

# Comité du numérique

## Contribution à la feuille de route numérique responsable de la Métropole Rouen Normandie

### Novembre 2024



Conseil  
de Développement  
Durable



métropole  
ROUENORMANDIE

# Edito des coordinateurs



*“Le comité du numérique est né de la volonté de membres du CDD de s’impliquer sur les questions numériques portées par la Métropole.*

*A ce titre, en juin 2023 nous avons choisi d’accompagner la Métropole dans l’écriture de sa feuille de route numérique responsable. Ainsi, pendant 6 séances entre septembre 2023 et octobre 2024, nous avons construit notre réflexion, afin de proposer la présente contribution.*

*Nous avons choisi les thématiques qui nous semblaient prépondérantes et nous avons souhaité faire des propositions sur la fracture numérique, la sensibilisation et l’éducation, l’accompagnement des nouveaux usages et l’évolution des comportements vis-à-vis du numérique dans le monde du travail, la sobriété numérique. Nous avons notamment prototypé 2 services qui sont présentés dans ce document: “Bonjour - accompagnement numérique” et “Resonum - plateforme de mise en relation”.*

*Nous souhaitons remercier les équipes de la Métropole pour leur accompagnement et leur soutien à nos travaux et tout particulièrement : Flore BONHOMME, Doralie BESNARD, Dimitri DEBRAY et Vincent DESCORDES.*

*Nous remercions également Oliver LANGLET de Reboot Ecosystem et Caroline MOREAU coordinatrice NUMI du réseau GRAIN d’avoir pris le temps de venir échanger avec nous.”*



Nathalie  
BUISSON



Flavien  
MOUSSET

# Réduire la fracture numérique en accompagnant les usagers sur le volet matériel et usage

Nous sommes tous à un moment confrontés à nos limites vis-à-vis du numérique. Plus particulièrement avec la dématérialisation des services, nous sommes souvent livrés à nous-mêmes face à des outils numériques, une application ou une page internet.

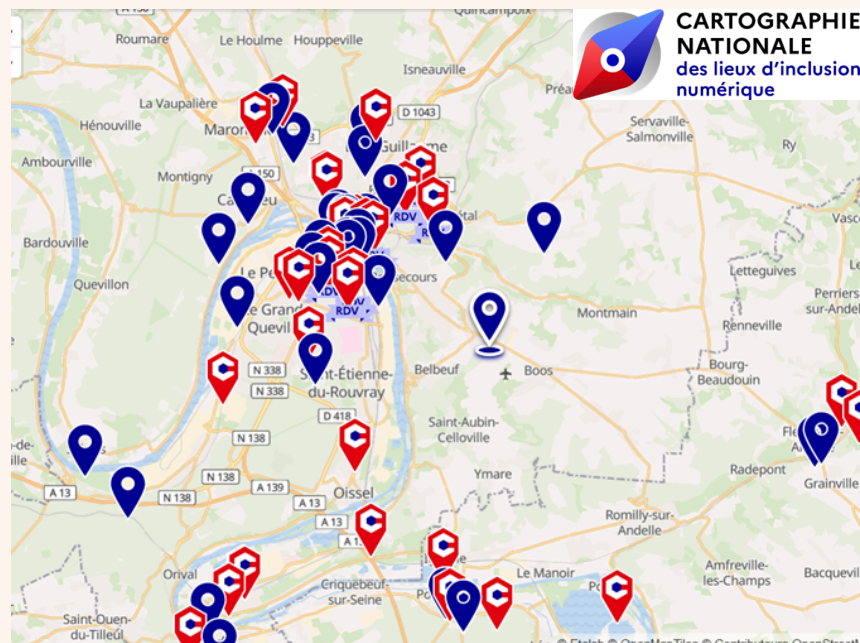
La fracture numérique concerne des publics variés, même ceux qui ne sont pas a priori forcément considérés comme fragiles. Elle touche à la fois à l'accessibilité d'usage, la capacité financière pour s'équiper, et l'accès à la donnée.

Il y a donc nécessité de comprendre le blocage au-delà de la simple « technique numérique » (méthodologie, manque d'équipement, barrière de la langue, accès au réseau...) et il n'est donc pas possible de proposer une approche standardisée unique. Il faut une réponse adaptable, personnalisée et multicanal qui va au-devant des personnes et qui n'attend pas qu'elles se manifestent.

Un certain nombre d'offres d'accompagnement et d'actions hétérogènes sont déjà existantes, comme les lieux d'inclusion numérique, mais un peu dispersées et mal connues.

**31,5% des 18 ans et plus ne maîtrisent pas les compétences numériques élémentaires**

ANCT, CREDOC, Université Rennes 2 CREAD-M@rsouin, La société numérique française : définir et mesurer l'éloignement numérique, 2023



# Les pistes prioritaires

## 1 Favoriser l'inclusion numérique

### Communiquer sur les services d'accompagnement existants

- Affichages et diffusion de l'information sur des lieux stratégiques (université, métro ...)
- Développement de partenariats avec des acteurs locaux.

### Innover pour simplifier l'accès aux services numériques tout en conservant un lien humain

- Utiliser l'IA (Chatbot) pour offrir une assistance de premier niveau.



### Créer un service gratuit d'accompagnement

- Disposer de médiateurs numériques humains formés, accessibles par différents canaux (téléphone ou présentiel par exemple) et avec une grande amplitude horaire, en se basant sur les offres existantes. Cf. proposition "Bonjour - accompagnement numérique" pages 6 et 7
- Développer en parallèle des solutions d'accompagnement au cas par cas et des formations pour faire monter en compétences.



### Faire monter en compétences dès le plus jeune âge dans le cadre scolaire

- Former aux outils numériques indispensables et à une utilisation très concrète du numérique (éducation, outils de bureautiques, navigation sur Internet...) avec la mise à disposition de médiateurs numérique et d'équipements suffisants et de qualité dans les écoles.

### Mettre en responsabilité des structures existantes

- d'avoir la compétence en interne pour accompagner leurs clients ou bénéficiaires.



## 2 Garantir l'égalité d'accès avec :



- Un maillage territorial efficace, notamment en milieu rural, avec des lieux accessibles financièrement (coût d'accès au service de coworking par ex), physiquement (accessibilité en transport en commun) et avec des horaires adaptés (ouverts en fin de journée et le samedi).



- Une amélioration de la couverture du réseau fibre sur tout le territoire de la Métropole



- L'accès gratuit au WIFI, plus accessible et plus sobre



- La mise à disposition de la DATA via l'open data.



## 3 Améliorer l'accessibilité aux équipements



Créer une filière de location de longue durée d'équipements numériques, inspirée des systèmes de location d'objets (médiathèques, Lovélo).



Créer une bibliothèque numérique partagée pour prêter des équipements responsables.



Favoriser la mutualisation d'équipements.



Proposer des aides financières à l'équipement pour les ménages les plus modestes

## Le comité pointe aussi la nécessité de :

- Garantir l'accès aux services métropolitains sans le numérique.
- Maintenir systématiquement une présence humaine en plus des solutions numériques comme le chatbot.
- Ne pas dématérialiser les services simples quand ce n'est pas nécessaire (ex: carte de transport en commun).
- Simplifier les interfaces numériques (MAAS, sites internet).

Les services au public sont des « services rendus aux humains par des humains » et l'utilisation du numérique ne peut viser à mettre un terme à la présence humaine



# Zoom sur la proposition

## Bonjour ! Accompagnement numérique

Ce service gratuit doit permettre aux habitants de la métropole de **devenir autonomes** dans leurs usages numériques du quotidien.

Il vise à **accompagner, rassurer, orienter** vers le bon interlocuteur et le plus proche qui pourra accompagner pour résoudre les problèmes. Il n'a pas vocation à faire à la place de la personne ni à se substituer à France Services.



### Des moyens d'accueil variés



Avec des **permanences téléphoniques, physiques ou informatiques** (IA, Tchat...), assurées par des **médiateurs numériques professionnels formés et accueillants**.

Au départ, le service pourrait se baser sur les conseillers numériques existants.

L'objectif est d'optimiser l'existant et de ne pas créer de ressources supplémentaires.

## Zoom sur la proposition

# Bonjour ! Accompagnement numérique



### Comment fonctionne-t-il ?

La personne du service d'assistance numérique analyse le besoin mais également l'autonomie du demandeur par rapport à l'usage numérique et s'il a besoin d'un accompagnement plus particulier.

Ensuite elle peut proposer deux solutions :

- Le diriger vers le lieu le plus proche de chez lui (association ou France service = services existants), pour lequel il peut lui prendre directement un rendez-vous. Un accueil physique souriant sera là pour lui montrer la démarche pas à pas.
- éventuellement et sous réserve de validation juridique, proposer de prendre la main directement sur son smartphone, ou son ordinateur pour lui montrer comment faire, mais il ne fera pas à sa place.

### Des conditions d'accueil larges



Une grande amplitude horaire surtout en accueil présentiel : 8h-18h ou 19h du lundi au samedi, et au moins un jour la semaine avec une amplitude horaire plus étendue (8h-21h)

Un maillage territorial cohérent: Chaque personne doit avoir un lieu d'accueil à 15min de trajet maximum.

Un Service itinérant pour « aller vers » (dans les lieux de passage, les quartiers prioritaires politique de la ville QPV, le milieu rural...). Un service à domicile pour les personnes qui ne peuvent pas se déplacer pourrait également être envisagé.

**L'action sera pertinente si le service est connu et utilisé (et recommandé).  
Donc le sujet principal est sa NOTORIETE avec une communication nécessaire par tous les vecteurs existants.**

## Thématique 2

# Sensibilisation et éducation au numérique: enjeux

L'accès au numérique doit être un droit. Il est nécessaire, voire indispensable. Mais cela comporte certains risques sur lesquels il faut sensibiliser et éduquer

## Sécurité et Confidentialité

Usurpation d'identité / piratage  
Fuite des données  
Intimité / intrusion / Cyber harcèlement

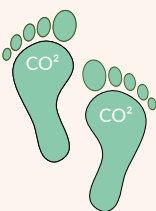
*"Je ne me souviens jamais de mes mots de passe donc je met le même partout"*



*"Je ne connais pas toujours les sources des sites"*

## Désinformation

Fake news  
complotisme



## Relations Sociales et isolement

Isolement / manque de contacts humains  
Perte des contacts sociaux  
Conformisme social  
Soumission aux influenceurs



## Environnement

Impact de mes émissions de GES

## Droits et Justice

Non recours aux droits  
Atteinte notoriété  
Droit à la déconnexion

## Autonomie et Compétences

Dépendance aux autres pour l'utilisation  
Fracture numérique

## Santé et Bien-être

Manque d'activité physique  
Influence négative des outils numériques de santé de rester enfermé chez moi (domotique)



## Coûts et Obsolescence

Coût d'usage des outils  
Obsolescence du matériel / limite de capacité  
Progression des charges fixes (coût abonnements)



*"Décidément, je ne comprends rien à l'IA"*





# Sensibilisation et éducation au numérique: pistes prioritaires



Organiser des **partenariats** avec des écoles et associations pour **sensibiliser** aux enjeux du numérique

**Informier** et **responsabiliser** les jeunes et leurs parents sur les risques numériques

Sensibiliser le grand public à l'impact du numérique : **impact social** de nos achats, découverte, des **innovations** numériques, etc.

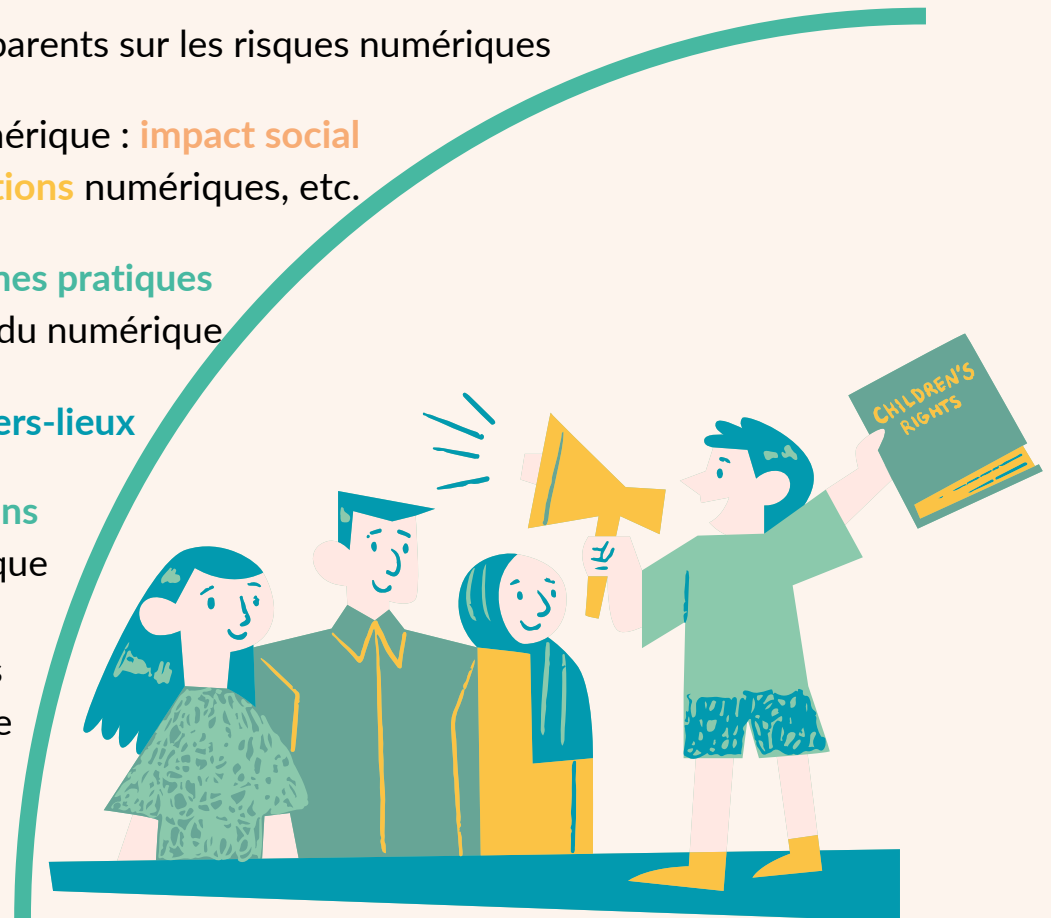
**Créer** et diffuser des **chartes de bonnes pratiques** sur l'usage responsable du numérique

Informier et sensibiliser sur les avantages des **tiers-lieux**

**Organiser** des **événements** comme des **hackathons** pour sensibiliser aux enjeux du numérique

Sensibiliser les établissements scolaires à la **sobriété** numérique

**Initier** la population aux enjeux de **l'IA**



# Accompagner les nouveaux usages et l'évolution des comportements vis-à-vis du numérique dans le monde du travail



Le numérique génère et modifie continuellement les organisations de travail. Cela impacte les conditions de travail, la qualité du travail, ainsi que la qualité du service rendu ce qui est renforcé par la dématérialisation.

Les membres du comité du numérique ont souhaité réfléchir à la manière dont la Métropole pourrait accompagner les évolutions de l'utilisation du numérique dans le monde du travail.

Ils ont réalisé un constat de l'usage du numérique post-Covid, en lien avec l'équilibre télétravail et le tout ou trop numérique autour des questions suivantes :



- Quels impacts sur les modes de vie ?
- Quels impacts sur les métiers, les compétences et le management ?
- Quels impacts sur le bien-être au travail ?
- Quels impacts sur la transition écologique ?



Ils ont ensuite proposé à la Métropole des actions à mettre en place:



# QUELLES PROPOSITIONS ?

Valoriser les bonnes pratiques et contribuer à l'essaimage

Proposer des GT inter-entreprises d'échanges et de bonnes pratiques.

Mettre à disposition l'outil Delibia

Implanter des acteurs du stockage numérique responsable et y développer l'économie circulaire

Améliorer la couverture du réseau fibre sur l'ensemble du bassin de vie

Mailler les acteurs du territoire autour de démarches numérique responsable (partage de bonnes pratiques, challenge...) et cybersécurité

Créer une plateforme de partage de bureaux

Développer un système de location de matériels

Organiser / soutenir les groupements d'achats pour les entreprises et pour les particuliers.

Développer la filière locale de collecte et de reconditionnement des matériels

Assouplir les critères de prise de matériel à reconditionner ou réparer

Proposer des chartes de bonnes pratiques.

Mesurer l'impact du numérique à l'échelle du territoire : démontrer par la preuve.

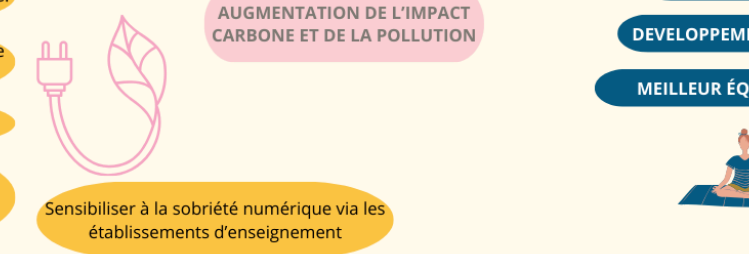
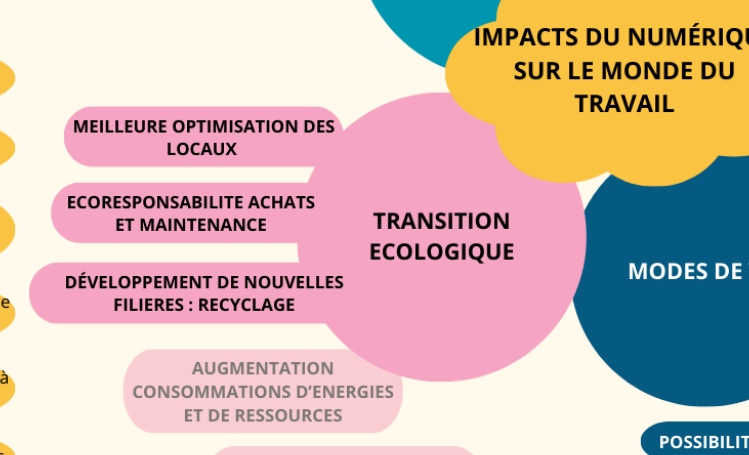
Démocratiser le digital Clean Up Day

Poursuivre et développer l'accompagnement numérique responsable des entreprises

Limitier fortement l'utilisation des IA très consommatrices en Co<sup>2</sup>



Légende :  
 \* bulles foncées = enjeux  
 \* bulles claires = risques  
 \* bulles sur fond jaune = propositions



Sensibiliser à la sobriété numérique via les établissements d'enseignement

Sensibiliser le grand public sur l'impact social de nos achats

Soutenir l'équipement des ménages

Proposer des accompagnements à la transformation numérique pour les entreprises et les habitants pour éviter la fracture numérique.

Inciter à l'éducation aux outils numériques

Initier la population à l'IA

Créer et animer un club des DRH autour de la digitalisation du travail / événement annuel.



Réaliser une campagne de prévention des risques RPS / TMS liés au télétravail à domicile

Encourager le développement des tiers-lieux labellisés sur tout le territoire (pour ruraux + urbains travaillant à l'extérieur du territoire)

Financer un pass télétravail en tiers-lieux pour ses agents

Faire des événements autour du numérique pour sensibiliser, éduquer, valoriser les initiatives autour de cette thématique.

Garantir l'accès aux services métropolitains sans le numérique

Formation numérique responsable auprès du grand public

**Le comité du numérique souhaite que le sujet du télétravail fasse l'objet d'un groupe thématique à part entière, qui sera mis en oeuvre courant 2025.**

# Rendre le secteur du numérique plus sobre en équipement



## Étendre la durée de vie et inciter à la sobriété



Inciter les acteurs du territoire à prolonger la durée de vie de leurs appareils numériques et à les faire reconditionner :

- grâce à la coalition numérique responsable qui sensibilise déjà les acteurs du territoire aux bonnes pratiques.
- en continuant à mobiliser les acteurs du territoire qui ne sont pas membres de la coalition et notamment les grandes entreprises.



Mettre en place un système d'avantage lors des dons. (Par exemple pour faciliter l'achat de matériels reconditionnés en local)



Promouvoir l'intérêt de l'achat de matériels à haut indice de réparabilité

Le volume de matériels qui « dort » dans les tiroirs est important, souvent faute de savoir quoi en faire. Le comité du numérique propose les points d'intervention prioritaires suivants:

## Encourager le reconditionnement



Création d'une plateforme de mise en relation (Cf. RESONUM pages 14 et 15)



Diversifier la filière de reconditionnement local



Diversifier les bénéficiaires pour les matériels reconditionnés (associations, écoles, étudiants etc)

Faire connaître la filière et notamment l'offre Reboot\* auprès des étudiants.



Mobiliser le parc de PC fixes non vendus disponible chez Reboot pour les écoles et les étudiants, via une action de communication à destination des communes pour les inciter à acheter ces PC fixes disponibles pour leurs écoles.

Pour ce faire, la Métropole pourrait :

- Interroger les communes sur leurs besoins en matériels,
- Intégrer cette proposition dans son futur catalogue de services aux communes.



\*Reboot écosystème est un projet de réemploi de matériel informatique, en boucle locale, qui vise à équiper les foyers les plus démunis et à conforter leur capacité d'agir grâce au numérique.



## Mutualiser

# 3



Encourager le partage et la réutilisation des logiciels entre structures ayant des besoins similaires



Développer la mutualisation des matériels (ex: mutualisation des box Internet)

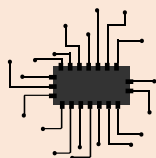
## L'enjeu du recyclage

Un certain nombre de matériels ne peut faire l'objet de reconditionnement car soit en mauvais état, soit en l'absence d'une filière de reconditionnement.



Accompagner ou s'insérer dans un projet R&D de recyclage des matériels numériques, à développer sur le territoire pour les composants, les batteries, les métaux lourds.

Ces 3 éléments font partie des plus difficiles à recycler, mais aussi des plus impactants en termes de pollution, de conditions de travail déplorables et d'émissions de gaz à effet de serre. Créer ces filières apporterait une attractivité inédite du territoire, et favoriserait le développement des circuits de reconditionnement et de réparation des D3E\*.



## Développer une filière de location

# 5

Création d'une filière de location et de mise à disposition d'équipements (PC, Tablettes...) à moyen et long terme en s'inspirant :

- Du système de location longue durée Lovélo
- Des bibliothèques d'objets
- Des emprunts possibles dans les médiathèques.



\*Un DEEE, ou D3E, est un déchet d'équipement électrique et électronique.

# Zoom sur “Resonum - plateforme de mise en relation”

Ce projet vise à **mettre en relation** les **donneurs**, les **reconditionneurs** et les **demandeurs** pour la collecte, le reconditionnement et la mise à disposition de l'ensemble des équipements numériques du territoire.

Il se matérialise sous la forme d'un **site Internet** qui permet à :

- Un **donneur potentiel** de **s'informer** sur les modalités et les possibilités existantes pour donner son matériel informatique. En renseignant quelques éléments, il aura accès à une **information précise et personnalisée** sur les possibilités dont il dispose (lieux de dépôts pour reconditionnement ou recyclage) et éventuellement à la possibilité d'**enregistrer le matériel** afin de constituer un stock à proposer.
- Un **reconditionneur** de préciser ses critères et de recevoir des **propositions de la plateforme pour récupérer du matériel**.
- Une **personne qui recherche du matériel** d'identifier les **stocks disponibles** chez les reconditionneurs et les modalités d'accès.



## Ce projet permet :

- d'optimiser le reconditionnement et le recyclage des matériels sur le territoire.
- d'avoir un inventaire non exhaustif du potentiel de dons en D3E sur le territoire (volume, type de dons, type de matériels...)
- de trouver des bénéficiaires potentiels.



# Modalités d'élaboration de cette contribution

Le comité du numérique a élaboré cette contribution pendant 6 séances entre septembre 2023 et octobre 2024:

- 19 septembre 2023 : Définition de la feuille de route
- 21 novembre 2023 : Comment prendre en compte et réduire la fracture numérique en accompagnant les usagers sur le volet matériel et sur le volet usage ?
- 9 avril 2024 : Comment accompagner les nouveaux usages et l'évolution des comportements vis-à-vis du numérique dans le monde du travail : gérer l'après COVID, l'équilibre télétravail et le tout ou trop numérique ?
- 11 juin 2024: Que peut faire la Métropole pour sensibiliser les citoyens aux enjeux du numérique responsable et pour développer leur pouvoir d'agir vis-à-vis du numérique ?
- 17 septembre 2024 : Comment rendre le secteur du numérique plus sobre en équipement ?
- 8 octobre 2024 : Séance de prototypage des deux services "Bonjour - accompagnement numérique" et "Resonum"

La contribution a été élaborée par les membres suivants : Paul BORGES, Pierre-Emmanuel BRUNET, Nathalie BUISSON, Caroline DEGRAVE, Gaétan DUBOIS, Isabelle FOUQUART, Annie JEANNE, Eric LAUGEROTTE, Flavien MOUSSET, Alexandre SIMON, Julien VITRY.



Mise en page et harmonisation des contributions : Claire MONTAY, Service participation et citoyenneté - MRN - 2024