RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

AGENCE NATIONALE DE LA COHÉSION DES TERRITOIRES

FRANCE RELANCE

SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE

APPEL À MANIFESTATION D'INTÉRÊT

OUTILLER LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

Adresse de consultation :

https://www.demarches-simplifiees.fr/commencer/outiller-mediation-numerique

Résumé

L'AMI « Outiller la médiation numérique » s'inscrit dans l'axe 2 du volet « inclusion numérique » du Plan France Relance. Cet axe coordonné par le Secrétaire d'Etat chargé de la Transformation Numérique et des Communications électroniques vise la structuration et l'outillage de la filière de l'inclusion numérique.

Afin de structurer et d'outiller la filière de l'inclusion numérique à l'échelle nationale, l'ANCT souhaite accompagner un ensemble d'acteurs dont les problématiques en matière d'inclusion numérique sont structurantes et représentatives des besoins de l'écosystème.

L'objectif de cet appel à manifestation d'intérêt est donc **d'identifier, de financer et d'accompagner des dispositifs d'inclusion numérique ancrés dans un territoire et de permettre leur pollinisation à moyen et long terme**.

Cet AMI ne présente pas de caractère exclusivement compétitif. Il a justement pour objectif d'expérimenter et de soutenir des projets pour lesquels la **mise en réseau et la coopération entre acteurs est au cœur de leur développement et passage à l'échelle**.

Il s'agit ainsi d'expérimenter à l'échelle d'un territoire, et dans une approche globale, des projets répondant au moins à l'un des **cinq défis** identifiés comme structurants pour la filière de l'inclusion numérique :

- Défi 1 - connaître les besoins et les ressources en matière d'inclusion numérique de son territoire
- Défi 2 - améliorer la gestion des situations d'urgence administrative
- Défi 3 - accompagner les différents publics vers l'autonomie numérique
- Défi 4 - pérenniser les dispositifs d'inclusion numérique de son territoire
- Défi 5 - construire et/ou consolider une offre d'inclusion numérique pour un public identifié comme particulièrement fragile sur un territoire

Les porteurs de projets candidats peuvent présenter des projets existants (qui ont besoin de consolidation pour passer à l'échelle) ou de nouveaux projets.

Peuvent candidater des projets mobilisant (de manière alternative ou cumulative) des :

- Dispositifs numériques (logiciels, bases de données, référentiels, etc.)
- Dispositifs tangibles (kits de médiation numérique, dispositifs itinérants de médiation numérique, etc.)
- Ingénieries (expérimentations et/ou méthodologies pour l'inclusion numérique, susceptibles d'être documentées et reproduites)

Les lauréats s'engagent à entrer dans une démarche de labellisation "Numérique en Commun[s]" pour les dispositifs qu'ils mobilisent dans leur projet. Il s'agit d'engager un processus de montée en qualité progressive des dispositifs autour des critères du Label "Numérique en Commun[s]" : accessibilité,

ouverture (des codes sources, des données), appropriabilité (documentation), sécurité, co-design (facultatif), éco-conception (facultatif).

Le projet de label en cours de publication est accessible ici : https://societenumerique.gouv.fr/wp-content/uploads/2021/06/Annexe-1-LABEL-NEC.pdf

Les projets lauréats bénéficieront d'un **accompagnement individuel** qui, en fonction des besoins et des ressources engagées dans le projet, pourra prendre la forme d'une subvention et/ou d'un accompagnement métier.

L'enveloppe globale de cet AMI est de **3 millions d'euros en subvention** (financement des projets entre 20 000 et 300 000 euros) et de **3,5 millions d'euros pour l'accompagnement métier**.

Les projets lauréats bénéficieront également d'un **accompagnement collectif** afin de partager leur retour d'expérience, de mutualiser leurs acquis et valoriser leurs actions auprès de la communauté Numérique en Commun[s].

Cet AMI est ouvert de manière permanente pendant un an et demi.

Plusieurs vagues de sélection sont prévues (environ tous les 3 mois). Un jury pluridisciplinaire sélectionne les projets lauréats.

Des auditions des porteurs présélectionnés auront lieu lors de chaque jury.

Cet AMI encourage particulièrement la mise en place de partenariats avec les différents acteurs de l'écosystème de l'inclusion numérique. **Les projets devront candidater sous la forme de consortiums, comprenant de préférence une collectivité territoriale.**

Les dossiers de candidature doivent être déposés sur demarches-simplifiees.fr à l'adresse : https://www.demarches-simplifiees.fr/commencer/outiller-mediation-numerique

Contacts

Pour toute question, contacter l'équipe du Programme Société Numérique de l'ANCT : societe.numerique@anct.gouv.fr

Table des matières

Résumé....2
Contacts....3
1. Contexte de l'AMI....5
2. Objectifs de l'AMI....6
3. Projets attendus....7
4. Accompagnement et engagements des lauréats....9
Modalités d'accompagnement métier et d'animation....10
Modalités de financement....11
Modalités de conventionnement et de suivi....11
5. Examens des projets proposés....12
Procédure de sélection....12
Dossier de candidature....12
Présélection et sélection auprès du comité de sélection....12
Modalités de soumission et procédure de sélection....13
Critères d'éligibilité....13
Critères de sélection....14
Modalités de candidature....14
Contenu du dossier de candidature....14
Modalités de dépôt des candidatures en ligne....15
ANNEXES....15
Annexe 1. Présentation des défis identifiés comme structurants pour la filière de l'inclusion numérique....15

Défi 1 : Connaître les besoins et les ressources de son territoire en matière d'inclusion numérique 17
Défi 2 : Améliorer la gestion des situations d'urgence administrative sur son territoire 18
Défi 3 : Accompagner les différents publics de son territoire vers l'autonomie numérique 19
Défi 4 : Pérenniser les dispositifs d'inclusion numérique de son territoire 20
Défi 5 : Construire et/ou consolider une offre d'inclusion numérique pour un public identifié comme particulièrement fragile sur le territoire 21
Liste des acteurs rencontrés 21
Sources consultées 22
Annexe 2. Articulation avec les dispositifs du Plan de relance et de la Stratégie Nationale pour un numérique inclusif 23
Annexe 3. Annexe financière 24

1. Contexte de l'AMI

Les restrictions liées à la crise sanitaire ont montré à quel point le numérique peut être un besoin au quotidien. Des courses par internet, à la télémédecine, du divertissement aux démarches administratives, ceux qui ont accès au numérique traversent plus facilement cette période difficile. C'est pourquoi, **le volet "inclusion numérique" du Plan France relance consacre 250M€ pour accompagner les Français en difficultés avec les outils numériques.** C'est un défi immense quand on sait que près de 13 millions de Français ont peu voire pas du tout de compétence en la matière. Le Gouvernement se mobilise pour faire de l'accès de tous aux usages du numérique une véritable politique publique déployée sur l'ensemble du territoire.

L'**Agence nationale de la cohésion des territoires** (ANCT) met en œuvre diverses actions pour consolider le secteur de la médiation numérique et accompagner le déploiement des conseillers numériques France Services. **L'AMI « Outiller la médiation numérique » s'inscrit dans l'axe 2 du volet « inclusion numérique » du Plan France Relance qui vise la structuration et l'outillage de la filière de l'inclusion numérique** et repose sur plusieurs volets :

- la conception et mise à disposition de mobiliers d'inclusion numérique libres et ouverts dont la fabrication relocalisée est effectuée via les filières locales. L'objectif est d'équiper les médiateurs

numériques pour qu'ils puissent réaliser leurs missions d'accompagnement au plus près des habitants ;
- la mise à disposition de matériel informatique reconditionné aux médiateurs et aidants numériques et le soutien aux filières locales du reconditionnement informatique ;
- la mise à disposition d'une banque de ressources en ligne à destination des professionnels de l'inclusion numérique (outils, dispositifs, ingénieries) et d'un accompagnement sur mesure pour faire émerger ou consolider des dispositifs structurants en matière d'inclusion numérique (objet du présent AMI).

Cet AMI s'articule avec l'ensemble des actions du volet "inclusion numérique" du Plan de relance mais également avec l'ensemble des dispositifs issus de la **Stratégie Nationale pour un numérique inclusif**, pilotés par le **Programme Société Numérique** (cf. annexe 2).

Il part du constat suivant : les collectivités territoriales mettent en place des actions et ressources pour accompagner les habitants en difficultés avec les outils numériques. De nombreuses expérimentations existent partout dans les territoires mais elles sont parfois isolées ou peu structurées (le plus souvent sans coordination territoriale ou sans possibilité de passer à l'échelle). Les acteurs sollicités, porteurs de ces expérimentations, expriment un besoin d'accompagnement pour professionnaliser ces initiatives et en faire des dispositifs structurants pour la mise en œuvre des politiques d'inclusion numérique au niveau local. C'est donc par un investissement massif que l'État souhaite accompagner la structuration de la filière de l'inclusion numérique et la coordination entre ses différents acteurs. L'objectif du présent AMI est de soutenir financièrement, techniquement et méthodologiquement des projets locaux d'inclusion numérique afin de rendre possible leur essaimage et leur mutualisation à l'échelle de tous les acteurs de la médiation numérique.

2. Objectifs de l'AMI

Afin de structurer et d'outiller la filière de l'inclusion numérique à l'échelle nationale, **l'ANCT a décidé d'accompagner un ensemble de projets apportant des réponses** (technologiques, méthodologiques, d'usages) **structurantes pour la filière du numérique inclusif** et lui permettant de **monter en qualité et de répondre, à long terme, aux besoins des bénéficiaires des politiques publiques de l'inclusion.**

Il s'agit ainsi d'accompagner des projets portés par des consortiums d'acteurs ancrés sur des territoires, et répondant à un ou plusieurs des **cinq défis identifiés comme structurants pour la filière de l'inclusion numérique :**

- **Défi 1 : Connaître les besoins et ressources en matière d'inclusion numérique** de son territoire ;
- **Défi 2 : Améliorer la gestion des situations d'urgence administrative sur son territoire** ;
- **Défi 3 : Accompagner les différents publics de son territoire vers l'autonomie numérique** (protection des données, enjeux environnementaux…) ;
- **Défi 4 : Pérenniser les dispositifs d'inclusion numérique de son territoire** ;

- **Défi 5 : Construire et/ou consolider une offre d'inclusion numérique pour un public identifié comme particulièrement fragile** sur le territoire (personnes en situation d'isolement géographique ou sociale, personnes en situation de handicap, personnes allophones, personnes réfugiées, etc.).

Ces cinq défis ont été identifiés à partir d'entretiens menés auprès d'un panel diversifié d'acteurs de l'écosystème de l'inclusion numérique. Ces défis sont détaillés en annexe du présent cahier des charges (annexe 1).

Cet AMI ne présente donc pas de caractère exclusivement compétitif. Il a justement pour objectif d'expérimenter et soutenir des projets pour lesquels la mise en réseau et la coopération entre acteurs est au cœur de leur développement, de leur montée en qualité, leur pollinisation et de leur passage à l'échelle.

Cet AMI est ouvert de manière permanente, plusieurs vagues de sélection sont prévues pendant un an et demi.

Il s'agit de financer et d'accompagner, pour chaque vague, un lot d'environ cinq projets complémentaires et répondant aux défis susmentionnés.

Les projets seront retenus sur la base de leur engagement et de la pertinence de leur approche au regard des problématiques d'inclusion numérique rencontrées sur le territoire et auprès de leurs bénéficiaires.

3. Projets attendus

L'AMI vise à susciter des candidatures permettant d'accompagner et de faire monter en qualité un ensemble de dispositifs, ancrés dans une dynamique territoriale, et qui sont représentatifs des grandes problématiques rencontrées lors de la mise en œuvre des politiques d'inclusion numérique.

Les projets doivent être portés par un consortium d'acteurs, comprenant de préférence une collectivité territoriale. La collectivité peut être impliquée de manière opérationnelle dans le projet ou se positionner en soutien du projet proposé.

Le projet peut ainsi présenter un **périmètre local ou national** (et couvrir ainsi l'ensemble du territoire). Si le projet présente un périmètre national, il est demandé qu'il soit expérimenté localement et que des acteurs locaux fassent partie du consortium, l'objectif étant de proposer des projets en accord avec les réalités du terrain. Par exemple, un projet peut tout à fait avoir pour objectif de faire passer à l'échelle une solution numérique développée et expérimentée à l'échelle d'un territoire afin que celle-ci soit déployée au niveau national, dans une logique de mutualisation avec d'autres acteurs.

Si chaque projet sera évalué selon sa pertinence et son caractère structurant pour le numérique inclusif, d'autres dimensions seront ainsi prises en considération comme :

- les caractéristiques socio-démographiques du territoire lié au projet proposé (ex. territoire rural et vieillissant, territoire avec un fort taux de chômage, territoire dynamique et attractif…) ;

- l'état et la répartition des infrastructures numériques sur le territoire et l'évolution des usages du numérique au sein de la population ;
- la stratégie d'inclusion numérique mise en œuvre au sein du territoire (démarches mises en place, enjeux prioritaires et publics ciblés, coordination et qualité de l'écosystème…).

Chaque dossier devra expliciter les spécificités du projet mais également démontrer en quoi celui-ci permettra à l'ANCT et à d'autres acteurs de la filière du numérique inclusif d'exploiter l'expérience de son déploiement ou de s'en inspirer, en vue de faire passer à l'échelle ou diffuser nationalement des dispositifs structurants pour la filière de l'inclusion numérique.

Cet AMI encourage particulièrement la mise en place de partenariats avec les différents acteurs de l'écosystème de l'inclusion numérique (têtes de réseaux de la médiation numérique, laboratoires de recherche et/ou d'innovation publique, acteurs locaux de la médiation numérique, sociale ou administrative, opérateurs de la dématérialisation de services, etc.), de façon à améliorer la coordination de l'écosystème et à favoriser le déploiement du projet à l'ensemble de l'échelle territoriale ainsi qu'auprès d'autres territoires.

À la fin des différentes vagues de sélection, ce seront une vingtaine de projets aux horizons divers qui auront été accompagnées et qui pourront partager, polliniser, les résultats de leurs projets avec des acteurs qui présentent des caractéristiques similaires.

Exemples de projets attendus :

- Un dispositif numérique de diagnostic des usages et des besoins des publics de son territoire en matière d'accompagnement vers l'autonomie numérique
- Une expérimentation d'analyse fine des usages, des contraintes (sociales, professionnelles, administratives…) et des besoins numériques de la population d'un territoire
- Un outil et une méthodologie de cartographie des acteurs et de l'offre de médiation numérique d'un territoire
- Un dispositif tangible de médiation numérique (une malette pédagogique, un kit mobile destinée à faciliter le travail quotidien des médiateurs numériques, etc.)
- Un dispositif itinérant de médiation numérique
- Un outil de formation des médiateurs numériques et/ou des aidants numériques
- Un dispositif d'amélioration de la gestion du flux des demandes d'aides à l'échelle du territoire
- Une expérimentation locale permettant de détecter les publics "invisibles" en difficulté avec le numérique
- Un hackathon permettant aux professionnels de la médiation numérique de co-produire des ressources à destination des publics du territoire, et d'impliquer directement les publics dans la conception de ces dispositifs
- Des expérimentations ayant pour objectif le « concernement » des différents publics du territoire (déstigmatisation des offres d'inclusion numérique, rapprochement entre les lieux et les publics, etc.).
- Un escape game permettant de faire découvrir de manière ludique l'offre de médiation numérique d'un territoire

- Un dispositif numérique de recensement des financements existants en matière d'inclusion numérique et de mise en relation des acteurs susceptibles d'en bénéficier
- Des dispositifs numérique ou tangibles visant à l'apprentissage de la culture numérique (éducation aux médias, décryptage d'une information, compréhension des différentes technologies (IA, algorithmes, drones, 5G…) et de leurs enjeux environnementaux, sociaux et politiques (sobriété numérique, enjeux de souveraineté et de surveillance, travailleurs du clic…).
- Des expérimentations et documentation de modèles économiques solidaires et viables permettant de pérenniser les offres de médiation numérique
- Un dispositif de médiation numérique spécifiquement conçu pour des personnes en situation d'éloignement géographique (population rurale)
- Un dispositif de médiation numérique spécifiquement conçu pour des personnes en situation de handicap

Cette liste d'exemples n'est pas exhaustive, elle a simplement pour objectif de faciliter la compréhension du présent AMI par les candidats.

Chaque dispositif proposé doit impérativement avoir vocation à être documenté et à être réplicable par d'autres acteurs tel que prévu dans le cadre de la démarche de labellisation Numérique en Commun[s] (un accompagnement dédié étant prévu par l'ANCT pour permettre cette pollinisation - voir article 4.1).

4. Accompagnement et engagements des lauréats

Les projets lauréats bénéficieront d'un accompagnement, en fonction des besoins et des ressources engagées dans le projet. **L'accompagnement métier est obligatoire, la subvention financière est optionnelle**.

L'enveloppe prévue pour l'ensemble de l'action est 3,5 millions d'euros d'accompagnement métier et de 3 millions d'euros de subvention. Le financement optionnel par subvention de chaque projet pourra être compris entre 20 000 euros et 300 000 euros.

Les projets lauréats bénéficieront également d'une animation individuelle et collective afin de suivre l'avancement des projets et d'organiser le retour d'expérience et la mutualisation des acquis entre projets.

Modalités d'accompagnement métier et d'animation

Les projets lauréats bénéficieront, en fonction de leurs besoins et de leurs ressources propres, d'un accompagnement métier, via des prestations sélectionnées en amont et financées par l'ANCT.

L'accompagnement métier pourra concerner plusieurs domaines :

- **Un accompagnement à la montée en qualité des dispositifs proposés et en cohérence avec la dynamique de labellisation « Numérique en Commun[s] » des dispositifs d'inclusion numérique** : conformité aux critères d'accessibilité, d'ouverture, de sécurité, et de documentation des dispositifs (et si pertinent et souhaité, d'éco-conception et de co-design) ;
- **Un accompagnement**, de type *coaching* **permettant aux projets d'identifier des stratégies et ingénieries** pour se déployer, essaimer, passer à l'échelle, identifier un modèle économique/d'impact, réaliser des expérimentations ciblées, évaluer son impact, etc. ;
- **Un appui à l'identification d'acteurs susceptibles de réaliser d'autres prestations d'accompagnement** (financées en propre ou à l'aide d'une subvention financière).

Dans tous les cas, l'enjeu est de donner des clés, des méthodes, des outils pour atteindre les objectifs d'impact décrits par les projets candidats, et de propulser ces projets pour que les enseignements tirés soient utiles pour d'autres et que les réalisations puissent être documentées et réutilisables, notamment grâce à la banque de dispositifs en cours de conception au sein de l'ANCT.

Afin de poursuivre cet objectif de mise en commun, l'ANCT mettra en place une animation individuelle et collective :

- **Suivi régulier de l'avancement des projets,** identification des types d'accompagnement nécessaires, mise en réseau avec des dispositifs similaires ou relais pertinents ;
- **Sessions collectives mensuelles,** réunissant l'ensemble des projets lauréats, afin de partager les résultats et d'identifier des opportunités de synergies ;
- **Valorisation des dispositifs lors d'événements Numérique en Commun[s]**, permettant de réaliser une médiation entre les porteurs de dispositifs et les publics.

Pour garantir le bon déroulé de cet accompagnement, les projets lauréats s'engagent à :

- Se rendre disponibles pour les sessions d'animation collective et individuelle ;
- Engager une démarche de labellisation « Numérique en Commun[s] progressive des dispositifs mobilisés dans le cadre du projet ;
- Identifier une personne référente au sein du projet, interlocuteur principal auprès de l'ANCT ;
- Identifier un « sponsor » de haut niveau (personne physique au sein d'une collectivité, du Conseil d'administration d'une association, d'une fondation, etc.) afin d'assurer un portage

stratégique du projet ;

- Participer à des séquences événementielles, notamment celles liées aux événements « Numérique en Commun[s] » ;
- S'engager dans la dynamique de labellisation des dispositifs qui découleront des projets, notamment autour des 4 critères obligatoires : accessibilité, ouverture, sécurité, et documentation (et sur la base du volontariat, éco-conception et/ou co-design). ;

À plus long terme, et dans la mesure où cet AMI s'inscrit dans une démarche de professionnalisation de la filière du numérique inclusif, à l'issue de la phase d'accompagnement, les projets lauréats s'engagent à :

- Partager des éléments de suivi et d'évaluation du projet ;
- Apporter, quand cela est pertinent, des retours d'expériences aux prochains porteurs de projets.

Modalités de financement

Les projets lauréats pourront bénéficier d'un financement, réalisé sous la forme d'une subvention, afin de soutenir des actions qui ne sont pas incluses dans l'accompagnement métier proposé par l'ANCT, par exemple :

- des prestations en développement, design, ou analyses qui nécessitent une expertise technique spécifique ou une ingénierie ciblée ;
- la réalisation d'études en sciences humaines et sociales pour analyser les besoins, évaluer l'impact du projet, etc. ;
- la coordination opérationnelle et administrative du projet.

Le montant de la subvention peut être compris entre 20 000 et 300 000 euros, une estimation financière devra être réalisée dans le dossier de candidature et une évaluation des dépenses sera demandée en fin de programme. Les prestations commandées via cette enveloppe pourront être réalisées en associant des acteurs locaux (incubateurs notamment).

Modalités de conventionnement et de suivi

Les projets sélectionnés seront accompagnés et éventuellement financés pour une durée maximale de deux ans. La durée d'accompagnement sera calibrée en fonction des besoins exprimés par les projets lauréats (il est tout à fait envisageable qu'un projet ait besoin d'un accompagnement métier de 3 mois).

Une fois sélectionnés, et en coordination avec l'équipe pilote de l'ANCT, chaque lauréat devra construire et définir :

- une feuille de route proposant des étapes clés dans la réalisation des projets et des livrables (intermédiaires et finaux) ;
- des indicateurs précis de réussite du projet ;
- des modalités d'évaluation en continu sur la conduite du projet et ses résultats ;
- des modalités et engagements pour la diffusion et la pollinisation des projets (guides, supports, publications en *open data*, partage de bonnes pratiques, retours d'expériences).

Ces éléments seront intégrés aux documents de conventionnement qui seront réalisés entre l'ANCT et chaque lauréat pour formaliser l'accompagnement et le financement éventuel.

5. Examens des projets proposés

Procédure de sélection

DOSSIER DE CANDIDATURE

Les candidats devront déposer un dossier de candidature qui montrera leur capacité à respecter le présent cahier des charges.

Les informations demandées dans le formulaire de candidature sont détaillées en annexe 3. En résumé, il s'agit d'indiquer :

- La composition du consortium et ses modalités de fonctionnement (prise de décisions) ;
- Le contexte territorial dans lequel s'inscrit le projet (diagnostic et lien avec l'inclusion numérique) ;
- La nature du projet, l'ambition recherchée, le collectif d'acteurs impliqués, les solutions envisagées pour répondre à des défis structurants, les étapes envisagées ;
- La stratégie d'impact (bénéficiaires, indicateurs de réussite, risques et limites, potentiel d'essaimage) ;
- Les besoins en accompagnement métier et éventuellement en financement ;
- Les ressources mobilisées et les engagements en matière de pilotage et de participation aux différents dispositifs d'accompagnement et de labellisation.

PRESELECTION ET SELECTION AUPRES DU COMITE DE SELECTION

La sélection des candidatures à cet AMI se déroulera en deux temps.

- **Une phase de présélection** : évaluant l'éligibilité des projets et leur écho avec les défis structurants pour l'inclusion numérique.

- **Une phase de sélection** : un comité de sélection, composé d'acteurs issus de l'administration, de la société civile, de la recherche, de l'entreprise sélectionnera les projets lauréats à l'issue d'auditions des projets candidats.

MODALITES DE SOUMISSION ET PROCEDURE DE SELECTION

L'AMI est ouvert de manière permanente pendant un an et demi. Les candidats sont invités à déposer des projets en continu. **Le comité de sélection se réunira tous les 3 mois** pour sélectionner les projets des vagues suivantes.

Les dates des remises des candidatures et des comités de sélection sont mises à jour sur le site l'ANCT à l'adresse : https://agence-cohesion-territoires.gouv.fr/outiller-la-mediation-numerique-559

Critères d'éligibilité

IMPORTANT : par souci d'équité entre les candidats, les dossiers ne satisfaisant pas aux critères d'éligibilité ne seront pas transmis au comité de sélection.

Les critères d'éligibilité sont les suivants :

- Dépôt et complétion du dossier de candidature sur l'espace en ligne dédié et selon le calendrier des différentes vagues de sélection ;
- Projet ancré sur un territoire, porté par un consortium d'acteurs pluriels de l'écosystème numérique, comprenant de préférence une collectivité territoriale ;
- Projet répondant à un ou plusieurs défis tels que décrits dans le présent cahier des charges
- Projet en cohérence avec les critères et valeurs du Label Numérique en Commun[s]

Nota bene :

Il est possible de candidater à plusieurs vagues de l'AMI si les actions proposées dans chaque projet sont différentes.

Lors de l'examen des candidatures, le comité de sélection pourra indiquer un intérêt pour le projet tout en proposant une clause de revoyure pour la prochaine vague de sélection, afin d'affiner certains éléments du dossier.

Critères de sélection

L'ambition de cet AMI implique d'accompagner des projets structurants, susceptibles d'avoir des effets significatifs sur la filière de l'inclusion numérique.

Les projets seront sélectionnés sur la base des 5 critères suivants :

- **Potentiel -** Caractère structurant du projet et sa pertinence en fonction des problématiques d'inclusion numérique rencontrées par le territoire, et sa cohérence par rapport aux dispositifs d'inclusion numérique présents sur le territoire ;
- **Qualité -** Mobilisation d'un consortium d'acteurs pluriels, impliqués sur les problématiques exprimées et démontrant un fort degré d'engagement pour la réalisation du projet. Une pondération positive sera donnée aux projets incluant une collectivité territoriale.
- **Innovation -** Proposition de méthodes innovantes pour développer le projet, prise en compte des enjeux d'un numérique d' « intérêt général » (accessibilité, ouverture, sécurité, et documentation et sur la base du volontariat, éco-conception et/ou co-design) et pertinence de l'expression de besoin en accompagnement et éventuellement en financement ;
- **Impact -** Au regard des bénéficiaires et/ou organismes concernés, des objectifs à moyen et long terme, et des possibilités de pollinisation auprès d'autres territoires ;
- **Engagement -** Pilotage et suivi de projet définis (définition des objectifs et des moyens, clarté et précision des cibles fixées, de la trajectoire, des jalons, des leviers mobilisés et du rôle respectif des différents acteurs, production de bilans périodiques, etc.).

Modalités de candidature

Contenu du dossier de candidature

Le dossier de candidature complet comprend :

- La réponse au formulaire de candidature en ligne, comprenant une description du projet, du consortium, des actions envisagées, des publics bénéficiaires, des impacts recherchés, des besoins en accompagnement métier et éventuellement de financement. Les questions posées dans le formulaire en ligne sont présentées en annexe 3 du présent AMI.
- Une annexe détaillée si le candidat sollicité une subvention financière complémentaire de l'accompagnement métier (apports, cofinancements et aide demandée).

En option : une ou plusieurs lettres d'engagement ou équivalent attestant de la mobilisation d'une collectivité territoriale, de sponsors de haut niveau, etc.

En option : une présentation, sous la forme de diapositives, résumant le projet proposé. En cas de présélection, cette présentation servira de support d'échange avec le comité de sélection.

Modalités de dépôt des candidatures en ligne

Le dossier de candidature doit être déposé par un acteur, « porteur administratif », interlocuteur principal de l'ANCT pour les questions de conventionnement. Le porteur administratif s'engage à avoir obtenu l'engagement de l'ensemble des membres du consortium sur le projet.

Les entités porteuses de projets sont invitées à déposer leur candidature sur le site accessible à l'adresse suivante : https://www.demarches-simplifiees.fr/commencer/outiller-mediation-numerique

Le site offre une plateforme et des échanges sécurisés.

Il est dès lors nécessaire :

- d'ouvrir un compte sur le site de l'appel à manifestation d'intérêt. Pour ce faire, cliquer sur « créer un compte » et utiliser son adresse mail professionnelle ;
- de prendre en considération le fait que la durée du téléchargement est fonction du débit de l'accès internet du soumissionnaire et de la taille des documents à transmettre, et de ne pas attendre la date limite de dépôt des projets pour la transmission des fichiers de réponse par voie électronique. Seule l'heure de fin de réception fait foi : la date et l'horodatage proviennent de la plateforme et le soumissionnaire remettant un pli électroniquement en accepte explicitement l'horodatage ;
- de se reporter pour plus de détails au guide d'utilisation accessible à l'adresse : https://demarches-simplifiees.gitbook.io/demarches-simplifiees/tutoriels/tutoriel-usager

En cas de difficulté ou de questions, vous pouvez contacter l'équipe du Porgramme Société Numérique à l'adresse societe.numerique@anct.gouv.fr, en spécifiant dans l'objet « AMI Outiller la médiation numérique ».

ANNEXES

Annexe 1. Présentation des défis identifiés comme structurants pour la filière de l'inclusion numérique

L'appel à manifestation d'intérêt « Outiller la médiation numérique » vise la structuration et l'outillage de la filière de l'inclusion numérique à l'échelle nationale.

Les récents déploiements de dispositifs nationaux (Pass numérique, Hubs territoriaux pour un Numérique Inclusif, événements « Numérique en Commun[s] »…) ont montré l'importance de faire précéder la mise en œuvre de politiques publiques d'expérimentations locales approfondies. Un constat que corroborent de nombreux rapports et travaux de recherche[1]. Les dispositifs d'inclusion numérique sont des dispositifs sociaux subtils, extrêmement sensibles au contexte de leur implantation territoriale : profil socio-démographique du territoire, couverture numérique du territoire, normes sociales d'usages numériques en cours au sein de la population, qualité de la coordination des acteurs de l'inclusion numérique, qualité de l'accompagnement et du suivi de leur déploiement, etc.

L'appel à manifestation d'intérêt a ainsi pour objectif d'identifier un certain nombre de dispositifs structurants pour la filière de l'inclusion numérique à une échelle territoriale et d'accompagner leur expérimentation et leur pollinisation à moyen et long terme.

Le présent appel propose la formulation de cinq défis pour aider les candidats à définir des projets structurants pour leur territoire et pour la filière de l'inclusion numérique :

Défi 1 : Connaître les besoins et les ressources en matière d'inclusion numérique de son territoire ;

Défi 2 : Améliorer la gestion des situations d'urgence administrative sur son territoire ;

Défi 3 : Accompagner les différents publics de son territoire vers l'autonomie numérique ;

Défi 4 : Pérenniser les dispositifs d'inclusion numérique de son territoire ;

Défi 5 : Construire et/ou consolider une offre d'inclusion numérique pour un public identifié comme particulièrement fragile sur son territoire.

Chacun de ces cinq défis est détaillé ci-dessous. Les pistes de projets qui y sont présentées sont données à titre indicatif, le consortium est libre de définir son projet selon ce qui lui semble le plus pertinent au regard des problématiques rencontrées sur son territoire.

Les défis ont été identifiés à partir de la réalisation d'entretiens menés auprès d'un panel diversifié de treize acteurs de l'écosystème de l'inclusion numérique. Ces entretiens ont été complétés par l'analyse d'une vingtaine de rapports et de travaux de recherche conduits ces trois dernières années. Les approximations liées à l'exercice de synthèse et à la formalisation des défis sont imputables aux seules rédactrices de l'AMI et de ses annexes. Les listes des acteurs rencontrés et des sources consultées sont précisés ci-dessous.

---

[1] Voir par exemple Pascal Plantard, « La dimension territoriale de l'inclusion numérique : l'exemple Breton » In François Sorin, Pierre Mazet, Pascal Plantard et Benoît Vallauri, *Accès aux droits sociaux et lutte contre le non recours dans un contexte de dématérialisation*, rapport d'accompagnement scientifique du projet #LABAcces, TiLab, Askoria, 2019, pp. 38-42. Ou Jean-Marie Mizzon et Raymond Vall, « L'illectronisme ne disparaîtra pas d'un coup de tablette magique ! », rapport d'information de la mission « Lutte contre l'illectronisme et pour l'inclusion numérique » (rapport n°711), note de synthèse, Sénat, 17 septembre 2020.

DEFI 1 : CONNAITRE LES BESOINS ET LES RESSOURCES DE SON TERRITOIRE EN MATIERE D'INCLUSION NUMERIQUE

L'inclusion numérique demeure un champ encore très mal documenté. La grande majorité des collectivités ne disposent d'aucune donnée locale fiable concernant les usages numériques et les besoins de leur population, l'activité des acteurs de l'inclusion numérique présents sur le territoire ou l'utilité sociale des dispositifs publics déployés.

Ce manque de données constitue un frein important à la structuration et à la professionnalisation de la filière de l'inclusion numérique tant à l'échelle locale que nationale. Il fait écho au flou conceptuel des notions de médiation et d'inclusion numérique – certains auteurs vont jusqu'à parler de *mediation jungle*[2] – qui recouvrent des ensembles de pratiques, d'offres et de lieux très hétérogènes. L'absence de référentiels et d'indicateurs partagés entraîne sur les territoires des parcours d'accompagnement peu lisibles quand ils ne sont tout simplement pas inefficaces ou contre-productifs (orientation d'usagers vers des lieux non adaptés à leurs besoins par exemple)[3].

Le défi 1 favorise ainsi l'émergence de projets et de méthodologies qui visent à améliorer la connaissance des besoins et des ressources d'un territoire en matière d'inclusion numérique. Les projets pourront notamment explorer les trois pistes suivantes :

- **L'analyse fine des usages, des contraintes** (sociales, professionnelles, administratives…) **et des besoins numériques de la population**. L'expérimentation d'approches qualitatives par les vécus et les représentations est encouragée afin de replacer les situations d'exclusion et d'inégalités numériques dans des trajectoires individuelles et des contextes socio-économiques plus larges.
- **La cartographie des acteurs de l'écosystème de l'inclusion numérique et de leurs offres.** La prise en considération des acteurs économiques, sociaux et de proximité est fortement recommandée dans la mesure où les besoins d'inclusion numérique s'inscrivent la plupart du temps, sinon toujours, dans des contextes et besoins sociaux plus larges. Le partage et la co-production de données entre les différents acteurs sont également encouragés.
- **L'évaluation des dispositifs d'inclusion numérique déployés**. Les approches qualitatives sont encouragées afin d'avoir une évaluation plus fine des impacts des dispositifs sur les parcours d'autonomisation et les trajectoires individuelles.

La production de ces données locales gagnerait à être perçue par les territoires qui s'engagent dans cette voie comme une première étape de coordination territoriale pour 1) identifier les actions prioritaires à mener en matière d'inclusion numérique, 2) clarifier les rôles des différents acteurs de l'écosystème et commencer à définir en commun des parcours et des programmations de médiation à l'échelle du territoire, 3) outiller les professionnels.

---

[2] Teresa V. Carey, « Credentialing for Mediators - To Be or Not To Be » (1995) citée dans Pierre Mazet dir. « Lieux et acteurs de la médiation numérique : Quels impacts des demandes d'aide e-administrative sur l'offre et les pratiques de médiation ? », rapport de recherche LabAccès, Ti Lab, Askoria, mars 2021, p. 5.

[3] Philippe Archias et Solène Manouvrier, « Comprendre la diversité des pratiques pour accompagner la capacitation numérique : Retour sur l'étude *Capital numérique* », Bibliothèques et inclusion numérique, 2020, p. 6.

DEFI 2 : AMELIORER LA GESTION DES SITUATIONS D'URGENCE ADMINISTRATIVE SUR SON TERRITOIRE

Depuis 2016, la dématérialisation massive et souvent exclusive des services publics a brutalement et profondément déstabilisé l'écosystème de l'inclusion numérique. Si cette évolution a pu se révéler facilitante pour une partie de la population, elle multiplie les situations de non recours pour les personnes les plus socialement isolées et/ou éloignées du numérique[4]. La fermeture des guichets a mécaniquement entraîné une très forte hausse de la fréquentation des lieux de médiation numérique et sociale qui se trouvent submergés alors même que la médiation administrative n'est bien souvent pas leur cœur de métier.

Ce transfert a de lourdes conséquences sur l'équilibre de l'écosystème. La gestion des urgences administratives l'emporte sur tout le reste alors que la plupart des médiateurs sont sous-outillés pour y répondre : méconnaissance de l'écosystème et des pratiques de la médiation sociale et administrative, inadaptation des lieux d'accueil et des dispositifs mobiles de médiation, inexistence de « bac-à-sables » ou sites miroirs de sites hébergeant les démarches administratives empêchant par-là même la conception d'ateliers d'autonomisation adaptés, etc.

Le défi 2 favorise ainsi l'émergence de projets qui visent à améliorer la gestion des situations d'urgence administrative sur un territoire[5]. Les projets pourront notamment explorer les trois pistes suivantes :

- **L'amélioration de la gestion du flux des demandes d'aides à l'échelle du territoire**. Dans le prolongement du défi 1, il pourra être question de cartographier l'écosystème afin de définir des parcours d'accompagnement et de délimiter les rôles de chacun des acteurs, voire de mettre en place une cellule de crise d'inclusion numérique à l'échelle du territoire. Du fait de l'importance de la filière informelle (l'écrasante majorité des personnes en difficulté se tourne vers leurs proches pour solliciter une aide), tout projet pouvant favoriser sa montée en compétence et sa sécurisation est encouragé, comme l'expérimentation d'un « brevet d'assistance numérique » (à l'image du brevet de secourisme) ou la structuration d'un réseau d'entraide par exemple.
- **L'identification et le soutien des personnes en situation de rupture de droits**. Le maillage territorial avec des structures de médiation itinérante est encouragé, tout comme la mise en place de collaborations avec des bailleurs sociaux ou des associations de proximité qui ont un contact privilégié et de confiance avec ces populations (possibilité de croisement avec le défi 5) pour mettre en place des lieux d'inclusion d'urgence ou concevoir des dispositifs facilitant la connaissance et la compréhension des droits des personnes en situation de rupture de droits.

---

[4] François Sorin et Pierre Mazet, « Aide aux démarches administratives en ligne et poursuite de l'autonomie numérique dans un contexte de dématérialisation : une nécessaire coopération à l'échelle des écosystèmes locaux », rapport de recherche, LabAccès, Ti Lab, Askoria, 2020. Ou Défenseur des droits, « Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics », rapport, 2019.

[5] Pour plus de clarté, nous avons tenu à séparer le défi 2 de l'accompagnement à l'autonomie numérique (défi 3), car il nous a semblé que le caractère obligatoire des démarches administrative en ligne était d'une autre nature que les ateliers valorisant l'émancipation des individus. Ainsi nous proposons de traiter la sortie des situations d'urgence dans le défi 3 (au croisement avec le défi 2).

- **L'expérimentation de la refonte ou de la simplification de certaines démarches administratives dans le but de prévenir les situations d'exclusion**. Les collaborations avec les opérateurs de droits sont fortement recommandées dans ce cadre ; il pourra s'agir par exemple pour une démarche administrative spécifique de repenser le maillage territorial via la mise en place d'un formulaire unique, ou encore de mener des expérimentations de rematérialisation.

La gestion de situations d'urgence administrative peut confronter les médiateurs à des situations complexes, socialement difficiles pouvant provoquer des questions d'ordre déontologique ou éthique. De manière transverse, il pourra ainsi être pensé des dispositifs de régulation à l'image de ce qui existe chez les éducateurs spécialisés : espaces de discussion, échanges entre pairs…

DEFI 3 : ACCOMPAGNER LES DIFFERENTS PUBLICS DE SON TERRITOIRE VERS L'AUTONOMIE NUMERIQUE

La crise sanitaire a accéléré la dématérialisation d'un grand nombre de services, multipliant les situations dans lesquelles le numérique devient obligatoire (temporairement ou durablement) et les risques de décrochage ou de non recours : continuité pédagogique, télétravail, services bancaires, téléconsultations médicales… Les situations d'urgence ou d'exclusion constituent un handicap majeur qui peut nourrir des sentiments d'isolement, de frustration, d'humiliation ou de colère[6].

Si l'inclusion numérique est une urgence sociale et démocratique, les structures de médiation et les médiateurs peinent encore à rencontrer leurs publics et à mettre en place des accompagnements qui permettent une réelle capacitation numérique (autonomie dans l'usage des ressources techniques, capacité à définir ses propres finalités dans la mobilisation des outils, capacité de discernement dans l'usage) et l'accroissement du pouvoir d'agir[7]. Les raisons sont en partie structurelles (voir défis 1 et 2).

Le défi 3 favorise ainsi l'émergence de projets qui visent la sortie des situations d'urgence et d'exclusion numérique et plus largement l'accompagnement des différents publics d'un territoire vers l'autonomie numérique. Les projets pourront notamment explorer les trois pistes suivantes :

- **Le « concernement » des différents publics du territoire**. La notion de « concernement » renvoie aux pratiques visant à *concerner*, c'est-à-dire approcher et mobiliser les publics. Il s'agit de déstigmatiser les offres d'inclusion numérique et d'intéresser, d'impliquer les publics sur le long terme. Pour cela plusieurs options peuvent être envisagées : déspécialisation et hybridation des lieux d'inclusion numérique avec d'autres services de proximité (café, boutique, cabaret…), adaptation des offres de médiation aux besoins et aux attentes des individus, intégration des parcours d'autonomisation à des réseaux ou des lieux de proximité existants (association de quartier, école, banque, commerce…), mobilisation de dispositifs d'éducation populaire (pratiques d'écoute, de re-mobilisation…), etc.
- **L'appropriation par l'usager de son parcours d'autonomisation**. Les approches qualitatives et les approches de co-construction avec l'usager de son parcours (diagnostic, orientation, suivi,

[6] Jacques-François Marchandise, « De l'inclusion numérique au pouvoir d'agir : nouvelles approches », policy paper #CapacityLab, Fing, septembre 2020.

[7] Philippe Archias et Solène Manouvrier, *op. cit.*, p. 5.

évaluation) seront encouragées afin d'ancrer les parcours d'autonomisation dans les trajectoires sociales individuelles et d'évaluer leur adéquation avec les besoins réels des individus (socialiser avec ses pairs, développer des pratiques artistiques ou techniques, améliorer ses choix de consommation ou son pouvoir d'achat, construire un projet professionnel, découvrir d'autres milieux sociaux, accroître sa capacité d'agir politiquement…).

- **L'apprentissage de la culture numérique** comprise comme « la somme des conséquences qu'exerce sur nos sociétés la généralisation des techniques de l'informatique[8] ». Les technologies numériques étant en constante évolution, notre rapport au numérique est toujours mouvant. Il s'agit alors de mettre en place des dispositifs qui dépassent la simple recherche de la maîtrise technique de l'outil pour amener les individus à « apprendre à apprendre ». C'est-à-dire à développer l'esprit critique pour *comprendre* et *maîtriser* les enjeux derrière le numérique : éducation aux médias, décryptage d'une information, compréhension des différentes technologies (IA, algorithmes, drones, 5G…) et de leurs enjeux environnementaux, sociaux et politiques (sobriété numérique, enjeux de souveraineté et de surveillance, travailleurs du clic…). Cette approche critique du numérique est un premier pas pour faire participer les publics (médiateurs et concepteurs compris) aux mouvements de démocratisation des choix technologiques et favoriser l'émergence de numériques alternatifs. Ces apprentissages pourront notamment valoriser une approche par le faire.

Ces différentes pistes ont pour vocation de favoriser une approche holistique de la vie numérique, inscrite dans des dynamiques sociales plus larges, et de penser les leviers permettant aux individus de devenir acteurs du numérique (contrairement à une vision trop couramment répandue aujourd'hui qui présente le numérique comme quelque chose de subi qu'il faudrait accepter et auquel il faudrait s'adapter, toujours dans une logique de « retard »).

DEFI 4 : PERENNISER LES DISPOSITIFS D'INCLUSION NUMERIQUE DE SON TERRITOIRE

L'écosystème de l'inclusion numérique repose en grande partie sur des structures et des dispositifs précaires. Or, afin d'assurer la sortie de situations d'exclusion ou d'inégalités numériques et la poursuite de parcours d'autonomisation numérique, il est nécessaire de prévenir toute forme d'amnésie institutionnelle et de chercher au plus vite à la stabilisation dans le temps et la valorisation des structures, des acteurs, des médiateurs et agents, des dispositifs. L'écosystème de l'inclusion numérique doit apparaître comme autant de points de repères stables et rassurants dans les trajectoires sociales des individus et des groupes d'individus, en particulier pour les publics en situation d'isolement social et/ou éloignés du numérique.

En complémentarité des autres dispositifs du plan de France relance (voir Annexe 2), le défi 4 favorise l'émergence de projets visant la pérennisation des dispositifs d'inclusion sur un territoire. Les projets pourront notamment explorer les trois pistes suivantes :

- **La capitalisation des expériences et des ressources existantes**. Au-delà de l'évaluation, de la documentation, de l'ouverture (open-sourcing) et de l'accessibilité des dispositifs existants, il s'agit également de penser leur médiation et les conditions de leur pollinisation à une échelle locale (architecture commune, licences ouvertes, animation d'un réseau d'ambassadeurs, production d'événements…). Les méthodologies adoptant une dimension collective seront favorisées.

[8] Dominique CARDON, *Culture numérique*, SciencesPo, 2019, p. 18.

- **La structuration de communautés de pratique à l'échelle du territoire**. Afin d'assurer la pérennité des écosystèmes d'inclusion numérique, il est important de penser la mise en réseau des structures, des médiateurs, des agents et des dispositifs. L'animation de tels réseaux permet l'appropriation et l'évolution des dispositifs dans le temps tout en engageant des échanges entre pairs qui engagent la professionnalisation de la filière.
- **La production de modèles économiques solidaires et viables** : hybridation des financements et des gouvernances, création de solutions distribuées, expérimentation de modèle de partage collaboratif et solidaire… La consolidation d'un modèle économique en mode commun est encouragée.

Ces trois pistes ne sont pas sans conséquence sur les organisations de travail et les métiers. Cette dimension devra également être prise en considération de manière transverse.

DEFI 5 : CONSTRUIRE ET/OU CONSOLIDER UNE OFFRE D'INCLUSION NUMERIQUE POUR UN PUBLIC IDENTIFIE COMME PARTICULIEREMENT FRAGILE SUR LE TERRITOIRE

Les inégalités face au numérique s'inscrivent dans la continuité des inégalités socio-économiques. L'enquête Capacity sur les usages des Français place au cœur des phénomènes d'exclusion la notion d'isolement social qui combine inégalement les variables d'âge (senior isolés) et de revenus (travailleurs pauvres, personnes exclues des minima sociaux) et plus largement toutes les situations de vie qui isolent[9] : personnes en situation d'éloignement géographique (population rurale), personnes en situation de handicap (particulièrement dans le cas d'une prise en charge en institution), personnes incarcérées, personnes en charge d'une famille monoparentale, personnes allophones, primo-arrivants, personnes victimes de (cyber-)harcèlement, personnes du voyage…

Cette liste ne se veut pas exhaustive et il ne s'agit pas ici d'essentialiser les publics. Le défi 5 favorise l'émergence de démarches qui ciblent un ou plusieurs publics isolés identifiés comme particulièrement fragiles sur un territoire. Il s'agit d'aller au-delà des catégories statistiques pour construire ou consolider des parcours de médiation (sociale, administrative, numérique) adaptés à partir de la prise en considération des vécus, des pratiques et des représentations des personnes concernées. Les facteurs d'inégalités étant multiples, il est demandé aux candidats d'avoir une attention particulière à l'enchevêtrement de plusieurs de ces facteurs.

À titre d'exemple, la situation d'une personne en charge d'une famille monoparentale ne sera pas la même si cette personne réside en milieu rural ou en milieu urbain, si l'un de ses enfants ou elle-même est en situation de handicap, si elle est victime de (cyber-)harcèlement ou si elle combine plusieurs de ses facteurs dans le même temps.

Les démarches qui associent les personnes concernées à la construction des parcours de médiation sont fortement encouragées.

LISTE DES ACTEURS RENCONTRES

[9] Enquête « Capacity sur les usages des Français », M@rsoin x Fing, 2017. Cité par Pascal Plantard, *op. cit*.

Dorie BRUYAS, directrice générale de Fréquence écoles et fondatrice de Hinaura

Marie COHEN-SKALLI, co-directrice de Emmaüs Connect

Anne-Claire DUBREUIL, directrice de projet transformation numérique à la Communauté d'agglomération du Sicoval

Pierre GASTE, cofondateur du réseau Net SOLIDAIRE

Loïc GERVAIS, médiateur numérique et animateur du blog « mediateurnumerique.org »

Guillaume LAHOZ, chargé de mission Inclusion Numérique au sein du réseau national Pimms Médiation

Solène MANOUVRIER, chargée de l'exploration « Capital numérique : Remettre le numérique au service des habitants des quartiers prioritaires » au sein de OuiShare

Jacques-François MARCHANDISE, directeur général de la Fing

Pierre MAZET, chercheur en sciences sociales, chercheur du Labacces

Anne-Charlotte ORIOL, cheffe de projet inclusion numérique à la Direction Emploi Insertion Formation et Attractivité Territoriale du Conseil Départemental de Seine-Saint-Denis, vice-présidente du Mouton Numérique

Guilhem PRADALIE, conseiller du président chez Mgen

Benoît VALLAURI, responsable du Ti Lab

Emmanuel VANDAMME, président de la MedNum et de POP P.L.U.S

SOURCES CONSULTEES

AGENCE NOUVELLE DES SOLIDARITES ACTIVES (ANSA), « Familles monoparentales et femmes en situation de fragilité », *Vers une société numérique pleinement inclusive*, mars 2018.

AGENCE NOUVELLE DES SOLIDARITES ACTIVES (ANSA), « Personnes ne maîtrisant pas l'écrit en langue française », *Vers une société numérique pleinement inclusive*, avril 2018.

AGENCE NOUVELLE DES SOLIDARITES ACTIVES (ANSA), « Jeunes en démarche d'autonomie », *Vers une société numérique pleinement inclusive*, juin 2018.

AGENCE NOUVELLE DES SOLIDARITES ACTIVES (ANSA), « Personnes vivant en zone rurale », *Vers une société numérique pleinement inclusive*, juillet 2018.

ARCHIAS Philippe et MANOUVRIER Solène, « Comprendre la diversité des pratiques pour accompagner la capacitation numérique : Retour sur l'étude Capital numérique », *Bibliothèques et inclusion numérique*, 2020.

CREDOC, « Baromètre du numérique 2019 : Enquête sur la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française en 2019 », CGE, Arcep et Agence du numérique, 2019.

DEFENSEUR DES DROITS, « Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics », rapport, 2019.

FING, « #RESET Quel numérique voulons-nous pour demain ? », Cahier d'enjeux Questions Numériques, RESET, 2019.

GUERILLOT Géraldine, LALANCETTE Soazig, LANGONNE Joël et LE BRAS Pierre, « Les Français et le numérique : quels usages courants ? », *Enquête CAPUNI 2019*, Gis Marsouin, mars 2020.

GUERILLOT Géraldine, LALANCETTE Soazig, LANGONNE Joël et LE BRAS Pierre, « Numérisation des services au citoyen, une facilitation ? », *Enquête CAPUNI 2019*, Gis Marsouin, mars 2020.

LE CHENE Véronique, « Inclusion numérique en contexte d'établissements médico-sociaux », thèse de doctorat en Éducation sous la direction de Pascal Plantard, Université Rennes 2, 2019.

MARCHANDISE Jacques-François, « De l'inclusion numérique au pouvoir d'agir : nouvelles approches », policy paper #CapacityLab, Fing, septembre 2020.

MAZET Pierre dir. « Lieux et acteurs de la médiation numérique : Quels impacts des demandes d'aide e-administrative sur l'offre et les pratiques de médiation ? », rapport de recherche LabAccès, Ti Lab, Askoria, mars 2021.

MGEN, « Numérique(s) et humain(s) : Manifeste pour un numérique responsable », 2021.

MIZZON Jean-Marie et VALL Raymond, « L'illectronisme ne disparaîtra pas d'un coup de tablette magique ! », rapport d'information de la mission « Lutte contre l'illectronisme et pour l'inclusion numérique » (rapport n°711), note de synthèse, Sénat, 17 septembre 2020.

PASQUIER Dominique, « Les pratiques numériques en milieu populaire », *Études,* 2019, pp. 51-60.

SORIN François et MAZET Pierre, « Aide aux démarches administratives en ligne et poursuite de l'autonomie numérique dans un contexte de dématérialisation : une nécessaire coopération à l'échelle des écosystèmes locaux », rapport de recherche LabAccès, Ti Lab, Askoria, 2020.

SORIN François et MAZET Pierre, PLANTARD Pascal et VALLAURI Benoît, « Accès aux droits sociaux et lutte contre le non recours dans un contexte de dématérialisation », rapport d'accompagnement scientifique du projet #LABAcces, Ti Lab, Askoria, 2019.

VERMEULIN Chloé et GINER Clotilde coord. « Enquête sur les usages numériques des personnes réfugiées », *Les études du Lab'R*, Délégation interministérielle à l'accueil et à l'intégration des réfugiés (DIAIR), avril 2021.

VIGOUROUX-ZUGASTI Éloria, « L'expérience du numérique chez les aînés : enjeux et limites du solutionnisme technologique », thèse de doctorat en Sciences de l'information et de la communication sous la direction de Gino Gramaccia, Université Michel de Montaigne - Bordeaux III, 2017.

Annexe 2. Articulation avec les dispositifs du Plan de relance et de la Stratégie Nationale pour un numérique inclusif

Le volet "inclusion numérique" du Plan de relance (250M€) comporte 3 axes :

Axe 1 : former et recruter 4000 conseillers numériques France Services au sein des collectivités territoriales, des associations et des entreprises du secteur de l'ESS.

Axe 2 : équiper et outiller les médiateurs et conseillers numériques par :

- la conception et mise à disposition de mobiliers d'inclusion numérique libres et ouverts dont la fabrication relocalisée est effectuée via les filières locales. L'objectif est d'équiper les médiateurs

numériques pour qu'ils puissent réaliser leurs missions d'accompagnement au plus près des habitants ;

- la mise à disposition de matériel informatique reconditionné aux médiateurs et aidants numériques et le soutien aux filières locales du reconditionnement informatique ;
- **la mise à disposition d'une banque de ressources en ligne à destination des professionnels de l'inclusion numérique (outils, dispositifs, ingénieries) et d'un accompagnement sur mesure pour faire émerger ou consolider les dispositifs structurants en matière d'inclusion numérique (objet du présent AMI).**

Axe 3 : outiller et professionnaliser les aidants numériques par :

- La généralisation du service numérique Aidants Connect pour sécuriser le fait qu'un aidant professionnel réalise pour le compte d'un usager une démarche administrative
- Des formations financées par l'Etat pour les médiateurs et aidants numériques (en partenariat avec le GIP PIX, l'opérateur de compétences Uniformation et l'Union nationale des CCAS).

Le présent AMI vise à consolider le secteur de la médiation numérique en faisant émerger ou en consolidant des dispositifs et outils structurants pour les professionels de la médiation numérique (comme les conseillers numériques) mais aussi pour les aidants numériques et les collectivités territoriales.

Les dispositifs qui émergeront dans le cadre de cet AMI viendront notamment renforcer l'offre de services des Hubs territoriaux pour un numérique inclusif. Les Hubs sont des porteurs de projets qui peuvent candidater à cet AMI. L'objectif de cet AMI est d'être un soutien supplémentaire pour les Hubs et tous les acteurs de la médiation numérique, en consolidant et/ou renforçant les dispositifs et outils mis en place par ces têtes de réseaux régionales de la médiation numérique mais aussi par tout acteur de la médiation numérique qui le souhaite.

La Communauté "Numérique en Commun[s]" sera le cadre de référence des projets accompagnés dans le cadre du présent AMI puisque :

- Les NEC locaux et nationaux permettront de faire émerger les besoins de l'écosystème et de contribuer à la création de nouveaux projets candidats.
- Les projets lauréats de cet AMI pourront faire l'objet de session de travail lors des NEC. Les NEC seront également des temps de valorisation des projets, afin de permettre aux publics cibles de les découvrir et de prendre en main les dispositifs proposés.

Annexe 3. Annexe financière

L'annexe 3 est à télécharger sur le site demarches-simplifiees.fr.