et/ou acteurs locaux afin d’examiner chaque profil d’utilisateur de la Vague ainsi que les Causes qui les affectent, leur présence éventuelle sur votre territoire et la pertinence de les considérer comme des publics prioritaires dans votre démarche d’inclusion numérique.
- Utilisez une version imprimée en grand format de la vague pour cartographier visuellement vos objectifs et principaux axes d’intervention.
- Positionnez sous la Vague les objectifs et les domaines d’intervention qui répondent aux causes relevant de la « partie systémique » ; placez au-dessus de la surface de la vague ceux qui répondent à la « partie personnelle » des causes (l’eau sous la Vague représente l’évolution du monde numérique ; au-dessus de la vague se trouvent les personnes qui interagissent avec cet environnement numérique en évolution).
- Etablissez des liens et identifiez les lacunes de votre approche, puis déterminez si celles-ci nécessitent une attention supplémentaire ou une réévaluation.
- Définissez vos objectifs stratégiques en fonction des profils, des groupes cibles et des causes que vous souhaitez prioriser. Cela constitue une base pour concevoir des interventions et des plans d’action spécifiques.

Prenez en compte

- Cette stratégie est plus simple à utiliser une fois que les utilisateurs se sont familiarisés avec les concepts de la Vague et de la Matrice.
- L’utilisation conjointe de la Vague et la Matrice permet d’approfondir l’analyse du contexte local et de l’approche adoptée, avec davantage de nuance et de précision.
- La Matrice peut être globalement superposée à la Vague afin d’analyser l’ensemble du cadre : la partie supérieure de la Matrice correspond à la zone située au-dessus de la Vague, tandis que la partie inférieure correspond à la zone située sous la Vague. Cette approche peut aider à regrouper les objectifs ou les domaines d’intervention afin de mieux identifier les priorités et les éventuelles lacunes.

Exemples de cas concrets

Digi-inclusion



Stratégie B1

Cartographier l'écosystème des acteurs de l'inclusion numérique

Quelle est la stratégie ?

Identifier des acteurs locaux et partenaires potentiels, et utiliser des outils permettant de cartographier et d'analyser l'ensemble des acteurs intervenant actuellement dans le domaine de l'inclusion numérique sur votre territoire.

Utile pour...

- **Obtenir une vue d'ensemble** des acteurs qui travaillent déjà sur l'inclusion numérique.
- **Visualiser** les organisations intervenant sur l'ensemble du territoire.
- **Identifier les lacunes** dans l'écosystème des acteurs de l'inclusion numérique.
- **Repérer d'éventuels doublons** ou chevauchements dans les actions déjà proposées
- **Préparer une amélioration de la collaboration** dans le cadre d'une approche plus coordonnée du système local.

Conseils pratiques

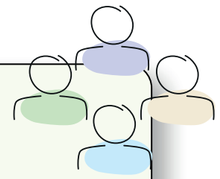
- Cette cartographie peut être géographique (par localisation), thématique (par type d'intervention) ou prendre d'autres formes. Par exemple, vous pouvez utiliser une cartographie spatiale pour situer les organisations sur le territoire, ou une cartographie de l'écosystème pour représenter les acteurs par secteur ou par thématique d'intervention.
- Cette stratégie vise avant tout à identifier les acteurs présents sur le territoire : elle constitue la première étape dans la construction d'un écosystème de partenaires.
- Prenez contact avec les acteurs principaux pour mieux comprendre leur organisation, leurs principaux domaines d'intervention et leur implantation sur le territoire.
- Appuyez-vous sur vos contacts existants et sur de nouveaux contacts pour identifier d'autres acteurs et obtenir des mises en relation.
- Profitez de cette démarche pour présenter vos actions et encourager une meilleure mise en réseau avec les autres initiatives existantes.
- Cette stratégie peut être combinée avec la stratégie B2 afin de commencer à rassembler les acteurs locaux.

Prenez en compte

- Cette stratégie peut être renforcée par une cartographie physique du réseau à l'aide de SIG ou d'outils manuels, pour fournir une représentation géographique plus claire des acteurs du territoire.
- Envisagez également de superposer différentes couches d'information, par exemple des données thématiques sur une base géographique : groupes cibles, types d'intervention, types d'organisation etc représentés sur la carte du territoire.
- Si le sujet est nouveau pour vous mais que certaines organisations du territoire sont plus expérimentées, réfléchissez attentivement à la manière dont vous les abordez : les acteurs peuvent parfois se montrer méfiants face à l'intérêt soudain d'une municipalité pour ce domaine.

Exemples de cas concrets

Gdańsk | Boulogne-sur-mer | Zenica-Doboj Canton



Stratégie B2

Rassembler l'écosystème des acteurs

Quelle est la stratégie ?

Collaborer avec les acteurs pour créer un réseau de partenaires au sein de l'écosystème local de l'inclusion numérique.

Utile pour...

- **Créer les bases** d'une action coordonnée et intégrée sur le territoire.
- **Ne plus travailler « en silos ».**
- **Partager vos connaissances** et votre expérience avec l'ensemble de l'écosystème.
- **Développer des relations** avec les principaux partenaires et acteurs locaux.
- **Associer de nouveaux acteurs,** compétences et connaissances.

Conseils pratiques

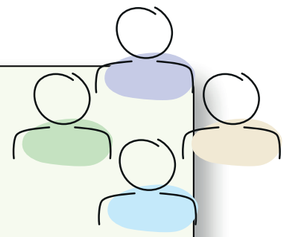
- Cette stratégie concerne un engagement plus approfondi des acteurs une fois qu'ils ont été identifiés : il s'agit de prendre davantage contact avec eux, d'explorer les opportunités et éventuels points de tension, et de construire des relations.
- Lors de l'intégration de nouveaux acteurs dans un groupe local existant, envisagez de recourir à des réunions bilatérales afin de faciliter leur inclusion dans le processus et de gérer les attentes.
- Echangez avec eux pour découvrir quelles sont leur priorités, problématiques, etc.
- Réfléchissez à ce que ce que vous pouvez leur apporter, ainsi qu'à ce qu'ils peuvent vous offrir – recherchez des collaborations gagnant-gagnant !
- Contactez-les le plus tôt possible pour les inclure dans le processus.
- Dans la mesure du possible, partagez les données et analyses dont vous disposez et cherchez à mutualiser les connaissances au bénéfice de l'ensemble de l'écosystème.

Prenez en compte

- De nombreux acteurs détiennent chacun une partie du puzzle : les mettre en relation permet de réunir toutes les pièces.
- D'autres personnes et organisations travaillent probablement déjà à la lutte contre l'exclusion numérique, mais elles ne sont peut-être pas toujours connectées ou conscientes des actions menées par les autres. Vous pouvez utiliser cette stratégie pour répondre à cet enjeu.
- Souvenez-vous de l'importance des autres services dans votre propre organisation. Vous devrez peut-être prendre le temps d'établir de nouvelles connections et de la confiance avec eux.
- Les divers acteurs ont des objectifs, des modes de travail et des degrés d'intérêts différents. Adaptez votre approche à chacun d'entre eux: les approches universelles sont rarement les plus efficaces.

Exemples de cas concrets

Boulogne-sur-mer **Gdańsk** **Roeselare**



Stratégie B3

Signer un accord local

Quelle est la stratégie ?

Utilisez un protocole d'accord, une charte locale ou une feuille de route afin de contribuer à formaliser la collaboration pour une meilleure coordination du travail à long terme.

Utile pour...

- **S'appuyer sur les bases** des relations de travail existantes pour assurer une collaboration et un partenariat durable.
- **Créer des engagements visibles** entre les partenaires, pouvant également être utilisés en tant qu'outils de communication pour encourager les autres.
- **Créer une dynamique** autour d'objectifs ou de valeurs communes.
- **S'assurer qu'une vision partagée** est clairement acceptée et articulée.
- **S'assurer que l'engagement de travailler ensemble** pour l'inclusion numérique reste fort.

Conseils pratiques

- Des accords courts et simples sont les meilleurs pour commencer.
- Choisissez un format qui fonctionne pour votre contexte ; adaptez les accords pour qu'ils correspondent.
- Les protocoles d'accord, les feuilles de route, les manifestes régionaux peuvent tous être utilisés, soit comme actes d'engagement pour certains thèmes, ou pour montrer l'engagement pour un ensemble de valeurs et principes partagés et se basent sur un socle commun.
- Essayez de créer des accords qui permettent à chaque organisation de l'adapter facilement à leur missions (bien souvent différentes) et commencez avec une « coopération ouverte et durable »
- Définissez des objectifs variés, une vision partagée derrière laquelle tout le monde peut se retrouver
- Appuyez-vous sur des accords bilatéraux déjà existants (et fructueux) lorsque vous construisez un accord de partenariat plus large.

Prenez en compte

- Le succès des protocoles d'accord dépend souvent de leur simplicité – assurez-vous qu'ils soient faciles à mettre en œuvre dans un premier temps; des accords plus complexes nécessitent davantage de confiance et d'adaptation.
- Evitez d'imposer trop de conditions aux partenaires à travers les engagements formels ; les rendre trop spécifiques peut apporter de la clarté, mais peut aussi porter préjudice à un accord.
- Soyez conscient des considérations et implications politiques lors de l'élaboration des accords.

Exemples de cas concrets

Lepida **Roeselare**

Stratégie C1

Examiner et analyser les données existantes

Quelle est la stratégie ?

Rassembler et analyser des sources existantes de données (démographiques, socio-économiques, numériques...) de niveaux local, régional et national pour avoir une image plus précise de l'exclusion numérique localement.

Utile pour...

- **Estimer l'étendue** de l'exclusion numérique au niveau local
- **Identifier les facteurs de risques locaux les plus courants** (exemple : vieillesse, chômage, manque de couverture numérique...)
- **- Identifier les groupes cibles prioritaires** (exemple : les jeunes sans emploi, personnes âgées, populations rurales...)
- **Mettre en place des interventions plus ciblées** - en tenant compte des facteurs de risque identifiés

Conseils pratiques

- Commencez avec les données disponibles des collectivités locales par exemple sur le logement, la santé publique, l'éducation.
- Recherchez des sources de données publiques, par exemple, les statistiques nationales et régionales
- Recherchez des données sur les facteurs de risques établis pour l'exclusion numérique (voir 1ère partie).
- Essayez d'obtenir des données disponibles sur la connectivité internet à partir de sources nationales publiques ou d'entreprises privées – par exemple, accès haut-débit, couverture 4G/5G, foyers connectés au réseau.
- Impliquez les partenaires – demandez aux groupes volontaires, associations du logement, bibliothèques, écoles etc de quelles données ils disposent et qui pourraient compléter votre vue d'ensemble (voir stratégie B2).
- Assurez-vous que vous avez les compétences et ressources disponibles pour procéder à l'analyse des données et à leur interprétation – faites appel à des chercheurs ou des analystes de données si besoin.
- Poursuivez l'identification des groupes à risque les plus courants avec les stratégies C4, C5 ou C6 pour mieux comprendre les difficultés spécifiques expérimentées par ces groupes.
- Soyez prudents lorsque vous utilisez des données personnelles ou confidentielles, assurez- vous de respecter la vie privée et les responsabilités éthiques.

Prenez en compte. Il existe des avantages et des inconvénients à cette stratégie:

Avantages	Inconvénients
■ Rentable – utilise les ressources existantes avant d'entreprendre de nouvelles recherches ■ Une manière relativement rapide et facile d'améliorer la base de connaissances et le ciblage ■ Le processus de partage de données peut déjà favoriser la collaboration entre les partenaires locaux.	■ Limitée par les données disponibles : certaines lacunes dans les connaissances persisteront. ■ Les données peuvent être obsolètes ou trop générales pour mettre en évidence les tendances locales. ■ La pertinence des données repose en grande partie sur des hypothèses concernant les facteurs de risque, plutôt que sur des expériences réellement observées. ■ Nécessite des compétences en gestion et en analyse de données pour permettre une interprétation efficace.

Exemples de cas concrets Mollet del Vallès | Canton de Zenica-Doboj

Stratégie C2

Réaliser une cartographie spatiale

Quelle est la stratégie ?

Utiliser des outils de cartographie pour créer une représentation visuelle de l'exclusion numérique sur l'ensemble du territoire. Les cartes sont élaborées à partir de plusieurs jeux de données et les utilisateurs devront avoir la possibilité de sélectionner et de visualiser n'importe quelle combinaison.

Utile pour...

- **Visualiser la localisation la plus probable des groupes** les plus exposés au risque d'exclusion numérique.
- **Superposer plusieurs jeux de données** afin de mettre en évidence les zones où les habitants sont confrontés à plusieurs facteurs de risque.
- **Identifier d'éventuelles poches d'exclusion** situées dans des zones qui ne correspondent pas aux limites administratives.
- **Evaluer si la répartition géographique** des services correspond à celle des besoins.

Conseils pratiques

- Le mieux est d'utiliser un logiciel de SIG, mais on peut aussi obtenir une estimation à l'aide d'outils basiques de cartographie.
- Faites appel à des personnes disposant des compétences nécessaires afin d'élaborer une carte pertinente et précise.
- Une bonne pratique consiste à croiser la cartographie des facteurs de risque avec celle des atouts locaux, (par exemple les bibliothèques et autres services) pour identifier les inadéquations.
- Continuez à ajouter des jeux de données sous forme de couches supplémentaires. Commencez avec les données librement accessibles afin d'identifier les données manquantes qui pourraient nécessiter davantage d'éléments.
- Complétez la cartographie par des approches plus ciblées afin de mieux comprendre les besoins dans les zones qui semblent être particulièrement à risque. (Par exemple Stratégies C4, C5, C6).

Prenez en compte. Il existe des avantages et des inconvénients à cette stratégie:

Avantages	Inconvénients
■ Rend les données complexes plus faciles à comprendre et à communiquer visuellement. ■ Permet d'explorer la combinaison de différents facteurs de risque. ■ Permet de visualiser où se situent les groupes à risque au sein des zones géographiques ou des périmètres administratifs existants.	■ Nécessite des compétences et outils spécifiques en cartographie, ce qui peut être chronophage et coûteux. ■ Risque de dépendance excessive à des jeux de données incomplets ou obsolètes. ■ Peut simplement confirmer des connaissances déjà existantes au niveau local concernant les zones défavorisées sur le plan socio-économique.

Exemples de cas concrets

Boulogne-sur-mer

Stratégie C3

Mener une enquête à large échelle

Quelle est la stratégie ?

Elaborer et mener une enquête générale afin de constituer un large échantillon de données sur l'accès, les compétences, la confiance et les tendances d'utilisation numériques des habitants.

Utile pour...

- **Dépasser les hypothèses habituelles** pour construire une représentation fidèle de l'exclusion numérique à l'échelle locale.
- **Mieux comprendre** l'impact de l'exclusion numérique sur une large part de la population ainsi que l'ampleur des défis associés.
- **Identifier les tendances locales,** les facteurs de risque, les freins et les besoins spécifiques de la population.
- **Etablir des données de référence** sur l'exclusion numérique afin d'en suivre l'évolution dans le temps.
- **Produire des données sur des questions** ou thématiques spécifiques lorsqu'elles sont insuffisantes ou manquantes.

Conseils pratiques

- Peut être réalisée par des équipes internes ou confiée à des agences externes.
- Assurez-vous de faire appel à des concepteurs d'enquêtes expérimentés afin de produire des sondages de qualité générant des réponses pertinentes. Envisager d'exploiter des modèles d'enquêtes existants.
- Veillez à la pertinence du sondage et à poser des questions auxquelles vous souhaitez réellement répondre, en incluant les causes (et pas uniquement les manifestations) de l'exclusion.
- Veillez à ce que l'enquêtes soit courte et accessible, proposez des formats papiers et une possibilité de se faire aider pour les compléter ainsi que des points de collecte multiples. Les publics en situation d'exclusion auront des difficultés à accéder aux enquêtes en ligne.
- Réfléchissez à la manière dont certaines méthodes de collecte de données (par exemple une enquête en face-à-face devant un supermarché, une enquête en ligne...) peuvent exclure certains groupes. Envisagez des approches spécifiques pour atteindre les publics sous-représentés.
- Assurez-vous de disposer des ressources nécessaires pour mener des enquêtes à grande échelle, mais aussi pour traiter et analyser les résultats, et pour répéter le processus dans le temps.

Prenez en compte. Il existe des avantages et des inconvénients à cette stratégie:

Avantages	Inconvénients
■ Fournit des données crédibles et détaillées pour les décideurs et le grand public. ■ Fournit une vision d'ensemble de l'ampleur de l'exclusion locale et des principales tendances. ■ Analyse fondée sur des données locales et des éléments probants, plutôt que sur des informations générales. ■ Fournit une base permettant de suivre les évolutions et les progrès dans le temps.	■ L'obtention d'un échantillon réellement représentatif sera probablement coûteuse et chronophage. ■ Les données ne permettront peut-être pas d'apporter de nouveaux éclairages, mais se limiteront à confirmer les facteurs de risque connus. ■ Nécessite des compétences spécifiques en matière d'enquête, de recherche et d'analyse. ■ Incapacité à poser des questions de suivi pour comprendre les réponses des personnes interrogées. ■ Valeur limitée si l'enquête ne peut être répétée dans le temps.

Exemples de cas concrets

Mollet del Vallès

Stratégie C4

Mener des enquêtes ciblées

Quelle est la stratégie ?

Mener des enquêtes ciblées, à plus petite échelle auprès de groupes précis au sein de la communauté, identifiés selon des facteurs de risque, leur profil ou leur localisation, par exemple les personnes âgées, les personnes en situation de handicap ou les habitants de quartiers défavorisés.

Utile pour...

- **Mieux comprendre les freins et les besoins spécifiques** des groupes locaux exposés au risque d'exclusion numérique, au-delà des idées reçues générales.
- **Adapter davantage les dispositifs d'accompagnement** aux besoins des groupes spécifiques, y compris ceux déjà visés par les politiques publiques et interventions ciblées.
- **Mieux comprendre l'expérience vécue,** à l'échelle locale, par les personnes en situation d'exclusion numérique.

Conseils pratiques

- La méthodologie est similaire à celle des enquêtes à grande échelle, mais le ciblage est très différent. Il reste néanmoins essentiel de veiller à disposer d'un échantillon représentatif
- Allez à la rencontre des groupes cibles dans les lieux qu'ils fréquentent afin de mieux les atteindre.
- Faites appel à des intermédiaires (prestataires de service, associations, ONG...) pouvant vous aider à prendre contact avec les groupes concernés.
- Prenez en compte les besoins d'accessibilité de vos groupes cibles (par exemple : compétence en langue, moyen de les atteindre, sensibilité culturelle, contraintes de temps et de confort, confidentialité et confiance, etc.). Envisagez d'utiliser plusieurs méthodes.
- Concevez des questions permettant d'explorer les causes de l'exclusion (freins, préférences, attentes et besoins), et pas uniquement ses manifestations (par exemple la fréquence d'accès).
- Estimez si l'usage d'un groupe de discussion ciblé (focus groupe) (Stratégie C5) peut permettre de fournir des contributions plus pertinentes.

Prenez en compte. Il existe des avantages et des inconvénients à cette stratégie:

Avantages	Inconvénients
■ Permet de cibler plus facilement les questions afin d'identifier des besoins et des freins plus spécifiques ■ Est plus susceptible d'apporter de nouvelles perspectives et une meilleure compréhension de groupes spécifiques qu'une enquête à grande échelle. ■ Mobilise moins de ressources qu'une enquête à grande échelle. ■ Utile pour concevoir des interventions adaptées aux besoins des groupes cibles.	■ Peut tout de même être chronophage et coûteux. ■ Nécessite des compétences en conception d'enquêtes et en analyse des données. ■ Risque de lassitude face aux enquêtes ou de mauvaise compréhension des questions. ■ Ne permet pas de poser des questions de suivi pour comprendre les réponses des personnes interrogées ou d'approfondir certains sujets émergents.

Exemples de cas concrets

Alexandroupolis | Gdańsk | Iași | Torres Vedras

Stratégie C5

Organiser des groupes de discussion ciblés

Quelle est la stratégie ?

Organiser de petits groupes de discussion avec des profils spécifiques afin d'explorer plus en détail les expériences d'inclusion numérique, notamment le vécu des participants, leurs préférences, leurs attentes, leurs freins, leurs motivations et leurs idées.

Utile pour...

- **Obtenir des informations qualitatives détaillées** sur un groupe cible identifié au préalable.
- **Se baser sur des données et connaissances existantes** à propos de l'exclusion numérique locale pour mieux comprendre les causes profondes et les besoins.
- **Faciliter la co-création et le ciblage des interventions** grâce à l'exploration détaillée des besoins et des préférences.
- **Approfondir les problématiques** préoccupant les groupes cibles.
- **Mieux comprendre l'expérience vécue** des personnes confrontées à l'exclusion numérique.

Conseils pratiques

- Veillez à créer des sessions informelles et accueillantes, en proposant des incitations à participer (proposer une boisson/une collation...).
- Définissez un cadre clair, précisez les attentes et rassurez les participants concernant la confidentialité des échanges.
- Une animation de qualité est essentielle pour garantir des conversations inclusives.
- Envisagez de travailler avec des partenaires locaux déjà habitués à interagir avec les groupes cibles sélectionnés (et bénéficiant de leur confiance) pour faciliter les échanges.
- Les groupes doivent être suffisamment restreints pour permettre à chacun de s'exprimer.
- Assurez-vous de bien comprendre dans quelle mesure votre groupe est représentatif et éviter d'en tirer des conclusions trop générales.
- Plus vous organiserez des groupes de discussion, plus vous serez en mesure d'obtenir une vision globale de la situation.

Prenez en compte. Il existe des avantages et des inconvénients à cette stratégie:

Avantages	Inconvénients
■ Permet d'explorer les réponses initiales de manière plus approfondie qu'une enquête. ■ Les discussions permettent de mieux refléter les préoccupations des groupes cibles et de s'appuyer sur celles-ci. ■ Fournit des informations détaillées pour mieux comprendre les causes profondes, les freins et les besoins. ■ Des réponses et services adaptés peuvent commencer à être cocréés avec les participants.	■ Nécessite de solides compétences en animation, plus précisément avec les groupes vulnérables ou à risques. ■ Risque de manque de représentativité en raison de la taille réduite des groupes ou d'une prise de parole dominée par les personnes plus à l'aise. ■ Nécessite du temps et des ressources

Exemples de cas concrets

Alexandroupolis | Mollet del Vallès | Torres Vedras | Iași

Stratégie C6

Utiliser des profils-types (personas) pour une meilleure compréhension des profils locaux à risque

Quelle est la stratégie ?

Créer des profils réalistes d'usagers « types » confrontés à différents défis liés à l'inclusion numérique au sein de la communauté.

Utile pour...

- **Soutenir les discussions et la réflexion** concernant les besoins des utilisateurs et sur des réponses adaptées.
- **Aider le personnel et les partenaires à faire preuve d'empathie** et à mieux comprendre les besoins des divers utilisateurs.
- **Remettre en question les idées reçues** et les visions étroites de ce qu'est l'exclusion numérique, des personnes qu'elle touche et la manière dont elle les affecte.
- **Mettre en lumière les besoins des groupes « oubliés »** qui ne sont actuellement pas ciblés par les dispositifs d'accompagnement existants.

Conseils pratiques

- Vous pouvez commencer avec des personas numériques « génériques » ou « prédéfinis », mais ils doivent être adaptés au plus près des réalités locales.
- Intégrez des récits, des motivations et des freins liés à l'expérience de l'exclusion numérique, et pas uniquement des données démographiques et des profils statistiques.
- Construisez des personas de territoire adaptés, fondés à la fois sur des données et les connaissances issues du terrain, et testez-les auprès d'acteurs de première ligne ou de résidents pour s'assurer du réalisme.
- Des outils tels que la « Cartographie de l'Empathie » peuvent favoriser la créativité et la validation avec les acteurs locaux.
- Pensez aux profils tout au long de la Vague du Numérique – en incluant non seulement les profils en submersion numérique, mais aussi les profils en difficulté numérique et en survie numérique.
- Intégrez des personas susceptibles de remettre en question les idées reçues, par exemple une personne régulièrement connectée à internet mais ne disposant pas de compétences numériques professionnelles avancées.
- Dans la mesure du possible, validez vos personas à partir de données réelles ou d'enseignements provenant de personnes pouvant témoigner de leurs expériences vécues.

Prenez en compte. Il existe des avantages et des inconvénients à cette stratégie:

Avantages	Inconvénients
■ Peut aider les décideurs politiques et praticiens à s'identifier et mieux comprendre les besoins des divers utilisateurs. ■ Encourage une conception des services centrée sur l'humain. ■ Peut contribuer à faire émerger différentes perspectives et à remettre en question les idées reçues.	■ Peut rendre les problématiques trop génériques, au détriment les expériences vécues par les minorités. ■ Risque que les personas deviennent des stéréotypes ou simplifient excessivement la réalité complexe des expériences vécues par les individus. ■ Nécessite du temps pour être correctement co-conçus et validés. ■ Risque de considérer les personas comme une représentation fidèle de la réalité.

Exemples de cas concrets

Digi-inclusion

Stratégie D1

Passer à l'action

Quelle est la stratégie ?

Mettre en œuvre des interventions visant à lutter contre l'exclusion numérique sur la base d'hypothèses concernant les besoins locaux, par exemple les groupes connus comme étant à risque ou les causes fréquentes de l'exclusion.

Utile pour...

- **Commencer à agir sans attendre** dans des situations où le temps ou les ressources manquent pour effectuer des évaluations plus approfondies des besoins locaux.
- **Passer à la vitesse supérieure et augmenter l'impact** des actions, afin de pouvoir ensuite les affiner grâce aux données recueillies et aux enseignements tirés de l'expérience de terrain.
- **Soutenir des groupes dont les besoins non satisfaits** sont déjà identifiés, même en l'absence de données solides.
- **Se servir des connaissances et pratiques établies** lorsque les ressources consacrées à la recherche locale sont limitées.

Conseils pratiques

- Si vous ne disposez pas de données spécifiques, vous pouvez agir en vous appuyant sur les besoins généralement observés chez les groupes les plus susceptibles d'être à risque, à partir des recherches et des connaissances issues d'autres contextes.
- Certaines interventions sont susceptibles d'avoir des effets positifs dans la plupart des situations ; par exemple, l'accompagnement des personnes âgées dans le développement de leurs compétences numériques constitue une intervention presque universelle.
- Explorez les bases de données recensant les bonnes pratiques afin d'identifier des interventions ayant déjà démontré leur efficacité dans d'autres contextes locaux.
- Les groupes à risques les plus fréquemment identifiés sont :
  - Les personnes ayant un faible degré d'éducation ;
  - Les personnes âgées, en particulier lorsqu'elles n'ont pas acquis de compétences numériques dans le cadre professionnel ;
  - Les personnes à faibles revenus, y compris les personnes sans emploi ;
  - Les habitants de communautés isolées, notamment en milieu rural ;
  - Les personnes en situation de handicap ;
  - Les personnes réfugiées arrivées récemment
  - Les migrants issus de contextes moins développés

Prenez en compte

- Le phénomène d'exclusion numérique est tel qu'il existe des besoins non satisfaits et des groupes à risques communs à la grande majorité des territoires, sous une forme ou une autre.
- Faire partie d'un de ces groupes ne signifie pas automatiquement l'exclusion numérique, mais cela augmente les probabilités, en particulier lorsque plusieurs facteurs se cumulent. Par exemple, les personnes âgées vivant dans les zones rurales, ou les personnes sans emploi en situation de handicap.
- Il existe de nombreux exemples d'interventions pouvant être sélectionnés et mises en œuvre sans nécessiter d'adaptation importante au contexte local.

Exemples de cas concrets

Lepida

Stratégie D2

Cartographier le panorama des interventions en cours

Quelle est la stratégie ?

Mener des recherches pour identifier les interventions et les dispositifs d'accompagnement qui sont déjà proposés sur le territoire.

Utile pour...

- **Dresser un panorama** des pratiques déjà en place.
- **Identifier les thématiques** et les domaines déjà couverts, par exemple selon les groupes cibles, les causes ou les types d'intervention.
- **Identifier les domaines** dans lesquels l'offre d'accompagnement actuelle est particulièrement importante voire en doublon.
- **Identifier les lacunes et les manques** au sein de l'offre d'accompagnement existante.

Conseils pratiques

- Cette démarche peut prendre la forme d'une recherche ciblée et limitée dans le temps, qu'elle soit confiée à un prestataire externe ou réalisée en interne.
- Ou autre option, plus simple, consiste à enrichir progressivement la cartographie au fil du temps, en recensant les interventions et services à mesure qu'ils sont identifiés.
- Faites le lien avec les stratégies B1 et B2, qui permettent à la fois d'identifier les interventions existantes, de comprendre quelles organisations interviennent dans ce domaine et de construire une approche d'écosystémique.
- Envisagez de cartographier les services proposés à l'échelle du territoire et les mettre en relation avec les cartographies des besoins et des facteurs de risque dont vous disposez déjà (stratégie C2).

Prenez en compte

- Si nécessaire, cette démarche peut constituer une première étape rapide permettant d'obtenir une vue d'ensemble, sans entrer dans le détail de toutes les interventions et de l'ensemble des acteurs locaux.
- L'élaboration de ce panorama initial constitue une première étape ; cependant, il peut être nécessaire d'avoir établi les relations avec les prestataires concernés avant de mener une analyse plus approfondie.
- Réfléchissez à la manière dont les services sont proposés dans le temps ainsi qu'en fonction des territoires. Par exemple, tous les services sont-ils accessibles durant les heures de travail ou durant les périodes de vacances ?
- Certains prestataires de services peuvent être réticents à partager des informations commercialement sensibles concernant le détail de leurs offres.
- Il peut être intéressant d'observer si des services similaires présentent différents niveaux d'utilisation et d'en analyser les raisons, il peut s'agir d'une plus ou moins bonne connaissance du service ou être dû à la localisation.

Exemples de cas concrets

Canton de Zenica Doboj | Gdańsk | Torres Vedras

Stratégie D3

Evaluer les interventions individuelles

Quelle est la stratégie ?

Utiliser la matrice des 8 causes et la vague des profils d'utilisateurs pour évaluer une intervention spécifique selon les publics et les causes de l'exclusion numérique qu'elle cible.

Utile pour...

- **Evaluer l'orientation d'une intervention** ou d'un projet.
- **Vérifier si une intervention cible** effectivement les publics et les enjeux prévus.
- **Orienter l'amélioration ou l'ajustement** des interventions existantes afin de mieux répondre aux besoins réels.
- **Commencer à élaborer une vue d'ensemble** des interventions menées sur le territoire (voir également la Stratégie D4).

Conseils pratiques

- Pour évaluer une intervention à l'aide de la Matrice des 8 Causes, il suffit d'examiner chacune des causes et d'indiquer si l'intervention y répond directement ou non.
- Examinez ensuite chacun des profils de la vague afin d'identifier le ou les profils ciblés par l'intervention.
- Utilisez la combinaison de ces deux outils afin de construire une représentation de l'intervention, qui pourra aider à comprendre et/ ou à communiquer son objectif et son impact auprès d'autres acteurs.
- Concernant les causes, il est important de distinguer le fait de « traiter directement une cause » du fait de « l'impacter indirectement ». Dans ce dernier cas, l'intervention peut avoir un effet sur une cause sans que cela constitue son objectif principal ou son axe prioritaire. Par exemple, certaines actions visant le développement des compétences peuvent également avoir un impact indirect sur la motivation.
- Imprimez ou préparez des cartes d'intervention comportant la matrice des 8 causes au verso. En utilisant une carte par action, discutez et identifiez les causes de l'exclusion ciblées par chaque action, puis ajoutez des pastilles adhésives afin de mettre visuellement en évidence vos conclusions (par exemple : vert = traite directement ; jaune = impacte indirectement). A terme, vous pourrez combiner les cartes afin d'obtenir une vision d'ensemble (voir également la Stratégie D4).

Prenez en compte

- La plupart des interventions tendent à ne répondre directement qu'à une ou deux causes.
- Il peut être tentant de considérer qu'une intervention agit sur l'ensemble des causes, dans la mesure où l'on peut estimer qu'elle a un certain effet sur chacune d'elles. Essayez de réfléchir à l'objectif de l'intervention ainsi qu'à ce que le contenu ou les activités permettent réellement de traiter directement.
- La réalité des causes et des interventions est complexe et interdépendante, il ne s'agit pas d'une catégorisation parfaite. Il peut parfois être difficile de déterminer si, et dans quelle mesure, une intervention répond à une cause.
- L'objectif n'est pas de produire une analyse parfaite, mais d'examiner les actions sous différents angles d'échanger autour des différentes observations. Le débat et la discussion permettent à chacun de mieux comprendre l'intervention.

Exemples de cas concrets

Digi-inclusion | Torres Vedras

Stratégie D4

Utiliser la matrice des 8 causes pour évaluer le panorama des interventions en cours

Quelle est la stratégie ?

Regrouper les évaluations des interventions individuelles au sein de la matrice des 8 causes.

Utile pour...

- **Visualiser l'orientation générale des actions menées** sur le territoire au regard des 8 causes.
- **Comprendre s'il existe un déséquilibre** entre l'orientation des interventions et les besoins identifiés. Par exemple, certaines causes peuvent faire l'objet de nombreuses actions, tandis que d'autres sont peu, voire pas du tout, prises en compte.
- **Travailler avec les acteurs locaux** pour construire une compréhension partagée du paysage actuel des interventions.

Conseils pratiques

- Réalisez les Stratégies D2 (cartographie) et D3 (évaluation des actions individuelles) avant d'en rassembler les résultats dans cette stratégie.
- Utilisez une version grand format de la Matrice ainsi que des pastilles adhésives comme dans la stratégie D3. Parcourez chaque carte d'action individuelle et transférez ou reproduisez les pastilles de chaque action sur la Matrice afin d'effectuer une pondération « globale » des causes ciblées par l'ensemble des interventions menées sur votre territoire.
- Examinez si certaines lacunes ou concentrations dans les domaines d'intervention sont compatibles avec votre stratégie, ou si des interventions supplémentaires ou différentes sont nécessaires.
- Discutez de la pertinence de l'équilibre actuel au regard des priorités, de la stratégie et des objectifs locaux, puis réfléchissez à la nécessité éventuelle d'adopter une combinaison différente d'interventions.

Prenez en compte

- Cette démarche offre une bonne vue d'ensemble du nombre d'actions répondant à chaque cause, mais elle ne permet pas de mesurer l'impact de ces actions ni le nombre de personnes concernées.
- Elle permet de mettre en évidence les domaines dans lesquels les ressources sont concentrées, ainsi que les éventuelles lacunes.
- Prise isolément, cette analyse est intéressante, mais gagne en pertinence lorsqu'elle est combinée à d'autres stratégies. Elle est particulièrement utile lorsqu'elle s'inscrit dans une démarche plus large visant à analyser l'ensemble des actions selon différentes approches à l'aide de la Vague et de la Matrice.

Exemples de cas concrets

Digi-inclusion



Stratégie D5

Utiliser la vague pour visualiser le panorama actuel des interventions

Quelle est la stratégie ?

Positionnez l'ensemble des interventions identifiées sur votre territoire sur la Vague du Numérique, afin d'analyser l'orientation générale des actions en fonction des profils ou groupes cibles.

Utile pour...

- **Visualiser une vue d'ensemble** des actions déjà mises en œuvre sur le territoire.
- **Travailler avec les acteurs locaux** pour construire une compréhension partagée du paysage des interventions actuelles.
- **Visualiser l'orientation prévue** d'un plan d'action nouveau ou existant.

Conseils pratiques

- Réalisez cette stratégie après avoir analysé les actions individuelles à l'aide de la Matrice des 8 Causes et des Profils de la Vague (les Stratégies D2 et D3), idéalement en utilisant des Cartes d'Action.
- Utilisez une version grand format de la Vague et des profils. Positionnez chaque action sur le schéma en fonction de sa priorité : a) action concernant l'individu VS action au niveau d'un système (au-dessus ou en dessous de la vague), b) en submersion ou en réussite (à gauche ou à droite de la vague). Voir le cas concret comme exemple.
- Réfléchissez à la manière dont certaines interventions peuvent permettre de mieux comprendre les différents profils ou personas présents sur votre territoire.
- Vous pouvez également utiliser cette approche pour examiner une stratégie proposée ou un plan d'action afin de vérifier son adéquation avec votre stratégie et vos objectifs.

Prenez en compte

- Le positionnement des actions sur la Vague ne constitue généralement pas une catégorisation parfaite. Soyez prêt à placer certaines actions à plusieurs endroits, ou à constater que certaines ne correspondent pas parfaitement à une catégorie précise.
- Des discussions (voire des désaccords) peuvent émerger lorsqu'il s'agit de positionner différentes interventions sur la Vague. Ces échanges sont utiles pour comprendre les différents points de vue : considérez le débat comme une partie importante du processus.

Exemples de cas concrets

Digi-inclusion



LES CAS CONCRETS

Les cas concrets

La méthode des Cartes de la Vague Digi-inclusion

Une approche intégrée pour réviser les plans d'action en faveur de l'inclusion numérique

Iedereen digitaal Roeselare

Une approche intégrée et stratégique de l'inclusion numérique

Cartographier l'écosystème

Identifier les organisations actives sur votre territoire

Comprendre l'écosystème des prestataires

Identifier les structures proposant déjà un accompagnement numérique (et s'appuyer sur ce qui fonctionne)

Cartographier les initiatives existantes

Obtenir une vue d'ensemble des actions déjà mises en œuvre

Une enquête à grande échelle auprès des habitants

Recueillir des données sur la réalité et l'ampleur de l'exclusion numérique à l'échelle locale

Un manifeste local pour l'inclusion numérique

Définir des objectifs et des principes communs entre les acteurs locaux

Evaluation des besoins avant la formation

Identifier les besoins d'un groupe existant afin de tester les nouvelles actions

Animateurs numériques

Mobiliser des personnes pour accompagner, guider et renforcer l'autonomie numérique

Wifi pour tous

Couvrir les zones blanches du territoire

La technologie comme pont

Initier les personnes aux compétences numériques de base

Programmes intergénérationnels

Dispositifs de formation d'élèves pour accompagner les séniors dans l'acquisition de compétences numériques

Une enquête ciblée sur l'application de santé catalane

Mieux comprendre les raisons pour lesquelles les personnes utilisent ou non les services en ligne disponibles

Le numérique en mouvement !

Déployer une classe mobile pour aller à la rencontre des communautés rurales

Le numérique et le handicap

Être à l'écoute des personnes en situation de handicap

Renforcer la confiance et la motivation

Utiliser des lieux de médiation alternatifs pour favoriser l'accès à l'univers numérique

Explication des cas concrets Digi-Inclusion

La série de cas concrets présentée ici est issue des bons exemples relevés au sein du réseau Digi-Inclusion. Elle a été élaborée à partir des activités des partenaires de projet et du réseau, ainsi que de quelques exemples issus d'autres contextes en Europe.

Chaque cas concret repose sur l'histoire d'une région, d'un partenaire de projet ou d'une situation spécifique. Les cas concrets mettent en évidence les dimensions renforcées, et les stratégies employées.



Lorsque ces étiquettes apparaissent, cela indique un exemple concret de mise en pratique d'une Stratégie spécifique.

Les cas concrets illustrent le contenu et/ ou l'utilisation d'une stratégie spécifique, même si dans certains cas, la carte de Stratégie Digi-inclusion peut avoir été développée ultérieurement (les Stratégies ayant été élaborées à partir des apprentissages issus des pratiques observées ou développées au sein du réseau).

Les cas concrets ont pour but d'illustrer les Stratégies et être consultés en complément de ceux-ci, mais ils constituent également des récits indépendants, source d'inspirations et d'exemples de pratique. Ils représentent une manière d'appliquer la Stratégie en pratique, une illustration de la manière dont une collectivité locale ou organisation a abordé l'exclusion numérique. Ils ne sont pas conçus comme des modèles à copier-coller sans réflexion, mais comme des outils de compréhension et d'inspiration pour adapter les approches au contexte local.

La méthode des cartes de la Vague Digi-inclusion

Une approche intégrée pour réviser les plans d'action en faveur de l'inclusion numérique



Apports et méthodes du réseau

Mis en œuvre par :
expert référent du réseau

1 Mollet del Vallès - Espagne 2 Alexandroupolis - Grèce 3 Boulogne-sur-Mer Développment Côte d'Opale - France
4 Gdańsk Entrepreneurship Foundation - Pologne 5 Iași - Roumanie 6 Municipalté de Jelgava - Lettonie
7 Lepida ScpA - Italie 8 Torres Vedras - Portugal 9 Canton de Zenica-Doboj - Bosnie-Herzégovine

Dimensions renforcées

- A. Définir les **objectifs** et la stratégie
- B. Développer un **écosystème** de partenaires
- C. Mieux comprendre les **besoins locaux**
- D. Améliorer les **interventions**

Contexte et besoins

Dans le cadre du réseau Digi-Inclusion, les partenaires de projet ont participé à un processus d'évaluation par les pairs de leurs projets de Plan d'Action Intégrés (PAI). Cependant, le simple fait de lire et commenter le plan d'une autre personne ne semblait pas suffisamment pertinent au regard de la complexité de l'exclusion numérique.

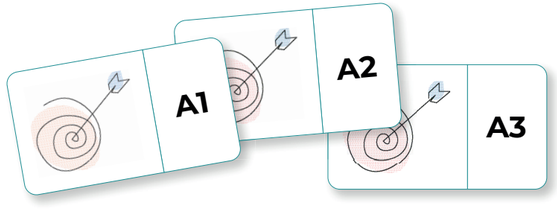
Pour répondre à ce problème, l'expert référent du réseau a conçu une méthode pratique et interactive s'appuyant sur le modèle de la Vague et de la Matrice émergente des 8 Causes. Cette approche a permis aux partenaires d'évaluer chaque action individuellement et de réexaminer l'ensemble de leurs plans d'action en tant que système global, en identifiant les lacunes, les points communs et la manière dont leurs PAI ciblaient les principaux freins rencontrés à l'échelle locale.

Le but était d'aider les Partenaires de Projet (PP) à comprendre l'impact réel de leurs actions, qui elles ciblaient, et à quelles causes de l'exclusion elles répondaient, afin de pouvoir ajuster leurs plans en toute confiance.

Les actions mises en oeuvre

L'activité a été réalisée lors d'une réunion transnationale à Boulogne-Sur-Mer en France en Juin 2025, avec l'ensemble des neuf Partenaires du Projet. La méthode a suivi quatre étapes structurées :

1. **Autoévaluer chaque action** en fonction des causes qu'elle cible et celles qu'elle impacte.
2. **Créer une Carte d'Action de la Vague pour chaque action** du PAI, en identifiant les causes traitées et les profils d'utilisateurs concernés.
3. **Placer toutes les cartes sur un « Canevas de la Vague »** pour visualiser l'ensemble du PAI.
4. **Analyser l'impact global sur les 8 Causes à travers l'ensemble des actions** pour comprendre les priorités, les regroupements et les lacunes.





ETAPE 1 – auto-évaluation

Avant la réunion, les Partenaires de Projet (PP) se sont préparés en complétant un modèle d'analyse permettant d'évaluer chaque action en fonction des 8 causes. Ils ont identifié :

- Les causes primaires ciblées : l'objectif direct de l'action.
- Les causes secondaires ou indirectes affectées : les domaines dans lesquels l'action peut avoir un impact partiel ou indirect.

Parallèlement, ils ont également évalué si chaque action générait de nouvelles données et perspectives sur les exclusions numériques locales : une neuvième catégorie d'analyse distincte, reflétant l'importance de disposer de données locales plus fiables pour les actions en faveur de l'inclusion numérique.

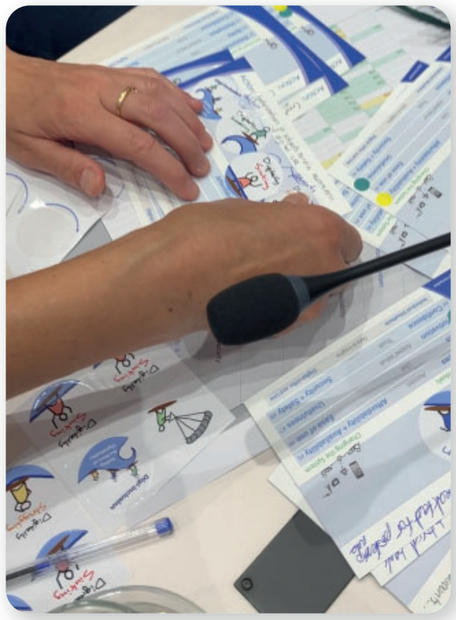
ÉTAPE 2 – Créer des Cartes d'Action de la Vague

Lors de la réunion, les partenaires ont transformé leurs évaluations en « cartes d'action de la vague », une carte par action. Pour ce faire, ils ont utilisé des gommettes de couleur :

- Grande gommette verte = cause primaire ciblée
- Petite gommette jaune = effet secondaire ou indirect

Les partenaires du projet ont également examiné chaque action en fonction de l'utilisateur ciblé par l'action, puis ont utilisé des autocollants correspondant aux profils d'utilisateurs afin de les ajouter aux Cartes d'Action de la Vague.

Cette étape à suscité de nombreux échanges au sein du groupe, révélant souvent que le public cible envisagé par l'action n'était pas aussi clairement défini que ce qu'ils pensaient.



De nombreux partenaires se sont demandé : « Si nous ne ciblons pas cette cause, est-ce intentionnel ou devons-nous repenser notre plan et nos actions ? ». Ce dialogue réflexif suscité par les Cartes a constitué l'un des aspects les plus précieux de la méthode.

ÉTAPE 3 – construction du canevas de la Vague

Une fois toutes les cartes créées, chaque partenaire les a positionnées sur un « canevas de la Vague Digi-Inclusion » imprimé au format A0. Le canevas s'organisait autour de deux axes :

- Axe des causes (en ordonnées) : si l'action se concentrait davantage sur des causes liées aux individus (au-dessus de la Vague) ou sur le système au sens large et l'environnement numérique (en dessous de la Vague).
- Axes des profils (en abscisses) : si l'action ciblait les personnes les plus exclues (extrémité submergée de la vague) ou celles davantage connectées au monde numérique (extrémité en réussite/ émergée de la vague).



Le positionnement des cartes sur le canevas a offert à chaque territoire une représentation visuelle forte, une « vague locale », mettant en évidence les regroupements d'actions, la couverture globale, ainsi que les zones peu couvertes ou les lacunes existantes. Les échanges animés autour du placement des cartes ont permis aux équipes de mieux comprendre les nuances entre les causes, les interventions et les profils d'utilisateurs.

Les canevas réalisés ont permis de représenter l'ensemble des PAI et de visualiser toutes les actions sous forme de système.

ÉTAPE 4 - Analyser l'impact du PAI

Pour finir, les partenaires ont regroupé l'ensemble des points figurant sur leurs cartes sur une version A4 de la Matrice des 8 causes, en « comptant les points » de manière littérale et en calculant le total pour chaque cause.

Cette étape a permis de créer une représentation visuelle simple mais parlante des domaines dans lesquels le PAI concentrait le plus d'efforts. Pour beaucoup cela a suscité de nouvelles réflexions :

- Investissons-nous trop dans un type d'intervention ?
- Quelles sont les causes les moins prises en compte ?
- Notre plan correspond-il aux besoins identifiés plus tôt dans le cadre du réseau ?

Cette étape a apporté un niveau d'analyse supplémentaire à l'ensemble du processus de réévaluation.

Apprentissages et impact

Les partenaires ont apprécié la manière dont cette méthode leur a permis de remettre en question certaines hypothèses et de porter un nouveau regard sur leurs plans d'action. Les Cartes d'Action de la Vague ont offert un résumé visuel clair de chaque action, un moyen simple de comparer les actions entre elles, et un support neutre favorisant des échanges constructifs.

Un constat récurrent a été que la plupart des actions ciblent principalement une ou deux causes, même si elles peuvent en influencer d'autres de manière indirecte. Les discussions structurées ont permis de préciser cette compréhension.

Par exemple :

- Une formation à l'utilisation d'un ordinateur portable cible clairement la 2ème cause : compétences. Elle peut également renforcer la motivation et la confiance en tant qu'effets secondaires, sans que cela ne constitue son objectif principal.
- - Un cours sur la sécurité en ligne cible principalement la 4ème cause : la confiance en matière de sécurité, avec des effets secondaires sur les compétences ou la motivation..

Cette distinction a permis aux partenaires de préciser à la fois leurs intentions ainsi que leurs descriptions/ manière de formuler. Certains ont même revu en profondeur leur approche à la suite de l'exercice. Le partenaire chef de file, Mollet dèl Valles, à réévalué les profils de leurs actions et ont constaté que leurs actions étaient trop dispersées :

« Notre vision était que tous les habitants de Mollet dèl Valles puissent bénéficier des opportunités numériques disponibles » explique Albert Garcia, coordinateur du projet. « Aujourd'hui, nous avons changé notre vision et nos défis » a ajouté Marina Serrano, coordinatrice de l'ULG de Mollet. « Nous allons désormais concentrer davantage nos actions sur les personnes les plus éloignées du numérique, plutôt que de nous adresser à l'ensemble des habitants de la même manière. »

Les prochaines étapes

Les partenaires de Digi-Inclusion sont repartis avec de nouvelles pistes de réflexion pour finaliser leurs Plans d'Action Intégrés. Plusieurs d'entre eux envisagent de reproduire ou de partager cette activité avec les groupes locaux, les acteurs locaux et les élus, afin d'élargir la participation et d'encourager des échanges plus riches et plus nuancés autour des enjeux d'exclusion numérique à l'échelle locale.

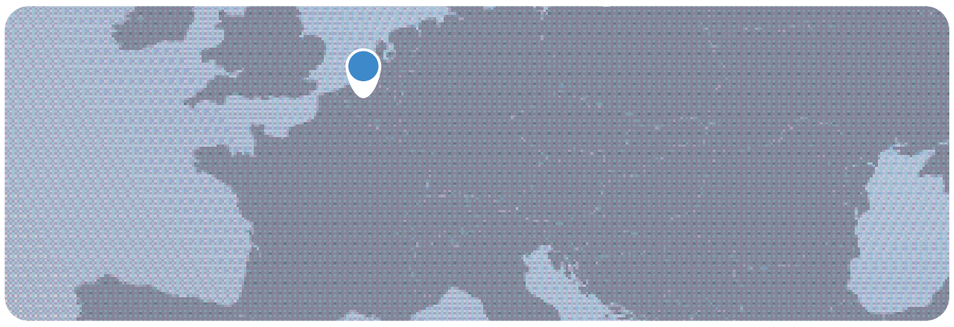
La méthode a également démontré la pertinence de la Vague et de la Matrice des 8 Causes comme outils de référence pour les collectivités souhaitant adopter une approche de l'inclusion numérique plus stratégique, équilibrée et fondée sur éléments concrets.

« Nous avions déjà constaté que le concept de la Vague suscitait un intérêt important et que la Matrice des 8 Causes permettait d'apporter de nouvelles idées/ nouveaux éclairages » déclare Ian Graham, expert référent du réseau URBACT. « Maintenant que nous avons pu tester cette approche et en mesurer la valeur opérationnelle, nous allons développer un cadre méthodologique autour de ces outils dans le cadre des productions du réseau. »

Ces outils occupent désormais une place centrale dans l'approche stratégique développée par le réseau Digi-Inclusion.

Iedereen digitaal Roeselare

Une approche intégrée et stratégique de l'inclusion numérique



Territoire : Roeselare (Belgique) | **Population:** 66 888

Mis en oeuvre par : ARhus et la ville de Roeselare.

Dimensions renforcées

- A. Définir des **objectifs** et une stratégie
- B. Développer une approche **écosystémique**
- C. Mieux comprendre les **besoins locaux**
- D. Améliorer les **interventions**

Contexte et besoins

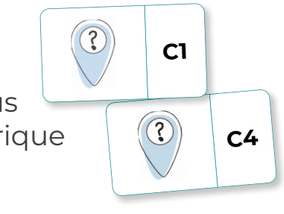
Iedereen digitaal «le numérique pour tous » est un programme d'inclusion numérique développé par la Ville de Roeselare en collaboration avec les acteurs locaux qui a reçu un prix d'excellence. Dirigé par Sandra Vanneste, coordinatrice e-inclusion à ARhus (la bibliothèque et centre de connaissances dans la ville de Roeselare), ce programme a été conçu pour identifier et répondre aux besoins de la ville. Il constitue un excellent exemple d'approche globale, déclinée sous la forme d'un programme intégré d'accompagnement et d'actions menées en partenariat.

Actions mises en oeuvre

Sous la bannière, « Aucune exclusion numérique ! Ensemble, construisons une ville inclusive sur le plan numérique » le programme réunit une large gamme d'offres d'accompagnement et d'actions, ainsi que des points d'accès numériques « Digipunten », proposant un accompagnement standardisé. Si des actions de formation et d'accompagnement ciblé sont proposées aux publics en situation de vulnérabilité ou d'exclusion, le programme repose sur un principe clef : un service universel, accessible à l'ensemble des habitants de Roeselare. Dans un contexte d'évolution rapide du numérique, marqué par l'émergence de nouvelles technologies telles que l'IA, chacun peut être amené à devoir utiliser le numérique à un moment de sa vie.

Avant la mise en œuvre de ce programme, l'université KdG (KdG University of Applied Sciences and Arts) a été mobilisée afin d'analyser la situation locale et évaluer les formes d'exclusion numérique présentes sur le territoire. Des questionnaires et des groupes de discussion réunissant habitants et partenaires ont permis d'identifier les besoins des personnes concernées. Ces travaux ont conduit à structurer le programme autour de quatre ambitions :

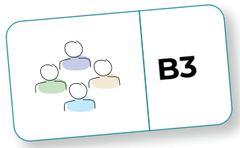
1. Garantir l'accès à internet pour tous
2. Proposer un accompagnement et des formations pour tous
3. Développer des services publics inclusifs sur le plan numérique
4. Construire l'inclusion numérique ensemble





Ces ambitions ont été définies par un groupe de pilotage composé de 20 membres issus de diverses organisations et secteurs d'activité de la ville.

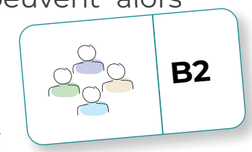
Au cœur du programme se trouve la « charte » Iedereen Digitaal, Les organisations partenaires qui y adhèrent s'engagent à soutenir les quatre ambitions du programme, (la charte a été signée par plus de 50 organisations.).



« Une charte permet de sensibiliser davantage aux enjeux de l'inclusion numérique et d'étendre le mouvement. L'inclusion numérique est un sujet qui ne peut être traité seul. Au-delà des mots, l'action est essentielle. Chaque organisation signataire de la charte contribue activement, en fonction de ses compétences et de ses moyens. » Sandra Vanneste.

Le dernier point de la charte illustre un des plus grands atouts du programme : son approche partenariale et collaborative. Même si chacun des partenaires opérationnels dispose de ses propres domaines d'expertise, de l'accompagnement des personnes âgées, en passant par les droits de l'homme ou encore l'éducation, tous travaillent ensemble dans le contexte de l'inclusion numérique. Cette organisation permet de toucher un public beaucoup plus large, grâce à la diversité des points d'entrée vers le programme Iedereen Digitaal.

De nombreux habitants découvrent les dispositifs d'inclusion numérique lorsqu'ils sollicitent l'un des partenaires pour un autre type d'accompagnement. Une fois le contact établi, ils peuvent ensuite être orientés vers d'autres structures partenaires ou vers des services d'accompagnement adaptés à leurs besoins. Par exemple, une personne venant chercher des conseils liés au logement peut également révéler des difficultés d'usage du numérique au cours de l'échange. Grâce au fonctionnement coordonné du programme, ces besoins peuvent alors être pris en charge par d'autres partenaires du réseau si nécessaire.



De nombreuses organisations partenaires accueillent désormais l'un des points d'accès numériques de la ville au sein de leurs structures. Ce dispositif permet aux habitants d'accéder à un service proposé par différents acteurs répartis sur l'ensemble du territoire communal. Les Digi Points reposent sur un socle commun de services dans chacun des lieux d'accueil, tout en restant adaptés aux besoins spécifiques des personnes accompagnées. Ils peuvent ainsi proposer un accompagnement en lien avec leur domaine d'expertise ou orienter les usagers vers d'autres partenaires pour des conseils et services qu'ils ne fournissent pas directement.

.

Apprentissages et impact

Bien que le programme n'ait pas été développé à partir des Stratégies Digi-Inclusion, sa mise en œuvre par ARhus à Roeselare illustre parfaitement le type d'approche générale et stratégique que le cadre Digi-inclusion et ces Stratégies permettent de développer/ visent à encourager. Les méthodes et les approches mobilisées pour concevoir et développer Iedereen Digitaal correspondent aux types d'activités sur lesquelles reposent le Cadre Digi-inclusion et ces Stratégies. Cet exemple constitue ainsi une référence en matière de programme d'inclusion numérique global, stratégique et réalisé en collaboration.

Les chiffres parlent d'eux-mêmes. Dans une ville de près de 67 000 habitants, en 2024, le programme a permis d'accompagner plus de 1000 personnes à l'aide de formations intensives proposées par les partenaires éducatifs ainsi que 2577 personnes à travers des activités thématiques. Les 13 points d'accès numériques (« Digi Points ») ont également permis de traiter 2 635 demandes, tandis que 5 nouveaux points ont été créés sur le territoire. Enfin, 68 foyers ont bénéficié d'une réduction du coût de leur accès à Internet, avec une économie moyenne de 31 € par mois.

La force de Iedereen Digitaal réside dans son approche globale et intégrée, ainsi que dans sa capacité à développer des partenariats porteurs de sens autour de la mission commune énoncée dans la Charte

.

> “Vous pouvez mettre en place les actions les plus impressionnantes, mais si elles ne parviennent pas aux personnes qui en ont besoin, vous n'atteindrez pas votre objectif. C'est pourquoi il est essentiel que l'esprit de la Charte soit partagé par le plus grand nombre possible de membres du personnel au sein de chaque organisation partenaire. Je considère la communication comme une priorité majeure — non seulement à destination des habitants, mais aussi des partenaires les plus pertinents pour toucher différents groupes de population. .” évoque Sandra Vanneste, coordinatrice du programme.

Les prochaines étapes

Le programme Iedereen Digitaal continue d'évoluer, avec de nouveaux partenaires qui signent la Charte. Il intègre désormais des actions de développement professionnel destinées aux organisations partenaires de première ligne ainsi qu'à leur personnel. Cet aspect est essentiel pour permettre une adaptation continue aux besoins numériques et pour renforcer les compétences des médiateurs numériques qui accompagnent les citoyens, à mesure que de nouvelles tendances numériques émergent dans le cadre de la prochaine vague de numérisation.

Cartographier l'écosystème

Identifier les organisations actives sur votre territoire



Territoire : Boulogne-sur-mer (France) | **Population:** 157 976

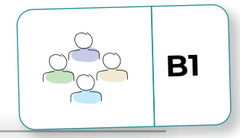
Mis en oeuvre par : Boulogne-sur-mer Développement Côte d'Opale (BDCO) agence d'attractivité, d'urbanisme et de développement économique

Dimensions renforcées

- B. Développer une approche **écosystémique**
- D. Améliorer les **interventions**

Contexte et besoins

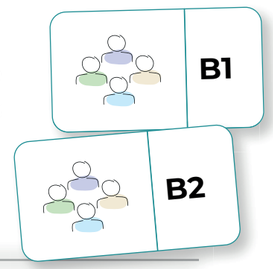
En collaboration avec les partenaires locaux, BDCO a analysé les initiatives soutenant l'inclusion numérique à l'échelle de l'ensemble du territoire, notamment en s'appuyant sur la carte interactive réalisée par Les Assembleurs du numérique. Cette analyse a mis en évidence la nécessité de mieux informer les habitants sur les services numériques disponibles localement.



> "L'idée n'est pas de réinventer la poudre, mais de fournir aux personnes qui en ont besoin des informations sur les dispositifs d'accompagnement numérique déjà existants sur le territoire, via les points d'information publics présents dans les communes, notamment les maisons France service mais aussi les centres sociaux," explique Isabelle Watier, responsable de projets européens à l'agence.

Actions mises en oeuvre

Lorsque l'équipe de BDCO a commencé à travailler avec les acteurs du numérique au sein du Groupe Local URBACT, elle a pris davantage conscience de l'existence d'un écosystème dynamique d'organisations engagées dans la lutte contre l'exclusion numérique à travers l'ensemble du territoire boulonnais, aussi bien dans les villes qu'au sein des intercommunalités rurales du territoire.



> "Lorsque nous avons commencé à travailler avec nos acteurs locaux, nous avons découvert qu'ils collaboraient également avec de nombreuses organisations pertinentes, que nous avons invitées à nous rejoindre. À partir d'un premier petit réseau, nous en avons progressivement développé un plus vaste », explique Isabelle. « Nous avons très rapidement constaté qu'il existait de nombreuses initiatives différentes en matière d'inclusion numérique mais qu'elle manquaient de visibilité. »



L’analyse de ces initiatives d’accompagnement numérique a mis en évidence une offre très diversifiée sur l’ensemble du territoire, allant de :

- La première étape, l’accès assisté ou le « faire à leur place » proposé par exemple par les Maisons France Services ;
- La deuxième étape, l’usage accompagné ou le « faire avec eux » à travers les bornes numériques et les médiateurs des centres sociaux ;
- La troisième étape, la formation et l’autonomisation ou « leur apprendre à le faire » assurées par les centres sociaux, le centre de ressources informatiques CRIAC et plusieurs autres acteurs locaux.

Cependant, cette offre diversifiée reste méconnue des habitants, mais aussi de certains autres fournisseurs de services numériques associés.

Apprentissage & impact

« Comment informer les habitants des services numériques de proximité susceptibles de répondre à leurs besoins ? »

Boulogne-sur-Mer Développement Côte d’Opale a pris conscience de la nécessité de trouver de meilleurs moyens pour faire connaître aux habitants les services numériques auxquels ils peuvent avoir accès..

“Certains habitants connaissent les services existants dans leur propre commune, mais ils ignorent qu’ils pourraient parcourir seulement quelques kilomètres jusqu’à la ville voisine pour accéder à d’autres services », explique Isabelle. « Il ne sert à rien de dupliquer les services existants, mais nous pouvons mieux communiquer sur l’offre déjà disponible.”

Les prochaines étapes

Grâce à cette vision plus claire de l’offre existante, les acteurs locaux travaillent désormais à l’identification et à la mise en œuvre de solutions de sensibilisation, parmi lesquelles :

- La création de dépliants clairs et informatifs destinés à être distribuer dans l’ensemble des mairies ;
- La formation du personnel d’accueil afin qu’il puisse remettre ces dépliants et informer les habitants sur les services numériques locaux ;
- L’installation d’affiches renvoyant vers des cartes des services d’accompagnement numérique.

La prochaine étape, actuellement en discussion, consistera à identifier l’équipe qui sera chargée de déployer ce nouveau plan de communication à l’échelle du territoire, afin que les habitants puissent pleinement bénéficier de l’ensemble des services déjà disponibles.

Comprendre l'écosystème des prestataires

Identifier les structures proposant déjà un accompagnement numérique (et s'appuyer sur ce qui fonctionne)



Terriroire : Gdańsk (Poland) | **Population:** 486 345

Mis en oeuvre par : La Fondation pour l'entrepreneuriat de Gdańsk, une ONG créée par la ville de Gdansk

Dimensions renforcées

B. Développer une approche **écosystémique**

C. Mieux comprendre les besoins locaux

Contexte et besoins

Gdańsk souhaite que l'ensemble de ses habitants puisse bénéficier d'un accès complet et équitable à des services publics numériques bien conçus. En effet, l'objectif est que 85 % des services publics soient accessibles en ligne d'ici 2030. Toutefois, même si certaines politiques soutiennent l'égalité et l'inclusion des citoyens, la ville ne dispose pas de stratégie globale dédiée à l'inclusion numérique. Il y a quelques années, Gdańsk a élaboré des politiques en faveur de l'égalité et de l'inclusion des habitants, mais ne s'est toujours pas dotée d'une stratégie spécifique d'inclusion numérique. De nombreuses initiatives d'accompagnement numérique portées par des ONG et d'autres acteurs ont reçu, au fil des années, un soutien financier de la ville, mais il n'existe pas encore de solutions systémiques et pérennes déployées à l'échelle des différents quartiers.

Actions mises en oeuvre

Cartographier l'écosystème d'accompagnement numérique de Gdansk

La Fondation pour l'entrepreneuriat de Gdańsk a décidé de recenser et de cartographier les prestataires et infrastructures d'accompagnement numérique existants. Mettre en évidence les lacunes, les doublons et les synergies potentielles constitue une étape importante vers une offre de services numériques plus inclusive à l'échelle de la ville. Cette cartographie permet d'identifier les bonnes pratiques ainsi que les leviers permettant de renforcer cet écosystème, par exemple en développant l'accompagnement numérique dans des lieux de proximité déjà fréquentés par les habitants

.

B1

> « Il s'agit de s'appuyer sur nos forces et de trouver des solutions qui fonctionnent déjà », explique Aleksandra Abakanowicz, coordinatrice du projet Digi-Inclusion.

L'équipe a commencé par mener des recherches documentaires et par échanger avec ses contacts existants, en particulier les membres du Groupe local URBACT Digi-Inclusion. Cela a permis d'établir une première liste de personnes et d'organisations clés accompagnant les habitants dans la transition numérique. À partir de là, Gdańsk a identifié trois groupes prioritaires à interroger : les bibliothèques, les maisons de quartier et les clubs, ainsi que les ONG accompagnant des personnes ayant des besoins spécifiques.

Une enquête élaborée pour chaque public ciblet

> “L'enquête a été un point de départ vers la cartographie des organisations qui accompagnent activement les communautés locales, en permettant de mieux comprendre leurs attitudes, leurs difficultés, ainsi que leurs réflexions sur les besoins numériques des habitants avec lesquels elles travaillent », explique Aleksandra. « Il était également très important pour nous de comprendre leurs liens et de savoir avec qui elles coopèrent.”

L'enquête de 15 minutes menée à Gdańsk a été légèrement adaptée à chacun des trois groupes cibles. Les questions portaient sur les services, le personnel, les événements et les équipements, ainsi que sur les besoins des acteurs de l'accompagnement numérique et de leurs bénéficiaires, allant des personnes âgées aux demandeurs d'emploi, en passant par les personnes migrantes.

Les structures ciblées	Comment elles ont été contactées
Un réseau de 25 bibliothèques, cofinancées par la ville et la région	Liste de diffusion centralisée des bibliothèques publique
Des « Maisons de quartier », centres sociaux gérés par des ONG et financés à 100 % par le budget municipal de développement social	Liste de diffusion de la mairie
Des ONG indépendantes travaillant avec des personnes ayant des besoins spécifiques	Principalement via des contacts personnels et les membres du Groupe local URBACT

Apprentissages et impact

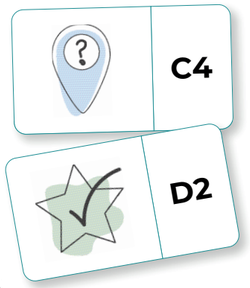


La cartographie de l'écosystème a révélé un ensemble de dispositifs de soutien existants pour les habitants, mais aussi des lacunes dans la connaissance de la ville. Cela a suscité la poursuite de la collecte de données.

> “Nous savons déjà qu'il existe de nombreux exemples intéressants d'inclusion numérique, mais ils ne font pas partie d'un service mis en place par la ville. Nous souhaitions recueillir davantage d'informations sur la manière de construire un dispositif couvrant l'ensemble de la ville, afin d'accompagner davantage d'habitants et de mieux soutenir les services existants », explique Anna Knoff, coordinatrice du Groupe local URBACT

Des découvertes clefs

Dix points informels d'accompagnement numérique ont été identifiés, gérés par différentes maisons de quartier et clubs, ONG et services municipaux. Gdańsk a recruté un chercheur afin de mener des entretiens individuels approfondis avec les personnes assurant cet accompagnement numérique, en explorant notamment leur mode de fonctionnement, leurs financements, leurs motivations, ainsi que leurs besoins et leurs difficultés. Ce travail a abouti à 50 pages de recommandations à destination de la ville, incluant des bonnes pratiques pouvant être partagées et mises à l'échelle.



Les maisons de quartier et les clubs ont été identifiés comme ayant un fort potentiel pour jouer un rôle encore plus actif au sein de l'écosystème d'inclusion numérique, d'autant plus qu'ils fonctionnent grâce à un financement municipal. Par conséquent, sur les conseils de l'université de Barcelone, Gdansk a organisé un groupe de discussion avec six personnes travaillant dans des Maisons de quartier et des clubs, chacun disposant de son propre programme et de son offre de services. Ce travail a également débouché sur des recommandations en faveur d'une action renforcée de la ville.

Les personnes âgées ont été identifiées par les bibliothèques et les maisons de quartier comme le public nécessitant le plus d'accompagnement pour accéder aux services numériques. Par conséquent, Gdańsk a élaboré une nouvelle enquête, cette fois destinée aux responsables des clubs de seniors travaillant avec les personnes âgées, qui a recueilli environ 50 réponses. Cette démarche a été complétée par une enquête spécifique menée auprès des seniors lors d'un pique-nique annuel très fréquenté rassemblant environ 1 500 personnes âgées

Au cours des activités pilotes, il n'a pas été possible de recueillir suffisamment d'informations sur les ressources et les besoins des ONG travaillant avec des groupes exposés au risque d'exclusion numérique. Cette question a donc été identifiée comme une mission à poursuivre à l'avenir.



Recommandations formulées

La cartographie et les recherches approfondies associées ont abouti à un ensemble de recommandations. Voici quelques exemples d'actions proposées pour renforcer le réseau local d'accompagnement numérique de la ville :

- Assurer un financement stable des points d'accompagnement numérique ;
- Définir de façon concertée des typologies de points d'accompagnement numériques municipaux et les services essentiels pouvant y être proposés ;
- Envisager une identité visuelle commune et reconnaissable pour l'ensemble des points d'accompagnement numérique ;
- Mettre en place un programme à l'échelle de la ville proposant des formations pour le personnel et les bénévoles de l'accompagnement numérique, tout en favorisant les échanges de pratiques et l'apprentissage mutuel ;
- Fournir des conseils et un accompagnement pour adapter les services aux besoins des personnes âgées, la question de la confiance constituant un enjeu majeur ;
- Renforcer les équipements disponibles, notamment en ordinateurs.

Les prochaines étapes

De nouvelles connaissances ont conduit à des tests utilisateurs auprès des personnes âgées

Après avoir acquis une meilleure compréhension des besoins des personnes âgées et développé des liens avec des spécialistes de l'informatique et de la formation au numérique, Gdańsk a pu franchir une nouvelle étape dans l'amélioration de l'inclusion numérique. La ville a invité des seniors à tester l'ergonomie du « Centre de contact de Gdańsk », le service municipal en ligne permettant aux habitants de signaler des problèmes tels que des nids-de-poule, des graffitis ou des véhicules stationnés illégalement.

Sept experts en expérience utilisateur (UX) issus d'entreprises locales du secteur informatique ont participé bénévolement à cette démarche, aux côtés de trois représentants du Centre de contact de Gdańsk et d'un représentant du service municipal dédié aux personnes âgées.

Animé par un expert en conduite de projets numériques auprès des personnes âgées, cet événement de trois heures et demie a abouti à trois principaux résultats :



- 17 recommandations formulées par les seniors afin d'améliorer le service en ligne. Parmi celles-ci : une taille de police plus grande, un accès plus clair aux options supplémentaires ou encore davantage de temps pour saisir les données personnelles ;
- une évaluation de l'événement lui-même, destinée à alimenter les futurs tests utilisateurs des services publics numériques de la ville ;
- des recommandations à destination d'autres organisations proposant des événements ou des formations numériques pour les seniors



"Cette expérience a été extrêmement positive pour toutes les personnes impliquées ! », explique Aleksandra. « Les seniors ont déclaré que nous devrions organiser ce type d'initiative plus souvent : ils ont apprécié de faire partie de l'équipe ! Les experts UX ont également beaucoup appris, car la plupart d'entre eux n'avaient encore jamais travaillé avec des personnes âgées. Quant au Centre de contact de Gdańsk, il a recueilli des informations précieuses pour améliorer ses services numériques et a été encouragé à repenser son approche."

« À Gdańsk, nous avons une philosophie simple : permettre à chacun d'acquérir les compétences numériques dont il a besoin. C'est comme un buffet offrant de nombreuses possibilités : chacun peut choisir ce qui lui convient ! »

Cartographier les initiatives existantes

Obtenir une vue d'ensemble des actions déjà mises en œuvre



Territoire : Zenica-Doboj Canton (Bosnia & Herzegovina)

Population: 355 000

Mis en œuvre par : Collectivité régionale – département du développement et des projets internationaux

Dimensions renforcées

C. Mieux comprendre les **besoins locaux**

D. Améliorer les **interventions**

Contexte et besoins

Cette région industrielle de Bosnie-Herzégovine couvre neuf municipalités et trois villes. Les zones rurales y souffrent d'un manque d'infrastructures numériques, d'opportunités économiques, ainsi que d'un accès limité aux équipements et aux compétences numériques. Le taux de chômage y est élevé (38 %), tandis que les revenus et le niveau d'éducation restent faibles.

Le canton de Zenica-Doboj (ZDC) souhaite réduire cette fracture en améliorant l'accès au haut débit, la maîtrise des outils numériques, l'accès à des équipements abordables, le développement de hubs communautaires ainsi que l'éducation au numérique dans les écoles, le tout soutenu par des campagnes de sensibilisation visant à renforcer la confiance du public.

> « Les technologies numériques évoluent rapidement, et l'importance de la culture numérique et de l'apprentissage tout au long de la vie ne saurait être sous-estimée », explique Salih Alispahic, coordinateur local du projet.

Actions mises en œuvre

Le ZDC a entrepris d'examiner l'ensemble des programmes liés à la culture et aux compétences numériques, afin d'identifier les lacunes existantes et de définir des pistes d'amélioration dans le cadre d'un nouveau Plan d'action intégré (PAI). S'appuyant sur la participation du département du développement au réseau URBACT Digi-Inclusion, ces résultats contribueront à l'élaboration de la stratégie de développement des sept prochaines années.

Étape 1. Comprendre les faibles niveaux de compétences et de culture numériques

En 2023, la Bosnie-Herzégovine a participé pour la première fois à l'Étude internationale sur la maîtrise de l'informatique et de l'information (ICILS), qui a évalué environ 1 900 élèves de 8e année issus de 106 écoles primaires. Les résultats ont montré que les élèves se situaient en dessous de la moyenne internationale de l'ICILS.

Disposant uniquement de compétences de base en usage numérique, ils ne possédaient pas les capacités nécessaires pour participer efficacement au développement numérique.



En réalité, une part importante de la population du pays manque de compétences numériques. Une étude nationale menée en 2024 a confirmé l'ampleur de ces difficultés : 24 % des habitants n'avaient pas utilisé Internet au cours des trois derniers mois ; moins de 3 % des personnes au chômage disposaient de compétences numériques supérieures au niveau de base ; et seulement 19 % des étudiants possédaient des compétences avancées.



Étape 2. Identifier et analyser les programmes existants

Le canton a ainsi cherché à déterminer si les dispositifs actuels de formation et d'éducation au numérique répondaient effectivement aux besoins locaux. Les recherches se sont articulées autour de trois questions principales :

1. Quelles ressources et initiatives de formation au numérique existent actuellement, et à quels publics s'adressent-elles ?
2. Quels sont les freins limitant l'accès à ces dispositifs ?
3. Où se situent les lacunes en matière d'offre et de contenus ?



La méthodologie mise en place visait à recueillir un large éventail de points de vue. Les données ont été collectées à partir d'une combinaison d'analyses qualitatives et de données secondaires. Cette démarche comprenait notamment des groupes de discussion réunissant des professionnels de l'éducation, des étudiants, des représentants de petites entreprises ainsi que des participants à des programmes de formation au numérique, afin de mieux comprendre l'efficacité des dispositifs existants. Des entretiens ont également été menés avec des établissements d'enseignement, des représentants des pouvoirs publics, des ONG et des professionnels du secteur.



Cette analyse a mis en évidence un ensemble d'initiatives intéressantes en matière de compétences numériques, notamment des formations professionnelles spécialisées destinées aux PME, aux étudiants, aux enseignants et aux demandeurs d'emploi, ainsi que des dispositifs d'apprentissage pratique pour les personnes âgées et des ressources pédagogiques améliorées pour les enseignants en informatique.

La recherche a mis en évidence un ensemble de programmes intéressants, allant de formations destinées aux PME et à la formation des enseignants, jusqu'à des ateliers pratiques pour les personnes âgées. Mais elle a également révélé plusieurs freins : des équipements scolaires obsolètes, une formation insuffisante des enseignants, un manque de coordination et un manque de financement (en particulier dans les zones rurales). Les ONG ont souligné le caractère souvent temporaire de nombreux programmes, tandis que les acteurs du secteur privé ont insisté sur le décalage entre l'éducation et les besoins du marché du travail. Les habitants des zones rurales, les personnes âgées et les personnes sans emploi sont ceux qui rencontrent les obstacles les plus importants.

Étape 3. Définir les principaux axes d'action key areas of action

Ces constats ont mis en évidence plusieurs leviers que le ZDC pourrait mobiliser pour améliorer l'inclusion numérique, tels que :

- Une approche standardisée pour intégrer la culture numérique dans les programmes scolaires ;
- Des programmes ciblés à destination des groupes marginalisés ;
- De nouveaux programmes renforcés de formation continue des enseignants ;
- Des campagnes de sensibilisation ciblées afin de garantir la connaissance et la participation aux programmes de culture numérique ;
- Des unités mobiles de formation à la culture numérique pour les zones reculées ;
- Un cadre efficace de suivi et d'évaluation.

> « Les orientations issues de l'analyse des formations et des programmes du territoire sont très utiles pour nous, notamment parce qu'elles vont nous permettre d'identifier les lacunes, ainsi que de nouvelles opportunités et idées pour améliorer l'inclusion numérique », déclare Salih.

Les obstacles à surmonter incluent des infrastructures Internet insuffisantes, un manque de confiance dans le numérique (en particulier chez les personnes âgées et les femmes), ainsi qu'une faible connaissance des programmes existants. Même lorsque des dispositifs existent, une participation limitée et un manque d'inclusivité (notamment à l'égard des personnes en situation de handicap) en réduisent l'impact.

4ème étape : Affiner les plans régionaux et rendre les programmes d'éducation numérique plus pertinents et inclusifs

La recherche a permis à ZDC d'affiner son plan d'action intégré (PAI), en veillant à ce que les actions mises en œuvre répondent directement aux besoins identifiés. Elle favorise également une coopération renforcée à l'échelle du canton afin de développer des initiatives ciblées en matière d'usage numérique à destination des étudiants, des enseignants, des PME, des demandeurs d'emploi et des communautés marginalisées.

Apprentissages et impact

Pour Salih, plusieurs constats se sont révélés particulièrement marquants :

- Une forte corrélation entre le statut socio-économique et les compétences numériques, les groupes à faibles revenus étant confrontés à des obstacles plus importants ;
- Une demande accrue d'investissements publics dans les initiatives d'inclusion numérique, en particulier dans les zones rurales ;
- La nécessité d'intégrer des évaluations des compétences numériques dans les programmes scolaires afin de mesurer systématiquement les progrès réalisés et d'identifier les axes d'amélioration.



> « Salih ajoute : « Investir dans l'inclusion numérique va bien au-delà d'un simple programme de développement des compétences. C'est un investissement dans la confiance des personnes, leur employabilité et leur participation à la société moderne. Dans notre région, nous avons constaté que des formations adaptées aux personnes marginalisées, sans emploi ou en activité ouvrent non seulement des perspectives professionnelles, mais permettent également aux citoyens d'accéder aux services, de renforcer leurs liens avec leurs communautés et de s'adapter à un monde numérique en constante évolution. Nous encourageons les autres villes à commencer à petite échelle, car les bénéfices se multiplient rapidement. »

Les prochaines étapes

Intégrer des actions efficaces d'inclusion numérique dans la stratégie de développement régionale

> « La culture numérique est un élément clé de l'inclusion numérique. Disposer d'infrastructures et d'un accès ne suffit pas », souligne Salih..

Le ZDC poursuivra la mise à jour de sa stratégie de développement actuelle tout en préparant, à partir de 2026, un volet plus ambitieux consacré à l'inclusion numérique pour la prochaine période de sept ans. Le PAI Digi-Inclusion offre une base solide pour poursuivre ce travail.

Le plan comprend 18 projets à moyen terme, allant de formations spécifiques pour les groupes marginalisés (personnes âgées, personnes handicapées, habitants des zones rurales) à un accompagnement destiné aux personnes en emploi ou sans emploi qui souhaitent acquérir de nouvelles compétences.

Des espaces d'apprentissage de proximité serviront de centres locaux de formation gratuite, complétés par des modules en ligne pour les apprenants à distance et par des campagnes de sensibilisation ciblées.

> « Lorsque nous avons préparé la stratégie 2020-2027, nous manquions d'informations sur les enjeux d'inclusion numérique », explique Salih. « Cette fois, nous utiliserons notre PAI pour proposer des projets concrets ainsi que des actions à petite échelle directement opérationnelles. »
>
> « Je pense que le principal bénéfice du projet Digi-Inclusion sera de pouvoir intégrer des actions solides dans notre stratégie régionale de développement. De cette manière, nous aurons davantage de garanties quant à la bonne mise en œuvre de l'ensemble de ces actions. »

Une enquête à grande échelle auprès des habitants

Recueillir des données sur la réalité et l'ampleur de l'exclusion numérique à l'échelle locale



Territoire : Mollet del Vallès (Spain) | **Population:** 52 283

Mis en œuvre par : la municipalité de Mollet, en collaboration avec l'institut Opinometre et l'université autonome de Barcelone

Dimensions renforcées

C. Mieux comprendre les **besoins locaux**

Contexte et besoins

Mollet del Vallès est une municipalité située dans la zone métropolitaine de la province de Barcelone. Elle est également le partenaire chef de file du réseau de villes Digi-Inclusion URBACT. Bien que située dans une région relativement prospère d'Europe, suite aux divers confinements liés au Covid, la municipalité s'est aperçu des difficultés rencontrées par de nombreuses familles pour réaliser en ligne des activités essentielles, comme la scolarité en distanciel.

Depuis, la municipalité cherche à mieux comprendre le phénomène d'exclusion numérique au niveau local et à renforcer sa base de connaissances pour y répondre de manière plus efficace. Dans le cadre du réseau Digi-Inclusion, elle a mis en œuvre plusieurs actions pilotes à cette fin, notamment une large enquête publique.

Avant de lancer l'enquête publique, la municipalité a réalisé une analyse du profil sociodémographique des usagers des services locaux d'e-administration. En mettant en place un groupe de travail interdisciplinaire au sein de la municipalité, elle a pu identifier des situations d'exclusion numérique grâce à l'analyse des données internes disponibles sur l'utilisation des services numériques par les citoyens.

C1

Cette analyse a mis en évidence des écarts importants dans l'utilisation des services numériques selon l'âge, la nationalité, le niveau d'études, le niveau de revenus et le lieu de résidence. En revanche, le genre ne s'est pas révélé être un facteur déterminant.

Ces données ont ensuite été croisées avec celles du recensement municipal afin d'établir des profils sociodémographiques des habitants utilisant les services d'e-administration. Cette analyse a surtout permis de mettre en évidence qu'un grand nombre de démarches en ligne étaient en réalité réalisées par des intermédiaires, et non directement par les citoyens eux-mêmes. Ces premiers enseignements ont permis de mieux comprendre les situations d'exclusion numérique au niveau local ainsi que les principaux facteurs de risque. Mais la municipalité souhaitait aller plus loin.

“Nous avons décidé de lancer une enquête publique afin de recueillir des données plus objectives et qualitatives sur l’ampleur et la réalité de l’exclusion numérique à Mollet. Nous savions que le problème était plus important que ce que beaucoup imaginaient, mais nous avions besoin de preuves concrètes — notamment pour sensibiliser les responsables politiques », explique Albert Garcia, chef de projet à la municipalité de Mollet.

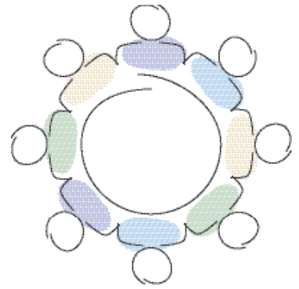
Action menées



La municipalité a lancé un appel d’offres afin de sélectionner un prestataire chargé de concevoir, réaliser et analyser une enquête destinée à produire des données issues d’un échantillon large et représentatif de la population locale. Le prestataire retenu était l’Institut Opinometre, une entreprise spécialisée dans les études de marché et les enquêtes d’opinion publique, basée à Barcelone.

L’enquête a été menée par téléphone, à travers des entretiens d’une durée maximale de 20 minutes. Elle s’adressait à un échantillon représentatif de 600 habitants âgés de 16 ans et plus. Afin de garantir une représentation équilibrée, 200 répondants provenaient respectivement de ménages à revenus élevés, moyens et faibles, selon des critères clairement définis.

.



Groupe de travail interdépartemental

- **Données internes**
  - Profil d’utilisateur de l’e-administration
  - Recensement
  - Personnes âgées assistant à des cours numériques
- **Enquête sur 600 habitants**
- **Focus groupes**
  - Personnes agées
  - Migrants
  - Bénévoles référents et usagers du « centre de vieillissement actif”

Après une première série de questions visant à identifier le profil du répondant et à valider ou non la poursuite de l’entretien, l’enquête a été structurée autour de trois grands axes :

1. L’accès, incluant notamment la qualité de la connexion à domicile et les équipements disponibles ;
2. L’usage, comprenant la fréquence d’utilisation, l’auto-évaluation des compétences numériques, l’autonomie numérique et la formation aux usages numériques ;
3. Les perceptions, portant sur les domaines dans lesquels le numérique apporte des bénéfices, le sentiment de manquer certaines opportunités, ainsi que les freins à une participation numérique plus importante.

Apprentissage et impact

L'analyse des réponses à l'enquête a confirmé qu'il existe à Mollet un niveau général de connectivité numérique, mais que des nuances importantes subsistent, avec certains groupes exposés à un risque d'exclusion numérique. Le statut socio-économique influence clairement la relation au numérique, et l'on observe de fortes inégalités dans les bénéfices tirés du numérique selon les groupes démographiques.

L'âge apparaît comme un facteur de risque évident d'exclusion numérique, avec une diminution de la fréquence d'usage et des bénéfices perçus avec l'âge — et une augmentation particulièrement marquée des risques d'exclusion au-delà de 75 ans. D'autres facteurs de risque importants sont le niveau d'études et le pays d'origine des personnes.

> "L'enquête nous a confirmé que les fractures existantes créent une inclusion numérique imparfaite, entraînant des pertes d'opportunités pour certains segments de la population. En tant qu'institution municipale, nous avons encore beaucoup de travail à accomplir », souligne Ferran Segarra, conseiller municipal en charge de l'inclusion numérique. .

Les prochaines étapes



L'enquête a confirmé que les facteurs de risque courants de l'exclusion numérique — identifiés par la recherche à l'échelle européenne — sont également pertinents dans le contexte local de Mollet. Dans la continuité de ces travaux en collaboration avec l'Université autonome de Barcelone, la municipalité a organisé des groupes de discussion afin d'explorer plus en détail les freins, les perceptions et les expériences des différentes catégories de population.

Les focus groupes avaient pour objectif d'aller plus loin que l'analyse des données internes et de l'enquête à large échelle, afin de mieux comprendre les questions liées à la motivation, à la confiance, aux opportunités (manquées) et à l'auto-perception en matière d'inclusion numérique, dans le but de mieux cibler les solutions et les interventions potentielles.

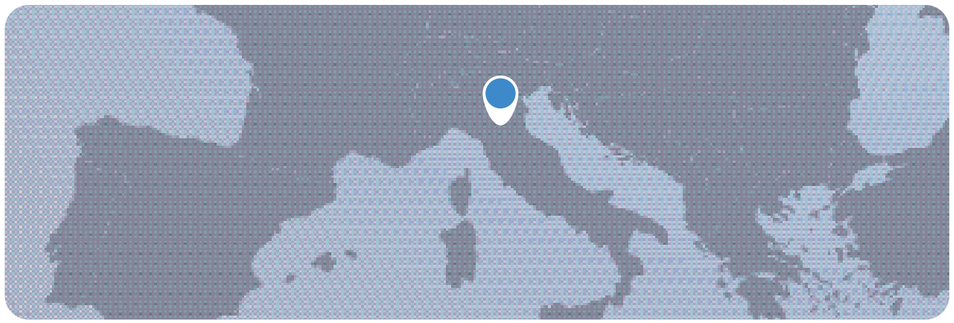
Trois groupes ont été définis pour ces échanges : 1. les personnes sans connexion ou avec un accès limité ; 2. les utilisateurs actifs mais rencontrant des difficultés ; et 3. les utilisateurs avancés. Ce dernier groupe a été particulièrement intégré afin de mieux comprendre les parcours d'apprentissage fructueux.

Les focus groupes comprenaient 5 à 8 personnes et duraient plus de 90 minutes dans un environnement confortable et accessible, dans une configuration semi circulaire afin de faciliter les interactions. Chaque discussion de groupe disposait de 2 animateurs : l'un pour guider la session et s'assurer d'une participation équitable et l'autre pour la prise de note et être rapporteur de la session.

Ces enseignements complémentaires ont été essentiels pour mieux comprendre les besoins locaux des utilisateurs de manière plus détaillée et alimenter la conception d'actions et d'interventions visant à lutter contre l'exclusion numérique. La municipalité prévoit également de reconduire l'enquête à grande échelle dans deux ans afin d'observer d'éventuelles évolutions du niveau global d'inclusion numérique à Mollet à la suite des actions mises en œuvre.

Un manifeste local pour l'inclusion numérique

Définir des objectifs et des principes communs entre les acteurs locaux



Territoire : Bologna (Italies | **Population:** 1 012 000 (dans la métropole)

Mis en œuvre par : Lepida, une association financée par le secteur public, dédiée aux services numériques à l'échelle de la Région, des municipalités et d'autres organismes publics de l'Émilie-Romagne

Dimensions renforcées

- B. Développer une approche **écosystémique**
- D. Améliorer les **interventions**

Contexte et besoins

Pour Lepida, la collaboration est la clé pour lutter contre l'exclusion numérique. L'association a passé plusieurs années à construire un large réseau comprenant des municipalités, des bénévoles, des ONG, des écoles et des universités, des fournisseurs, des associations de consommateurs, ainsi que d'autres acteurs pertinents à l'échelle régionale. L'appartenance au réseau Digi-Inclusion a renforcé cette dynamique de coopération, en favorisant par exemple la mise en place d'actions pilotes conjointes et des travaux de recherche sur les structures d'accompagnement numérique existantes.

Des accords simples et de courte durée constituent un moyen de prolonger cette dynamique et de garantir que l'engagement à travailler ensemble sur l'inclusion numérique reste fort.

Actions mises en œuvre

Accords renforçant la collaboration avec les acteurs locaux clés

B3

Lepida a déjà signé des protocoles d'accord (MoU) avec différents organismes, renforçant une vision commune de la lutte contre l'exclusion numérique. Les écoles sont des partenaires particulièrement importants : parmi les initiatives conjointes récentes figurent des formations numériques pour des femmes migrantes en zones rurales et montagneuses, ainsi que des ateliers de compétence numérique permettant à des personnes âgées d'apprendre auprès d'étudiants.

Un autre dispositif, visant à encourager les seniors à avoir davantage confiance dans les outils numériques tout en limitant les risques liés aux fake news et autres dangers, a été expérimenté début 2025. Il sera déployé auprès de nouveaux groupes de personnes âgées et d'étudiants dans le cadre d'un projet européen qui débutera en octobre 2025.

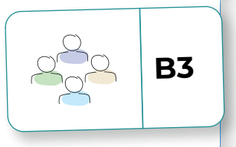
Le succès de ces protocoles d'accord repose sur leur simplicité. Par exemple, ils peuvent se limiter à des engagements généraux définissant les rôles de chaque acteur : les écoles fournissant les étudiants et l'organisation, les centres pour personnes âgées mettant à disposition les lieux, et les services sociaux assurant la mise en relation avec les bénéficiaires concernés.

Lepida dispose actuellement de tels accords avec des centres d'éducation pour adultes et des établissements scolaires à vocation sociale. Afin de renforcer et d'étendre ses actions d'inclusion numérique, Lepida prévoit désormais de conclure des accords similaires avec des instituts d'éducation technique, afin de toucher un plus grand nombre de citoyens à l'échelle de la région.

Que contient un MoU ?

Dans cette section, Lepida présente quelques exemples typiques d'engagements concrets que les partenaires peuvent convenir dans le cadre d'un MoU en faveur de l'inclusion numérique :

- Mettre en œuvre des formations conjointes pour les bénévoles et le personnel afin d'accompagner les citoyens dans l'usage des services numériques.
- Fournir et partager des supports d'information clairs (brochures, guides, ressources en ligne).
- Maintenir des procédures à jour et accessibles en ligne.
- Relayer les messages d'inclusion numérique via les réseaux sociaux et les canaux communautaires.
- Assurer le maintien de points d'aide numérique locaux pour un accompagnement direct des citoyens.
- Coopérer dans des initiatives plus larges visant à réduire la fracture numérique.



Manifeste régional multi-acteurs pour l'inclusion numérique



Afin de renforcer la stabilité de la coopération régionale et d'en assurer la pérennité au-delà de la durée du réseau Digi-Inclusion, Lepida a élaboré un manifeste destiné à figurer dans son plan d'action intégré final. Un accord simple et court confirmant l'engagement de l'ensemble des acteurs de l'inclusion numérique à continuer de travailler ensemble, afin d'assurer l'alignement de leurs ressources et de leurs actions. Les membres incluent des autorités régionales et locales ainsi que les membres du groupe local URBACT.

Le manifeste est associé à des ressources complémentaires : un catalogue prêt à l'emploi de supports pédagogiques éprouvés, ainsi que des programmes de formation, des techniques d'animation et des outils de communication.

Exemples de points inclus dans le manifeste :

- Promouvoir un accès équitable aux services numériques,
- Contribuer activement à la mise en œuvre du PAI de Bologne,
- Soutenir les conditions favorables à sa mise en oeuvre,
- Renforcer les écosystèmes locaux,
- partager ouvertement les expériences et les connaissances.

Objectif commun : poursuivre les activités d'animation au niveau local en s'appuyant sur les ressources existantes, telles que les bénévoles et les espaces communautaires

Apprentissage et Impact

Messages clés : enseignements sur les accords de collaboration

- S'appuyer sur des accords bilatéraux existants pour construire un MoU plus large
- Rester simple
- Le faire signer par les bonnes personnes – à la fois les structures pérennes et les élus
- S'engager dans une coopération ouverte et à long terme
- Ne pas définir trop de règles précises sur le financement – cela pourra être précisé ultérieurement
- Définir des objectifs généraux, une vision partagée autour de laquelle tous les acteurs peuvent se rassembler. Par exemple : maximiser la portée des services essentiels auprès de publics diversifiés en mobilisant les ressources disponibles.

Les prochaines étapes

> “Une étape clé consiste à s'appuyer sur un terrain déjà fertile composé d'associations, d'écoles, de centres sociaux et de collectivités locales, en reconnaissant et en valorisant ce qui existe déjà », explique Teressa Gallelli. « Ensuite, il s'agit d'utiliser un cadre de collaboration pour réunir les partenaires, identifier les initiatives dispersées et les rendre visibles les unes aux autres — comme nous l'avons fait dans le cadre de Digi-Inclusion. ”

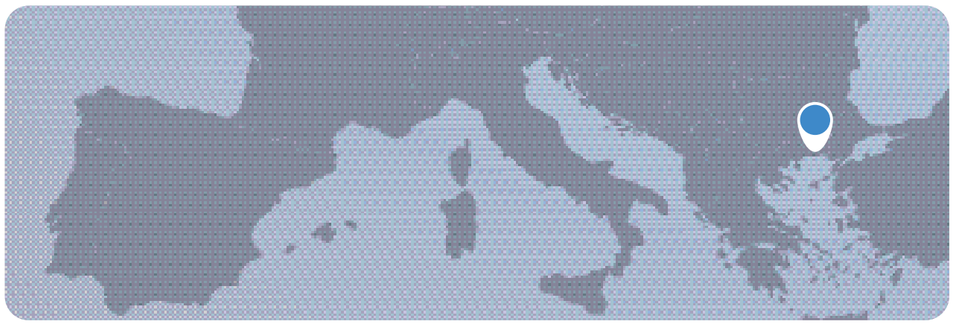
Comment encourager la pérennité du manifeste ? « Les membres sont motivés à proposer des services complémentaires à leurs usagers habituels dans le cadre de leur mission, afin de renforcer la confiance et d'apporter un soutien adapté. Grâce aux actions du PAI, les membres du Groupe local URBACT seront formés pour renforcer leur capacité à accompagner leurs communautés. Cela crée une dynamique vertueuse de type “do ut des” : en investissant dans l'inclusion numérique, ils renforcent aussi leur relation avec leurs usagers », explique Teresa

Retour d'expérience surprenant : les accords de coopération n'ont pas besoin d'être très formalisés ni complexes pour être efficaces. À Bologne, leur force réside dans leur simplicité et leur lien avec les missions existantes des écoles, des associations et des structures de bénévolat. Plutôt que de fixer des objectifs rigides, l'accent est mis sur la création de confiance, de continuité et de réciprocité.



Evaluation des besoins avant la formation

Identifier les besoins d'un groupe existant afin de tester les nouvelles actions



Territoire : Alexandroupolis (Grèce) | **Population:** 73 000

Mis en œuvre par : la municipalité d'Alexandroupolis en collaboration avec l'association Thrace Technology et d'autre partenaires locaux

Dimensions renforcées

- C. Mieux comprendre les **besoins locaux**
- D. Améliorer les **interventions**
- B. Développer une approche **écosystémique**

Contexte et besoins

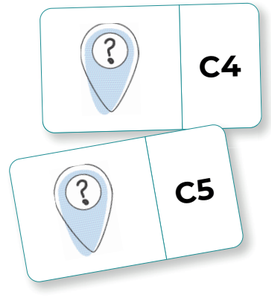
Sur la base des recommandations des membres de son Groupe local URBACT (ULG), la ville d'Alexandroupolis a identifié les personnes âgées comme un public cible prioritaire pouvant bénéficier de formations à l'usage des services numériques. Elle a ainsi décidé de mettre en place une action pilote de formation, en testant des cours collectifs destinés aux personnes âgées.

Conformément aux conditions définies par le Groupe local URBACT (ULG), l'équipe du projet a choisi de travailler avec l'un des groupes de femmes engagées dans des activités créatives sur le territoire autour d'Alexandroupolis. Ces femmes âgées souhaitaient améliorer leurs compétences informatiques, ce qui en faisait un groupe test idéal pour mener l'expérimentation.

Actions mises en oeuvre

Mieux comprendre les réalités locales de l'exclusion numérique

L'équipe avait déjà de premières idées pour la formation, mais elle a choisi de travailler directement avec le groupe afin de mieux comprendre les centres d'intérêt et les besoins des participantes pour la formation. Cette analyse des besoins a constitué l'une des étapes les plus importantes dans la conception et la mise en œuvre de ce programme de formation pour adultes, afin de garantir des actions pertinentes, ciblées et efficaces. Dans cette optique, les organisateurs ont conçu une enquête destinée aux femmes participant au programme afin d'identifier plus précisément leurs besoins en matière d'apprentissage numérique.



> « Nous avions apporté le questionnaire lors de l'une de leurs rencontres du jeudi matin. Mais lorsqu'elles nous ont toutes dit qu'elles n'avaient pas leurs lunettes avec elles, nous avons décidé de leur lire les questions à voix haute. La séance s'est alors transformée en discussion de groupe — et nous avons obtenu les réponses dont nous avions besoin ! », explique Sara Tzanavarli, coordinatrice du Groupe local URBACT..

Apprentissage et impact

Des enseignements précieux sur l'exclusion numérique locale

Données clés de l'enquête

Parmi les 46 membres du groupe de femmes engagées dans des activités créatives d'Alexandroupolis (âgées de 58 à 86 ans) :

- 90 % possèdent un smartphone
- 90 % utilisent Facebook
- 88 % savent prendre et partager des photos
- 4 % utilisent les services bancaires en ligne
- 4 % savent effectuer une démarche sur gov.gr

À travers l'enquête préalable à la formation et les échanges qui ont suivi pendant environ 30 minutes, le prestataire de formation a constaté que la majorité des 46 participantes possédaient un smartphone, utilisaient Facebook et savaient prendre une photo puis la partager avec quelqu'un.

Les organisateurs ont été particulièrement surpris de constater qu'environ 90 % des femmes interrogées possédaient déjà un compte Facebook. En revanche, presque aucune d'entre elles n'utilisait les services bancaires en ligne ou n'était capable d'effectuer des démarches via gov.gr.

L'enquête a également permis aux organisateurs d'identifier que la sécurité numérique constituait une préoccupation majeure pour les participantes, notamment la manière d'éviter d'être suivies à la trace en ligne, ou encore de reconnaître et d'éviter les tentatives de phishing, par exemple en répondant à un faux message semblant provenir d'une banque. Les participantes ont confirmé leur souhait d'en apprendre davantage sur la cybersécurité.

Impact de l'enquête

Sur la base des résultats de l'enquête, le formateur numérique de l'Association technologique de Thrace a travaillé avec les autres membres du Groupe local URBACT afin d'adapter le contenu de la formation. Ensemble, ils ont modifié le programme pour accorder davantage d'importance à l'apprentissage d'actions simples, à la sécurité numérique et au renforcement de la confiance dans les usages numériques.

> « Cette étape a été essentielle dans le processus. Elle nous a vraiment permis d'adapter la formation aux besoins réels des participantes, plutôt que de nous baser sur nos hypothèses de départ », explique Dimitra Chatzimagioglou, membre de l'équipe projet d'Alexandroupolis.



Enseignements clés

- Prendre le temps d'évaluer de manière systématique les expériences, les besoins et les préférences numériques des participants avant de concevoir le contenu et le format de la formation. Cela permet de mieux cibler les formations proposées et d'encourager l'engagement des participants.
- L'utilisation d'une enquête ou d'une discussion ouverte peut être particulièrement efficace avec un petit groupe pour identifier les besoins d'un public cible déjà identifié.
- Lors de la conception d'un questionnaire, garder à l'esprit que de nombreuses personnes âgées ont une déficience visuelle et peuvent avoir des difficultés à lire des textes de petite taille.
- Commencer avec un groupe déjà constitué, dans un lieu familier pour les participants, facilite l'expérimentation de nouvelles approches.
- Associer les acteurs locaux pertinents — collectivités locales, associations, structures spécialisées dans le numérique et organismes de formation — à la conception et au suivi des enquêtes préalables à la formation. Le travail collectif est essentiel !

> « Il est très important pour nous, en tant que collectivité locale, de travailler de manière ouverte avec les publics cibles et de construire une relation de confiance. L'évaluation des besoins des personnes afin de proposer des formations numériques utiles fait partie intégrante de cette démarche », explique Ioannis Zampoukis, maire d'Alexandroupolis.

Les prochaines étapes

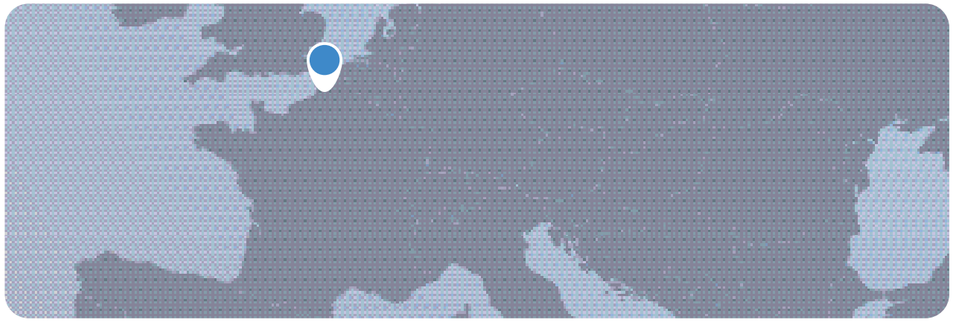
La municipalité d'Alexandroupolis a candidaté à un programme national visant à créer un centre d'autonomisation numérique pour les personnes âgées dans l'ancien bâtiment de la Banque de Grèce, où sera également implanté un hub numérique. L'Association technologique de Thrace et l'Université Démocrite de Thrace (département de l'éducation primaire), toutes deux membres du Groupe local URBACT du projet, se sont engagées à participer et à soutenir certaines actions du plan d'action de la municipalité d'Alexandroupolis, principalement dans le domaine des compétences numériques pour les groupes socialement vulnérables.

En collaboration avec le département de l'éducation primaire, des cours d'autonomisation numérique devraient se poursuivre dans les années à venir, grâce au mentorat et à la mise en relation d'étudiants bénévoles avec des personnes âgées. Par ailleurs, un partenariat est en cours de lancement avec le 4e lycée professionnel modèle d'Alexandroupolis afin de mettre en place une action de mentorat bénévole de la part d'élèves du secondaire à destination des personnes âgées, pour le développement des compétences numériques.

L'objectif est d'intégrer cette action bénévole au centre d'autonomisation numérique installé dans l'ancien bâtiment de la Banque de Grèce, et de lui assurer une pérennité à long terme.

Médiateurs numériques

Mobiliser des personnes pour accompagner, guider et renforcer l'autonomie numérique



Territoire : Boulogne-sur-Mer arrondissement (France)

Population: 157 976

Mis en oeuvre par : le centre social Bellidée à Saint-Martin -Boulogne

Dimensions renforcées

D. Améliorer les **interventions**

C. Mieux comprendre les **besoins locaux**

Contexte et besoins

Boulogne-sur-Mer Développement Côte d'Opale (BDCO) couvre la ville côtière de Boulogne-sur-Mer ainsi que son arrondissement. Cela inclut le territoire de la Communauté d'agglomération du Boulonnais (CaB), ainsi que des communes rurales et semi-rurales réparties dans deux intercommunalités voisines : la Communauté de communes Desvres-Samer (CCDS) et la Communauté de communes de la Terre des Deux Caps (CCT2C).

Parmi les nombreuses initiatives étudiées dans le cadre d'une analyse en cours sur l'inclusion numérique du territoire figure un service de médiation et de formation numérique étroitement aligné sur les besoins des citoyens.

Actions mises en œuvre

Le service a été mis en place à Saint-Martin, près de Boulogne-sur-Mer, par Bellidée, une association qui gère trois centres sociaux, deux structures d'accueil de la petite enfance ainsi que diverses activités sociales, en étroite coopération avec les habitants et les pouvoirs publics.

Bellidée a constaté que de nombreuses personnes se rendaient sur place pour obtenir de l'aide dans leurs démarches administratives en ligne, notamment pour les allocations chômage, les services de santé, les impôts ou encore les déclarations de vente de véhicules.

Il existe des milliers de centres numériques France Services à travers le pays, mais la plupart se limitent à accompagner les citoyens dans leurs démarches administratives sur place. Allant plus loin, Bellidée a souhaité créer un modèle plus durable, dans lequel les personnes acquièrent les compétences nécessaires afin de poursuivre leurs démarches numériques de manière plus autonome, une fois de retour chez elles.

Pour cela, l'association a installé en 2020 une borne appelée « Borne OuiPi », équipée d'un grand écran et d'une interface simple d'utilisation donnant accès aux sites les plus couramment utilisés. Lorsque les usagers viennent pour obtenir de l'aide dans une démarche en ligne, le médiateur numérique les guide étape par étape sur le grand écran, leur montre comment réaliser la démarche par eux-mêmes, puis leur remet une fiche imprimée claire contenant les liens vers les services qu'ils ont utilisés sur la borne OuiPi.

Une fois de retour chez eux, les usagers peuvent se connecter en ligne, retrouver l'interface simplifiée utilisée chez Bellidée pour accéder aux services pertinents, puis suivre les étapes indiquées dans la fiche afin de réaliser eux-mêmes leurs démarches.

Trois bornes OuiPi sont désormais disponibles à Saint-Martin.

> « La borne administrative OuiPi est un point d'accès en libre-service ouvert à tous les habitants. Elle permet d'accéder à des informations utiles et à des liens pour réaliser des démarches administratives en ligne. Et si vous avez besoin d'aide, un professionnel formé peut être disponible pour vous accompagner », explique Sébastien Famchon, responsable de l'inclusion numérique chez Bellidée.

Apprentissage et impact

Selon Sébastien Famchon, responsable de l'inclusion numérique chez Bellidée et membre du Groupe local URBACT de Boulogne-sur-Mer, la formation du personnel au démarrage de l'initiative a constitué un défi majeur, mais aussi une étape essentielle pour garantir un service efficace. En effet, bien qu'ils soient habilités à collecter et traiter des données personnelles, certains agents n'étaient eux-mêmes pas à l'aise avec les outils numériques, ce qui rendait difficile la réponse aux demandes d'accompagnement des usagers..

statistiques Ouipi

Nombre total de connexions sur les trois bornes OuiPi (janvier 2020 – août 2025) : 10 464

Sites les plus consultés :
- CAF, Caisse d'allocations familiales – 746
- Gmail – 523
- Service-public.fr, portail de l'administration française – 489
- Ameli, plateforme de l'Assurance maladie – 484
- Pôle emploi, agence nationale pour l'emploi – 213
- Carsat, caisse d'assurance retraite et de la santé au travail – 130

Enseignements clés : s'adapter à l'évolution des besoins des usagers

Adapter le service aux habitants. Par exemple, au fil des années, Bellidée a identifié plusieurs personnes âgées et personnes en situation de handicap qui ne pouvaient pas se rendre au centre. Face à ce constat, l'association a mis en place un accompagnement à distance par téléphone ou visioconférence, ainsi qu'un service sur mesure se déplaçant au domicile des personnes pour proposer des formations numériques.



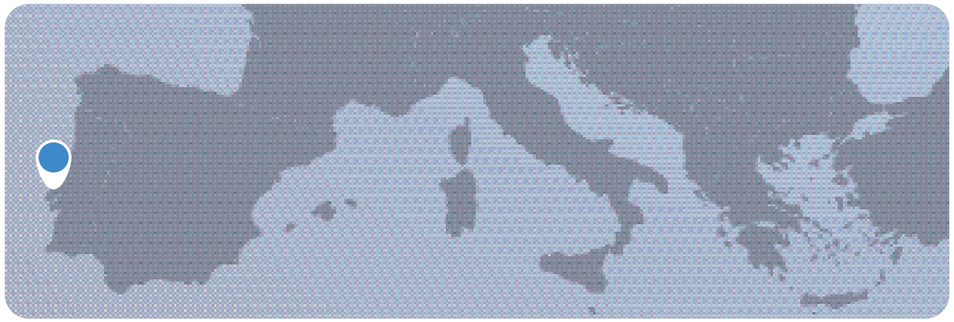
Sébastien explique : « Ces personnes sont aujourd'hui capables de commander des repas à domicile grâce aux outils numériques ! »

Les prochaines étapes

Continuer à s'adapter aux besoins actuels. Le centre réalise régulièrement des enquêtes afin d'identifier les besoins d'accompagnement supplémentaires, puis développe de nouveaux services en conséquence. Un exemple récent est la création d'une interface permettant d'accéder en ligne aux horaires du réseau de transport Marinéo. Des ateliers ont également été mis en place pour apprendre à utiliser les sites administratifs. Cette démarche d'amélioration continue est essentielle pour adapter l'offre aux besoins locaux.

Wifi pour tous

Couvrir les zones blanches du territoire



Territoire : Torres Vedras (Portugal) | **Population:** 83 072

Mis en oeuvre par : la municipalité de Torres Vedras

Dimensions renforcées

- C. Mieux comprendre les **besoins locaux**
- D. Améliorer les **interventions**
- A. Définir des **objectifs** et une stratégie
- B. Développer une approche **écosystémique**

Contexte et besoins

La municipalité de Torres Vedras couvre 13 communes côtières et rurales, la ville urbaine de Torres Vedras représentant près d'un tiers de sa population. Considérant que l'accès à internet pour tous les citoyens est essentiel pour améliorer le bien-être dans un monde numérique, la municipalité a décidé d'évaluer l'ensemble des points d'accès Wi-Fi publics qu'elle met à disposition sur son territoire.

Actions mises en œuvre

La municipalité a également interrogé les groupes vulnérables sur leur utilisation et leurs besoins en matière de Wi-Fi public. Grâce à une vision plus claire de la situation, elle a pu ensuite planifier des actions adaptées et réalistes pour améliorer l'inclusion numérique.

« Il est important de connaître la situation réelle : de quoi disposons-nous déjà ? Quels sont les besoins des habitants ? afin d'éviter de proposer des actions d'inclusion numérique qui ne correspondent pas à la réalité de notre territoire », explique Sílvia Silva, responsable du service développement social à la mairie de Torres Vedras et coordinatrice du projet Digi-Inclusion.

Où proposons-nous du Wi-Fi public ?

> « La première étape consiste à vérifier si tout le monde peut accéder à internet, si chacun dispose de l'équipement nécessaire et s'il sait l'utiliser… », explique Inês Vaz, responsable de l'unité de gouvernance intégrée et d'inclusion sociale à la mairie de Torres Vedras et coordinatrice du Groupe local URBACT du projet Digi-Inclusion.

C5

D3

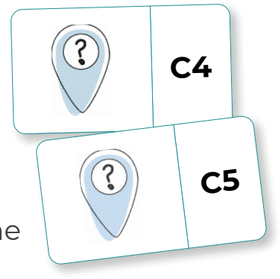
Au fil des années, différents points Wi-Fi ont été déployés à Torres Vedras, notamment des hotspots Wifi4EU financés par l'Union européenne sur les places publiques.

Mais tous les citoyens avaient-ils réellement accès gratuitement à internet, y compris les habitants les plus vulnérables dans les zones rurales les plus isolées ? En février 2025, deux agents municipaux ont entrepris de répondre à cette question, en menant une mission intensive pour recenser précisément les points d'accès Wi-Fi publics disponibles sur l'ensemble du territoire communal. Pendant deux mois, ils ont rencontré les responsables locaux dans les 13 paroisses, afin d'identifier et d'évaluer les points d'accès internet présents dans des lieux variés, allant des bibliothèques publiques et espaces culturels aux musées et aux services municipaux..



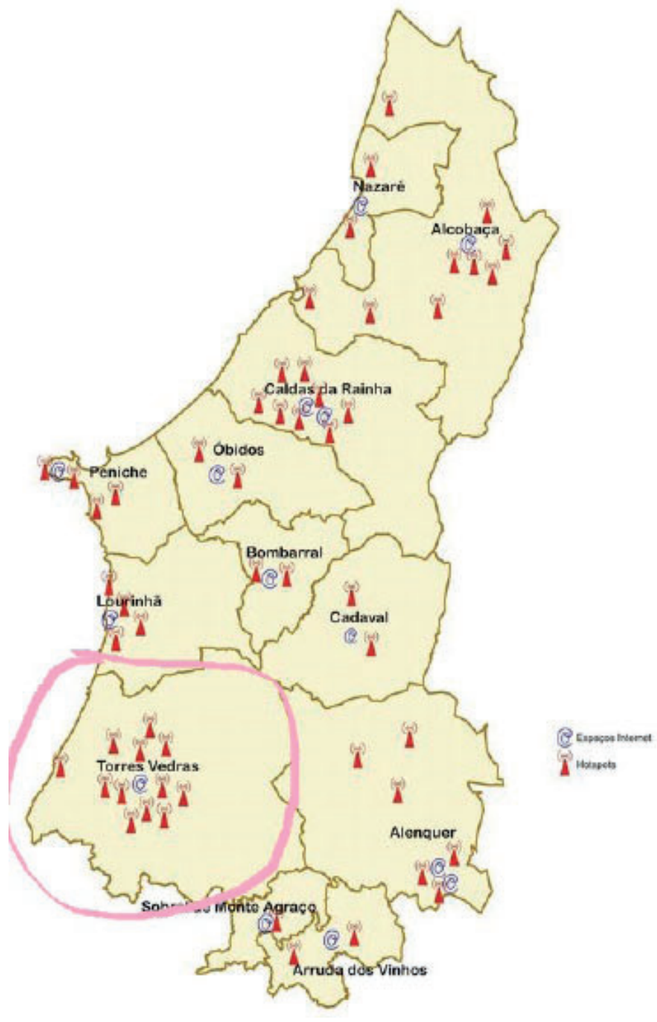
Répondons-nous aux besoins numériques de nos publics cibles ?

Torres Vedras a également décidé d'étudier l'utilisation du Wi-Fi et les besoins numériques de ses habitants, en se concentrant sur deux publics principaux : les personnes âgées et les personnes en situation de handicap. En mobilisant des participants dans l'ensemble des paroisses, l'étude a compris :



- Des discussions de groupe avec plus de 200 personnes âgées, en collaboration avec 12 groupes de seniors ;
- Des entretiens individuels avec 18 personnes ayant une déficience visuelle, de différents âges ;
- Des échanges complémentaires incluant des personnes en situation de handicap ainsi que des professionnels travaillant avec elles.

Une grande partie de cette recherche s'est appuyée sur les réseaux existants de la municipalité, composés de citoyens déjà identifiés comme volontaires pour répondre à des enquêtes et donner leur avis sur les services publics



Apprentissage et impact

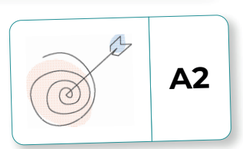
La conclusion globale et positive — issue des échanges avec les chefs de paroisse et les groupes ciblés — est que Torres Vedras offre déjà un accès internet satisfaisant, avec des points Wi-Fi publics dans toutes les localités, à l'exception des plus petites de la municipalité.

Les personnes âgées et les personnes en situation de handicap indiquent que leur principal besoin est un accompagnement humain renforcé, notamment des formations et une aide à l'utilisation des technologies numériques. Elles souhaitent particulièrement mieux comprendre comment utiliser internet sur leur téléphone, par exemple pour certaines applications, les réseaux sociaux et les démarches administratives — y compris celles du site de la municipalité.

Les seules demandes de matériel ou d'espaces dédiés proviennent des paroisses souhaitant proposer des formations pratiques aux compétences numériques et un accompagnement direct à leurs habitants..

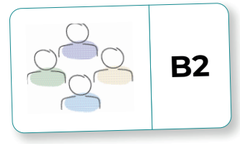
> « Notre diagnostic sur le Wi-Fi public a montré que, pour assurer l'inclusion numérique dans toutes les paroisses, la question n'est pas tant l'accès à internet. Il s'agit surtout d'accompagner les personnes dans l'acquisition de compétences numériques. Il s'agit aussi de mettre à disposition les bons formateurs et les équipements adaptés pour les cours », explique Inês.

Cela a mis en évidence l'importance de comprendre les causes de l'exclusion numérique sur un territoire et de se concentrer stratégiquement sur la mise en place d'interventions permettant de les traiter.



Torres Vedras a appris l'importance de s'appuyer sur les liens existants, de communiquer directement avec les groupes de résidents les plus exposés au risque d'exclusion numérique et de travailler en étroite collaboration avec des ONG spécialisées. D'après elles, leur diagnostic de l'accès à internet aurait été amélioré en impliquant davantage d'associations locales dans leurs travaux, plutôt que de se concentrer uniquement sur les points Wi-Fi municipaux

Les prochaines étapes



Grâce à une meilleure compréhension de l'adéquation de l'accès public à internet, la municipalité identifie désormais de nouvelles actions pour répondre à deux défis majeurs :

- Accompagner les publics vulnérables à travers des formations et d'autres services afin de renforcer leurs compétences numériques ;
- Améliorer l'accessibilité du site internet de la municipalité ainsi que de ses autres communications numériques.

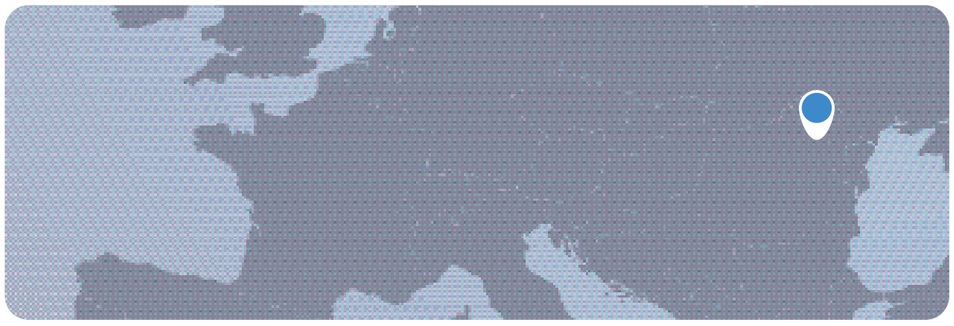
Par ailleurs, la municipalité a décidé de poursuivre des groupes de discussion et des tests utilisateurs afin d'améliorer en continu ses actions en faveur de l'inclusion numérique.

Message aux autres villes

> « L'étude sur l'accès à internet a été très utile pour mieux connaître la réalité et les besoins. Ce n'est plus une idée vague, c'est une réalité. Et cela nous permet de définir un plan d'action plus solide et plus réaliste pour améliorer les conditions de l'inclusion numérique », explique Sílvia Silva..

Utiliser la technologie comme un lien vers les personnes isolées

Initier les personnes aux compétences numériques de base



Territoire : Iași (Romanie)

Population: Population de la ville : 290 422 habitants ; aire métropolitaine : plus de 420 000 habitants

Mis en œuvre par : la Direction de la mise en œuvre de la Stratégie intégrée de développement urbain de la municipalité d'Iași, en partenariat avec l'Association de développement intercommunautaire de l'aire métropolitaine d'Iași et le Centre pour seniors Sainte-Parascève

Dimensions renforcées

- C. Mieux comprendre les **besoins locaux**
- B. Développer une approche **écosystémique**
- D. Améliorer les **interventions**

Contexte et besoins

Pour la ville d'Iași, la lutte directe contre l'exclusion numérique constitue un enjeu nouveau. Afin de répondre aux besoins identifiés par la Direction de l'assistance sociale, notamment pour accompagner les personnes âgées et les personnes en situation de handicap dans l'utilisation sécurisée des outils et services numériques, la ville a souhaité renforcer la solidarité et l'inclusion. Elle a ainsi mis en place une formation aux compétences numériques de base, destinée aux personnes rencontrant des difficultés à communiquer en ligne avec leurs proches et à maintenir leurs liens sociaux.

> « De nombreuses personnes âgées se sentent seules et isolées. Nous avons compris qu'il était nécessaire de les accompagner dans le développement de leurs compétences numériques afin qu'elles puissent rester connectées dans un monde de plus en plus numérique », explique Gabriel Stefan Chirilă, directeur de la mise en œuvre de la Stratégie intégrée de développement urbain.

B2

En parallèle, l'approche consistant à impliquer les acteurs locaux dès le début du processus était elle aussi relativement nouvelle. C'était la première fois que la ville d'Iași rassemblait des organisations locales afin de travailler ensemble à la lutte contre l'exclusion numérique.

Actions mises en œuvre

Lors des échanges au sein du Groupe local URBACT d'Iași, l'Association intercommunautaire métropolitaine a proposé de tester une nouvelle formation au numérique dans un centre communautaire destiné aux seniors. L'objectif principal était de leur permettre de rester en contact avec leur famille et leurs proches.

Après avoir obtenu l'accord du maire, la formation a été conçue par Monica Manoliu, membre du Groupe local URBACT et représentante de l'Association intercommunautaire métropolitaine, en collaboration avec l'équipe du centre, qui connaissait bien les participants. La préparation du projet a également mobilisé des membres du Groupe local URBACT issus de l'Université Alexandru Ioan Cuza, la plus ancienne université de Roumanie, qui propose des formations allant jusqu'au doctorat.

En août 2024, cette action pilote a été mise en œuvre sans coût supplémentaire. La formatrice a combiné accompagnement, mise en confiance, apprentissage pratique et aide à l'installation d'applications, autour de trois objectifs principaux :

- Apprendre à utiliser un smartphone ;
- Communiquer via des applications telles que WhatsApp et Facebook Messenger ;
- Accéder aux réseaux sociaux, aux services en ligne et aux communautés d'entraide virtuelles..

Apprentissage et impact

> « Cette démarche était une nouvelle manière de travailler pour notre municipalité. Nous n'avions aucune expérience de ce type de formation, mais nous avons réussi à mener cette expérimentation avec succès grâce au soutien de nos collègues expérimentés de l'Association intercommunautaire métropolitaine», explique Mihaela Popișa, coordinatrice locale du réseau Digi-Inclusion.

Quelques chiffres clés

- 25 seniors et personnes en situation de handicap ont participé à la formation ;
- Les participants étaient âgés de 55 à 65 ans et étaient majoritairement des femmes ;
- La formation s'est déroulée sur une durée de trois heures, avec une pause ;
- Les participants ont utilisé leur propre téléphone portable.

L'équipe du centre a constaté des effets positifs chez les participants, qui ont commencé à échanger davantage avec leur famille grâce aux appels audio et vidéo.

De nombreux participants ont exprimé le souhait de suivre d'autres formations afin de découvrir de nouveaux services numériques.

Principaux résultats – retours positifs

- 100 % des participants ont réussi à effectuer un appel vidéo ;
- 80 % ont déclaré se sentir plus à l'aise dans l'utilisation de leur smartphone ;
- 70 % ont réalisé un appel vidéo de manière autonome dans la semaine suivant la formation..

> « Nous avons constaté que le développement des compétences numériques favorise l'autonomie et le maintien du lien social. La technologie peut véritablement servir de passerelle entre les générations et contribuer à lutter contre l'isolement », souligne Monica Manoliu.

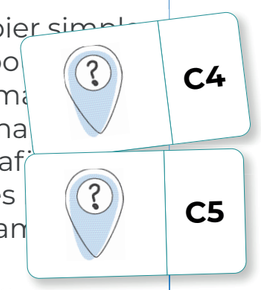
Utiliser la technologie comme un lien vers les personnes isolées



Enseignements tirés de l'expérience

Dans l'ensemble, cette action pilote a permis à la municipalité de mesurer l'intérêt de proposer des formations aux compétences numériques de base à destination des personnes âgées et des personnes en situation de handicap, en s'appuyant sur des formateurs expérimentés capables de guider les participants pas à pas, de répéter clairement les consignes et de les rassurer face à la crainte de se tromper.

Ce qui a bien fonctionné	Pistes d'amélioration
■ La création de liens précieux avec les organisations locales et les experts du territoire ■ Un apprentissage pratique, fondé sur un accompagnement pas à pas ■ Un lieu familier, que les participants fréquentent déjà régulièrement ■ Le recours à un formateur expérimenté, connu des participants et bénéficiant de leur confiance ■ Le choix de commencer par une action pilote simple avant de l'étendre à l'échelle métropolitaine	■ Mettre à disposition des ordinateurs ou des tablettes dotés d'écrans plus grands et de fonctions de commande vocale. Les difficultés liées à la vue et à la motricité fine constituent des freins importants. ■ Fournir un guide papier simpl… que les participants po… consulter après la forma… ■ Réaliser un questionna… et après la formation af… mieux comprendre les … des participants et d'am… les futures sessions. ■ Proposer des sessions régulières et un accompagnement dans la durée afin de renforcer les bénéfices à long terme.





Prochaines étapes

Un levier pour améliorer l'inclusion numérique à l'échelle métropolitaine

À partir des enseignements de cette première formation pilote, la ville d'Iași prévoit d'étendre le dispositif afin de toucher davantage de publics, dans plusieurs centres communautaires de l'ensemble de l'aire métropolitaine. Ce développement se fera en partenariat avec l'association ayant mis en œuvre la formation initiale, ainsi qu'avec l'Université Alexandru Ioan Cuza. Le projet inclut également la mise en place de formations plus avancées, par exemple sur l'utilisation des services bancaires en ligne ou des services de santé numériques. Cependant, sa mise en œuvre nécessite un financement stable, inscrit dans un plan d'action pour l'inclusion numérique qui sera soumis à la municipalité en vue d'une mise en œuvre en 2026. Des partenariats avec des entreprises du secteur technologique pourraient également permettre de mobiliser des ressources supplémentaires.

> “Dans notre ville, nous reconnaissons que proposer des formations au numérique aux personnes âgées est tout aussi essentiel que d'investir dans les infrastructures. Les deux sont nécessaires, car le bien-être de nos habitants doit rester au cœur du développement », souligne Mihaela Popișa.

L'expérimentation a mis en évidence la nécessité de mener davantage de recherches sociologiques sur l'usage des technologies numériques par les personnes âgées. Un second projet pilote a ainsi été mené en mai et juin 2025, en partenariat avec l'université, afin d'analyser les usages actuels, les difficultés rencontrées et les modalités d'apprentissage privilégiées.It also sparked a new volunteer programme, with students from the university helping provide digital skills training to older people.

Elle a également donné naissance à un nouveau programme de bénévolat, dans le cadre duquel des étudiants de l'université participent à la formation aux compétences numériques des personnes âgées.

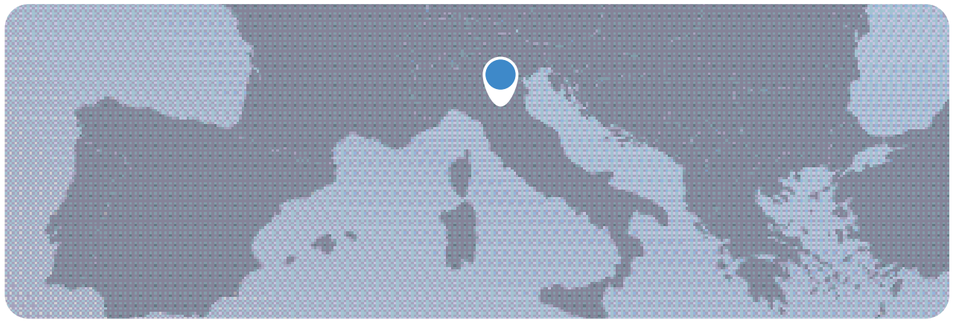
Un message à destination des autres villes

> “Pour cette formation, nous avons créé un véritable esprit de communauté — entre nous, en tant que municipalité, l'Association métropolitaine, chaque centre… toutes les personnes impliquées. Cela a été très important.

L'engagement des membres de notre Groupe local URBACT a été exceptionnel. Avant ce projet, je n'aurais pas cru que nous pourrions travailler ensemble de cette manière. Et j'ai compris que c'est cela, une communauté : s'entraider », souligne Mihaela Popișa, coordinatrice locale du projet Digi-Inclusion.

Programmes intergénérationnels

Dispositifs de formation d'élèves pour accompagner les séniors dans l'acquisition de compétences numériques



Territoire : Bologna (Italier) | **Population:** 1 012 000 (dans la métropole)

Mis en œuvre par : Lepida, une société publique de services numériques au service de la Région, des municipalités et d'autres organismes publics de l'Émilie-Romagne

Dimensions renforcées

D. Améliorer les **interventions**

Contexte et besoins

Ce projet intergénérationnel est une initiative porteuse de sens, dans laquelle des lycéens partagent leurs compétences numériques avec des personnes âgées, à travers des ateliers bénéfiques pour tous les participants.
Mis en œuvre avec le lycée Crescenzi-Pacinotti-Sirani de Bologne et le Centro Antartide, une organisation engagée dans l'innovation sociale, cet exemple met en lumière l'importance d'une forte coopération locale, du bénévolat, ainsi que d'une approche « décentralisée », avec des activités organisées dans des lieux facilement accessibles et déjà familiers des participants.

Actions mises en œuvre

Accompagner les personnes âgées dans leur découverte du numérique…

Le dispositif contient deux types d'activités principales. Dans un premier temps, les élèves ont suivi deux modules de formation de deux heures portant notamment sur les freins à l'usage du numérique, les méthodes d'accompagnement, les services numériques essentiels ainsi que des mises en situation destinées à les préparer aux activités de terrain.
Cette phase a été suivie par des ateliers pratiques autour du numérique, organisés en quatre séances de deux heures. Menés en partenariat avec la Casa di Quartiere Due Agosto 1980, ils ont réuni 25 participants âgés.

…et permettre aux jeunes formateurs d'en tirer de précieux enseignements en chemin

Cette initiative a constitué une expérience éducative enrichissante pour les jeunes bénévoles, qui ont notamment retenu les enseignements suivants :

- Parler lentement et expliquer les notions à plusieurs reprises ;
- Impliquer directement les participants afin de favoriser l'apprentissage par la pratique.

Une session de pair à pair a également été mise en place, permettant aux étudiants récemment formés d'échanger avec ceux des éditions précédentes. Cet échange a favorisé l'apprentissage tout en renforçant leur motivation et leur sentiment d'appropriation du projet.

Sur le plan organisationnel, l'expérience a également confirmé l'importance d'un calendrier régulier et prévisible — par exemple, des sessions organisées un mardi matin sur deux —, un facteur essentiel pour encourager la participation durable et l'engagement des personnes âgées.

Apprentissage et impact

Retours positifs des participants : « J'ai trouvé cela très utile ! ”

Dans l'ensemble, les participants ont jugé le programme positif, utile et agréable. Ils ont particulièrement souligné la disponibilité, la bienveillance et le sérieux des étudiants.

> “Je recommanderais ce programme, car les étudiants sont motivés, bien préparés et attentifs aux besoins de notre tranche d'âge. ”

Les participants ont apprécié la possibilité de participer à des échanges constructifs et de contribuer à la définition des objectifs et des moyens pour les atteindre. L'expérience a permis de passer d'une dynamique d'enseignement traditionnelle à une approche plus collaborative et intergénérationnelle..

> “J'ai pu lever certains doutes que j'avais, et j'ai également trouvé les échanges avec les étudiants très agréables. »



Les écoles, acteurs clés de l'inclusion numérique intergénérationnelle

Ces ateliers intergénérationnels montrent toute la valeur de la collaboration entre jeunes bénévoles et personnes âgées pour renforcer l'inclusion numérique, développer les compétences relationnelles des étudiants et consolider les liens au sein de la communauté.

> “La véritable valeur », souligne Teresa Gallelli, « réside dans la volonté de l'établissement scolaire de participer et d'expérimenter les différentes approches que nous proposons. Un exemple concret a été l'accueil par le lycée de l'ensemble du réseau Digi-Inclusion lors de la réunion transnationale à Bologne, avec l'organisation d'un mini-événement impliquant activement des élèves, plusieurs enseignants et la cheffe d'établissement. Par ailleurs, des personnes âgées ont également partagé leur expérience lors de la rencontre, dans le cadre d'un événement organisé à l'hôtel de ville de Bologne, offrant ainsi une perspective intergénérationnelle particulièrement forte.

Une enquête ciblée sur l'application de santé catalane

Mieux comprendre les raisons pour lesquelles les personnes utilisent ou non les services en ligne disponibles.



Teritoire : Mollet del Vallès (Espagne) | **Population:** 52,283

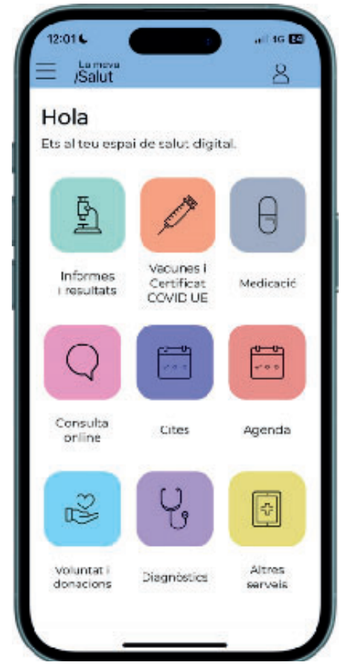
Mis en œuvre par : le centre de soins primaires de Plana Lledó, à Mollet del Vallès

Dimensions renforcées

C. Mieux comprendre les **besoins locaux**

Contexte et besoins

« La Meva Salut » est un portail de santé numérique ainsi qu'une application mobile proposée par le système public de santé de Catalogne (CatSalut). Elle constitue une interface numérique unique avec le système de santé public. Elle permet aux usagers d'accéder à leurs informations de santé et d'interagir à distance avec le système de soins via un accès sécurisé par mot de passe.



Une fois inscrits (en ligne ou en présentiel), les usagers peuvent : consulter et télécharger leurs comptes rendus médicaux et résultats d'examens ; accéder à leurs traitements en cours ; prendre ou gérer des rendez-vous ; bénéficier de téléconsultations ou de démarches administratives à distance ; consulter leur historique de vaccinations ; et accéder aux listes d'attente pour les interventions chirurgicales.

En tant qu'habitants d'une commune catalane, les habitants de Mollet peuvent bénéficier de l'application du système de santé. Cependant, dans le cadre du projet Digi-Inclusion, la municipalité a pu se rendre compte du nombre important de personnes qui ne profitent pas des services numériques proposés.

Si le gouvernement régional poursuit ses efforts pour améliorer les services grâce à la numérisation, les professionnels du centre de soins primaires ont souhaité mieux comprendre qui utilise l'application (et pour quels usages), ainsi que les raisons pour lesquelles d'autres ne l'utilisent pas.

Actions mises en œuvre

Le centre de soins primaires Plana Lledó a décidé de mener une enquête auprès des patients, principaux bénéficiaires potentiels de l'application. Des versions papier d'un court questionnaire utilisateur ont été élaborées en catalan, espagnol, anglais, français et arabe. Parallèlement, une version numérique multilingue de l'enquête a été mise en place.

Les questions portaient sur le profil des usagers (âge, genre, lieu de naissance, niveau d'études), ainsi que sur des aspects généraux liés à la connectivité numérique et à la connaissance de l'application. D'autres questions visaient à comprendre l'usage concret de l'application, ainsi que les principaux freins et raisons d'utilisation ou de non-utilisation.

Des exemplaires papier du questionnaire ont été mis à disposition dans le centre, en tant que site pilote, et un QR code a été affiché à plusieurs endroits du centre, notamment sur les bureaux des professionnels de santé, afin d'encourager la participation des usagers.

Enseignements et résultats

Les résultats ont confirmé que les principaux facteurs de risque de non-utilisation de l'application étaient l'âge avancé et un niveau d'études plus faible. En revanche, le genre et le lieu de naissance ne semblaient pas constituer des facteurs significatifs d'exclusion.

Alors qu'on s'attendait à ce que la raison principale de sous-utilisation de l'application soit liée à la création d'un mot de passe, les résultats ont montré que les principales causes étaient en réalité un manque de connaissance de l'application (38 %), une incompréhension de son fonctionnement (32 %) et la perception d'une utilisation trop complexe (16 %).

> “Nous avons également tiré des enseignements concrets de cette expérimentation, notamment la nécessité d'être proactifs dans la recherche de réponses et le fait que la plupart des personnes rencontrent des difficultés pour remplir des formulaires numériques et préfèrent le format papier », explique Carme Saperas, médecin généraliste à l'Institut Català de la Salut.

Prochaines étapes

L'objectif ultime est d'aider les usagers à bénéficier au maximum de l'application tant en utilité qu'en simplicité d'usage, ce qui peut s'avérer particulièrement bénéfique pour les publics vulnérables qui ne peuvent pas toujours accéder facilement aux lieux de soins. Ces résultats d'enquête soulignent l'importance de bien comprendre les obstacles réels et les besoins des personnes lors de la conception et de la mise en œuvre d'applications et de services numériques.

L'enquête a confirmé que 60 % des répondants souhaiteraient bénéficier d'une formation à l'utilisation de l'application. En conséquence, la suite immédiate donnée à ces résultats a été la conception d'une formation sur mesure visant à renforcer la connaissance et la maîtrise de l'application.

Le numérique en mouvement !

Déployer une classe mobile pour aller à la rencontre des communautés rurales



Territoire : Jelgava Local Municipality (Latvia) | **Population:** 33 348

Delivered by: Local Municipality (rural municipality surrounding a central, industrial city)

Dimensions renforcées

D. Améliorer les **interventions**

Contexte et besoins

Conformément à leur devise « Numérique + social = égalité », la municipalité de Jelgava cherchait des moyens de renforcer les compétences numériques locales, en particulier auprès des personnes âgées, des personnes en situation de handicap et des demandeurs d'emploi. Dans une municipalité s'étendant sur 70 km, avec 40 villages autour d'un centre urbain, les habitants sont confrontés à plusieurs défis, notamment la difficulté d'accès aux services et une certaine résistance au changement.

Jeļena Žoide, responsable du service de formation continue de la municipalité, a constaté à quel point il serait pertinent pour certains adultes de pouvoir suivre des formations aussi proches que possible de leur domicile.

Actions mises en œuvre

La municipalité a décidé de tester une classe numérique mobile afin d'améliorer les compétences numériques et l'inclusion sociale des publics vulnérables. Le projet a été mis en œuvre d'avril à mai 2025, en combinant la mise à disposition d'équipements et des actions de formation déployées dans des lieux de proximité.

En ce qui concerne l'équipement, les formateurs utilisent une sorte de kit pédagogique portable, contenu dans une grande valise high-tech. Facilement transportable, il permet d'intervenir dans différents lieux afin de proposer des formations numériques pratiques et informelles sur l'ensemble du territoire.

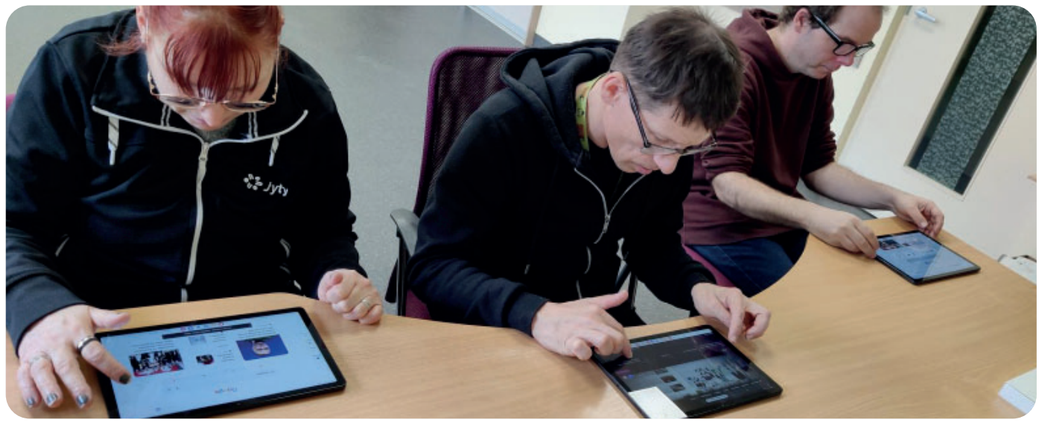
À l'intérieur de la valise se trouvent 16 tablettes, pouvant être rechargées simultanément. Leur design, proche de celui des smartphones des participants, facilite l'apprentissage et l'utilisation des connaissances acquises dans la vie quotidienne. Une connexion Internet peut être fournie via un routeur lorsque le Wi-Fi n'est pas disponible sur place. Il suffit de disposer d'une salle adaptée et accessible, équipée de tables et de chaises, dans chaque lieu d'intervention. Un grand écran pour les présentations est utile, mais pas indispensable, les supports pouvant également être consultés directement sur les tablettes.

La municipalité de Jelgava a testé ce dispositif dans trois lieux : le centre de soins sociaux polyvalent « LAIPA », le centre d'activités « Zemgale » et la maison de la culture de Lielvircava.

Ils ont proposé deux formations pour des adultes âgés de 50 à plus de 70 ans, ainsi qu'une formation destinée aux personnes en situation de handicap intellectuel. Les groupes comptaient de 3 à 11 participants dans le cadre du programme d'éducation non formelle intitulé « Compétences numériques pour différentes situations du quotidien ».

Les thématiques ont été définies par la municipalité en collaboration avec les services concernés, les formateurs et les organisations partenaires. Trois sessions ont été organisées :

- Comment entrer dans le monde numérique (utilisation d'une tablette, recherche sur Internet, scan d'un QR code...) ;
- Comment les compétences numériques peuvent faciliter la vie quotidienne (services publics, Google Maps, recherche d'idées et de communautés partageant les mêmes centres d'intérêt...) ;
- Utilisation de la banque en ligne (démarches courantes, sécurité, prévention des fraudes).



Apprentissage et impact

Les clés du succès de la classe numérique mobile

- **Trouver un enseignant compétent et dynamique**
  Ilze Brakmane, responsable de l'unité d'accompagnement à l'éducation au sein du conseil de l'éducation de la municipalité de Jelgava, explique : « L'un des éléments les plus importants est de trouver le bon enseignant pour le groupe. Il doit maîtriser à la fois les technologies et les sujets abordés, et disposer de l'expérience, des compétences et de l'empathie nécessaires pour adapter le programme aux capacités des habitants.»
- **Adapter le programme, les thèmes et le calendrier**
  Ilze poursuit : « Lors de la conception de ce programme, nous avons cherché à inclure des sujets utiles à tous les participants dans leur vie quotidienne : les services bancaires en ligne, la prise de rendez-vous médicaux sur internet, l'utilisation de Google Maps, etc. »
- **Montrer aux participants des bénéfices concrets**
  L'enseignante Rebeka Grīnfelde souligne que, pour que les participants plus âgés poursuivent le programme et acquièrent de nouvelles compétences numériques, ils doivent comprendre que les cours répondront à leurs questions, les aideront à rester en sécurité en ligne et à éviter les arnaques.

« Vous avez plus de 70 ans et vous voulez savoir comment payer vos factures en ligne : c'est votre objectif. Vous ne recherchez pas beaucoup plus d'informations que cela ! »

- **Favoriser la collaboration avec les centres locaux**
  Les centres locaux peuvent apporter un soutien important en mettant à disposition des locaux, en diffusant les invitations, en assurant le suivi des participants aux cours et en apportant un appui organisationnel complémentaire..

À la suite du projet pilote mené par la municipalité de Jelgava, tous les participants ont indiqué qu'ils préféraient apprendre dans la classe numérique mobile plutôt que dans un centre de formation. Les participants ont acquis des compétences de base et se sont sentis davantage encouragés à utiliser les services numériques pour gérer les situations de la vie quotidienne

Jautrīte Kārkliņa, une participante senior, explique qu'elle a suivi les cours pour gagner en connaissances et en autonomie : « Je connais déjà quelques bases,

mais je n'aime pas utiliser les ordinateurs. Aujourd'hui, je veux surmonter cette peur, cette réticence, afin de pouvoir faire certaines choses par moi-même et ne pas avoir à demander de l'aide à ma fille, au cas où j'appuierais sur le mauvais bouton. »

Résultats de l'enquête menée auprès des participants âgés

« J'ai davantage apprécié apprendre dans la classe numérique mobile que dans un centre de formation » : 100 %

« Mes compétences numériques se sont améliorées » : Un peu : 38 %, Moyennement : 57 %, Beaucoup : 5 %

« Les sujets les plus utiles ou les plus intéressants que j'ai appris ou maîtrisés » :

- La sécurité sur Internet et la protection des données personnelles ;
- L'utilisation de la signature électronique ;
- Les services numériques (e-santé) ;
- La recherche d'informations sur Internet.

La municipalité de Jelgava a tiré plusieurs enseignements importants de ce projet pilote :

- Il serait souhaitable de définir des critères de composition des groupes afin qu'ils soient plus homogènes en termes de niveau de connaissances et de centres d'intérêt.
- La taille des groupes doit être adaptée au public concerné. Par exemple, le travail en groupe est souvent moins adapté aux personnes souffrant de troubles psychiques. Pour les groupes de personnes âgées disposant de faibles compétences et connaissances numériques, des groupes plus restreints permettent d'offrir un accompagnement plus individualisé.
- Les séances devraient généralement être plus courtes mais plus nombreuses.
- L'un des facteurs déterminants dans l'organisation de formations destinées aux personnes exposées au risque d'exclusion sociale est le rôle de l'animateur ou du formateur. Ses compétences professionnelles et pédagogiques, ainsi que sa capacité à adapter avec souplesse le contenu et le format des séances aux besoins spécifiques des participants, sont essentielles.

Message aux autres ville...

Gatis Kasparinskis, coordinateur local du projet Digi-Inclusion, déclare :

> « Lorsque vous concevez des formations non formelles, osez sortir des sentiers battus. Trouvez un formateur capable de susciter l'enthousiasme et amenez la salle de classe numérique au plus près des habitants. Lorsque des seniors et des personnes vulnérables vous disent avec le sourire : "Je peux le faire moi-même maintenant", c'est là que la véritable magie opère. »

Les bénéfices vont bien au-delà de l'acquisition de compétences numériques, comme le souligne Rebeka Grīnfelde : « Beaucoup de ces personnes âgées souffraient d'un certain isolement. Lorsqu'elles se réunissent, cela les encourage à apprendre, à être plus actives et à progresser. Et cela profite à l'ensemble de la communauté rurale. »

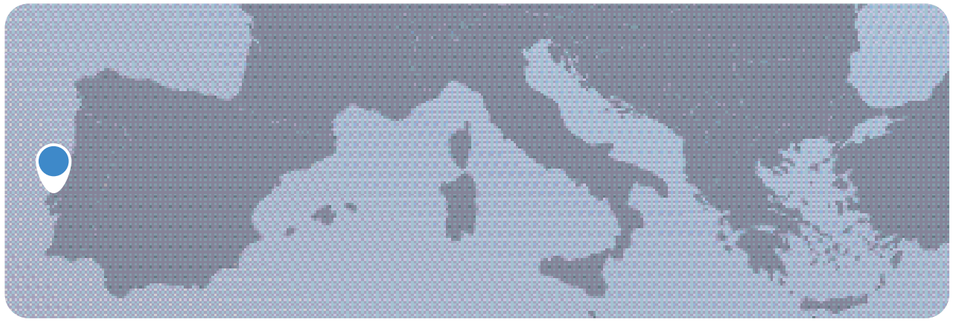
Les prochaines étapes

La mallette numérique mobile est déjà très demandée dans l'ensemble de la municipalité pour de nombreuses initiatives, allant de la formation des enseignants à l'intelligence artificielle à l'accompagnement de jeunes défavorisés dans l'acquisition de compétences numériques, notamment à travers l'utilisation de la thérapie sensorielle.

S'appuyant sur les résultats et les enseignements de son projet pilote destiné aux groupes vulnérables, la municipalité de Jelgava intégrera également les classes numériques mobiles à son nouveau plan d'action local pour l'inclusion numérique, afin de poursuivre le développement et la mise en œuvre d'activités de formation à l'avenir.

Le numérique et le handicap

Être à l'écoute des personnes en situation de handicap



Territoire : Torres Vedras (Portugal) | **Population:** 83 072

Mis en œuvre par : la municipalité de Torres Vedras

Dimensions renforcées

C. Mieux comprendre les **besoins locaux**

D. Améliorer les **interventions**

Contexte et besoins

Avec la création, en 2013, du premier « Bureau municipal d'appui aux personnes malvoyantes et aveugles » du Portugal, la municipalité de Torres Vedras dispose d'une base solide pour renforcer l'inclusion numérique des personnes en situation de handicap.

Le nouveau groupe local URBACT mis en place par la municipalité dans le cadre du réseau URBACT Digi-Inclusion a également permis de renforcer les liens avec les ONG concernées. Cette dynamique aide Torres Vedras à placer les personnes en situation de handicap au cœur de ses actions en faveur de l'inclusion numérique dans l'ensemble de ses 15 paroisses, qu'elles soient urbaines, rurales ou côtières.

Renforcer un réseau actif de personnes déficientes visuelles

Les personnes aveugles ou malvoyantes constituent l'un des principaux groupes que Torres Vedras a choisi de cibler dans sa démarche d'évaluation et d'amélioration de l'inclusion numérique.

Un partenaire clé de cette initiative est le bureau municipal d'appui aux personnes déficientes visuelles, bien implanté sur le territoire. Celui-ci propose diverses activités aux habitants, allant des ateliers pratiques au théâtre et à la musicothérapie, tout en assurant leur transport depuis et vers leur domicile.

Grâce à cette action, Torres Vedras entretient des liens étroits avec un groupe diversifié de personnes présentant une déficience visuelle, âgées de 5 à 88 ans. Consciente des bénéfices de cette démarche pour l'ensemble des acteurs locaux, la municipalité a invité les membres de ce réseau à participer aux actions en faveur de l'inclusion numérique. Celles-ci comprennent des groupes de discussion et des entretiens individuels visant à identifier les difficultés et les opportunités liées au numérique, ainsi qu'à concevoir de nouvelles actions, telles que des ateliers sur les usages numériques et l'amélioration des services numériques.

« Lorsque nous avons commencé à travailler sur l'inclusion numérique avec nos collègues du bureau d'appui aux personnes déficientes visuelles, nous avons constaté qu'elles avaient de nombreux besoins. Nous avons donc choisi de collaborer plus étroitement avec elles afin de mieux comprendre les difficultés rencontrées et de développer de nouvelles activités », explique Sílvia Silva, responsable de la division du développement social de la municipalité de Torres Vedras et coordinatrice du projet Digi-Inclusion.



Actions menées

La municipalité de Torres Vedras a invité 18 personnes présentant différents niveaux de déficience visuelle à participer à un groupe de discussion portant sur l'utilisation des ordinateurs et des téléphones mobiles, ainsi que sur les besoins en accompagnement et en formation au numérique.

Cette démarche a mis en évidence que :

- 55 % des participants n'étaient pas en mesure d'accéder aux informations du site internet de la municipalité ;
- 60 % ne pouvaient pas accéder aux informations en ligne relatives à la sécurité sociale ;
- 70 % ne pouvaient pas accéder aux services liés à la santé.



Une autre action pilote, fondée sur des entretiens individuels, a permis d'identifier des difficultés spécifiques d'accès aux informations de la municipalité, notamment certaines pages web et des emails officiels.

« PeopLes gens se plaignent souvent du manque d'accessibilité des services publics en ligne. Nous ne pouvons pas agir au niveau national, mais nous pouvons améliorer notre site internet municipal pour le rendre plus accessible et plus simple d'utilisation », explique Sílvia.

Grâce à l'implication active d'un membre du bureau d'appui aux personnes déficientes visuelles, ainsi qu'aux échanges menés dans le cadre des ateliers de compétences numériques, l'équipe en charge de l'inclusion numérique recueille actuellement des pistes d'amélioration pour les services en ligne locaux. Ces retours seront intégrés au nouveau site internet de la municipalité, actuellement en cours de développement.
Ils portent notamment sur l'accessibilité – c'est-à-dire la capacité du site à être utilisé par des personnes en situation de handicap – et sur l'ergonomie, à savoir la facilité et l'efficacité d'utilisation du site.

Les améliorations proposées par les utilisateurs incluent :

- veiller à ce que toutes les informations essentielles soient présentées sous forme de texte et non uniquement sous forme d'images ;
- supprimer les fenêtres contextuelles (pop-ups) ;
- simplifier la navigation, en réduisant le nombre d'étapes nécessaires pour accéder aux pages utiles les plus consultées, comme l'agenda des événements locaux ;
- utiliser des titres et des libellés clairs.

Prendre en compte le handicap à chaque étape

De manière plus générale, la municipalité de Torres Vedras travaille également avec les services concernés et une organisation accompagnant des personnes présentant des déficiences cognitives et motrices, membre du groupe local URBACT nouvellement constitué. Ensemble, ils intègrent la question du handicap comme un facteur clé dans leurs travaux visant à améliorer l'inclusion numérique pour tous, en capitalisant sur les enseignements tirés pour alimenter un ensemble de nouvelles actions prévues pour 2026 en matière d'inclusion numérique.

> « C'est une expérience nouvelle pour nous. Nous menons déjà beaucoup d'actions en faveur de l'inclusion sociale, mais nous étions loin de considérer l'inclusion numérique comme un besoin ou un sujet à traiter. Cela a été une bonne surprise de découvrir à quel point le fait de se concentrer sur l'inclusion numérique peut être un élément important du soutien à l'inclusion sociale », explique Inês Vaz, responsable de l'unité de gouvernance intégrée et d'inclusion sociale de la municipalité de Torres Vedras et coordinatrice du groupe local URBACT du projet Digi-Inclusion.

Les prochaines étapes

De nouveaux groupes de discussion sont prévus afin de tester et d'évaluer les services en ligne de la municipalité, et d'alimenter le développement en cours du nouveau site internet.

La division du développement social poursuivra son travail en étroite collaboration avec le service de communication afin de garantir que le nouveau site internet soit aussi accessible et convivial que possible.

Message aux autres villes

> « Écoutez les personnes qui vivent ces difficultés et, surtout, l'élément le plus important : ne travaillez pas uniquement pour elles, mais avec elles, tout au long du processus », explique Inês..



Renforcer la confiance et la motivation

Utiliser des points de départ alternatifs pour favoriser l'accès au numérique



Territoire : Bologna (Italie) | **Population:** 1 012 000 (dans la métropole)

Mis en œuvre par : Lepida, une association dédiée à l'inclusion numérique au service de la Région, des municipalités et d'autres organismes publics de l'Émilie-Romagne

Dimensions renforcées

D. Améliorer les **interventions**

Contexte et besoins

Cet exemple intéressant d'inclusion numérique de Lepida montre l'importance de travailler avec les personnes âgées afin de renforcer d'abord la confiance et la motivation, en s'appuyant sur leurs préoccupations ou leurs centres d'intérêt, et pas uniquement en commençant par des formations aux compétences numériques. Cette approche répond à un manque dans les interventions qui se concentrent souvent sur des causes individuelles de l'exclusion numérique, telles que le manque de motivation à utiliser les outils ou le manque de confiance dans leur sécurité.

Elle contribue à réduire la fracture numérique entre les générations, en donnant aux personnes âgées les moyens de se protéger et de protéger les autres contre les arnaques, la désinformation et l'exclusion sociale. On peut parler ici de lutte contre l'« auto-exclusion », en encourageant les seniors à utiliser les services numériques, à éviter la désinformation et à rester en sécurité. Et ce n'est qu'un début : cette approche réussie va désormais être étendue à d'autres publics dans la région.

Actions menées

Lepida a mis en œuvre ce programme pilote de formation au début de l'année 2025, dans le cadre d'une synergie développée avec le projet européen SUM, financé par l'UE, qui aborde des aspects clés tels que la motivation des utilisateurs et la confiance. L'association AUSER, dédiée au vieillissement actif et membre du groupe local URBACT, a joué un rôle essentiel en mettant à disposition des espaces de confiance et en mobilisant son réseau de personnes âgées.

Une formation à la sécurité sur Internet co-construite avec des personnes âgées

> « Cette initiative de formation visait à autonomiser les personnes âgées, non seulement en tant qu'apprenantes, mais aussi en tant que pairs éducateurs, en favorisant leur autonomie et la confiance », explique Teresa Gallelli..

La première étape a consisté à co-construire la formation avec les participants, afin de renforcer leur appropriation et la pertinence du contenu. Celui-ci a été régulièrement mis à jour avec des exemples récents de fake news, allant des arnaques et faux contenus générés par l'intelligence artificielle jusqu'aux messages suspects sur WhatsApp.

Le programme obtenu comprenait trois séances de formation formelles ainsi qu'un atelier entre pairs. Ces activités étaient accompagnées de supports visuels et de documents imprimés, tels que des fiches de conseils pour reconnaître les fausses informations, ainsi que des coordonnées de services publics. Sur le plan logistique, des chaises mobiles et des configurations en espace ouvert ont été privilégiées afin de favoriser le dialogue ; des vidéoprojecteurs, une bonne acoustique et des polices lisibles ont contribué à la clarté et à l'accessibilité, en particulier pour les participants malvoyants.

Un élément clé du dispositif était la « formation de formateurs ». Certains participants âgés ont été formés pour animer eux-mêmes des ateliers de manière autonome. Ces formateurs pairs ont reçu des certificats, renforçant ainsi leur légitimité et leur motivation à poursuivre leur engagement.



Apprentissage et impact

Résultats clefs

- 10 formateurs pairs ont été formés et ont ensuite animé eux-mêmes des ateliers.
- La sensibilisation et la préparation face aux arnaques et à la désinformation ont augmenté de manière mesurable.
- Les retours des questionnaires ont montré une forte satisfaction concernant le caractère pratique et accessible des contenus, ainsi que la qualité des conditions d'apprentissage, très respectueuses.

Enseignements clés

- Les personnes âgées sont tout à fait capables de prendre des rôles d'animation et d'enseignement lorsque les méthodes sont participatives.
- Les modèles entre pairs renforcent la confiance et l'engagement.

- La mise à jour régulière des contenus est essentielle pour répondre à l'évolution de la désinformation, en particulier celle générée par l'intelligence artificielle.
- L'accessibilité (supports visuels, acoustique, typographies) est un facteur déterminant pour un apprentissage inclusif.
- Les certificats et la reconnaissance contribuent à maintenir la motivation et à soutenir le rôle de formateur pair.

Les prochaines étapes

Bologne dispose désormais d'une boîte à outils et d'un modèle de formation reproductibles, pouvant être déployés dans d'autres communautés.

Grâce à de nouveaux financements, notamment du programme Erasmus+ et d'autres sources, le dispositif va désormais être étendu afin de proposer des formations similaires à la sécurité numérique dans toute la ville de Bologne. Il sera également élargi pour toucher les jeunes, en partenariat avec les écoles et les centres sociaux.

Digi-inclusion

The Playbook

URBACT

Co-funded by the European Union
Interreg