



RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



CONSEIL NATIONAL  
DE LA REFONDATION

# Concertation nationale CNR Numérique

Volet Inclusion numérique

21 avril 2023



# Le mot du Ministre



Le numérique fait partie intégrante de nos vies et offre d'innombrables opportunités à qui sait s'en saisir, le comprendre et l'utiliser. Si tout le monde s'accorde sur cette ambition, la récente étude du CREDOC – CREAD estime que 31,5% des 18 ans et plus résidant en France métropolitaine sont plus ou moins éloignés du numérique, faute de maîtriser les compétences numériques élémentaires. Pourtant, nos concitoyens n'ont jamais été aussi nombreux à utiliser des services numériques.

Il ne peut y avoir de "grande Nation numérique" si des millions de personnes sont empêchées dans leurs usages.

La transition numérique à l'œuvre engage notre responsabilité collective. Elle nous impose de porter des politiques ambitieuses pour que chacun puisse se saisir des opportunités offertes, exercer sa citoyenneté et tisser les liens dont notre société a besoin.

C'est dans cet esprit que je me suis engagé, dès mon arrivée au Gouvernement, pour l'inclusion numérique de tous les Français et les Françaises. Mon souhait, énoncé lors de l'édition 2022 de "Numérique en Commun[s]", de réactualiser la stratégie nationale pour un numérique inclusif, vise à amplifier, pérenniser et consolider le mouvement amorcé dès 2018 et qui a déjà permis à plus d'1,5 millions de nos concitoyens de bénéficier d'un accompagnement numérique de proximité.

Pour ce faire, il m'est apparu indispensable de m'appuyer sur la méthode offerte par le Conseil National de la Refondation faite de concertations larges et permettant à tous d'échanger de manière constructive pour bâtir les solutions les plus appropriées à ce défi de la transition numérique.

J'ai souhaité que cette concertation soit la plus large et inclusive possible : ancrée dans les territoires, favorisant la participation et les propositions d'acteurs de terrains, de citoyens et de citoyennes. Je souhaitais également nourrir la démarche de réflexions d'experts et d'associations représentatives, associés ou auditionnés par les pilotes des travaux.

Quatre mois après le lancement de cette ambitieuse démarche, je tenais à remercier sincèrement l'ensemble des parties prenantes du secteur, acteurs publics, privés, locaux ou nationaux, pour leur mobilisation et leur engagement. Les constats et attentes formulés aussi bien que les propositions suggérées constituent une base de travail précieuse qui doit permettre au Gouvernement et à ses partenaires de construire une feuille de route stratégique pertinente et partagée pour la période 2023-2027.

Nous gardons comme objectif, celui que nous nous sommes fixés au sein de l'Union Européenne : permettre à 80% de la population de disposer des compétences numériques de base, et nous nous donnerons les moyens de cette ambition.

Jean-Noël Barrot,  
Ministre délégué chargé de la Transition numérique et des Télécommunications

# Sommaire

Le mot du Ministre

Synthèse

Introduction générale

## **PARTIE 1 : La restitution de la concertation nationale**

Le bilan de la Stratégie nationale pour un numérique inclusif (2017-2022)

Les constats des acteurs du secteur

Axe 1 : gouvernance, finances et modèles économiques

Axe 2 : parcours usagers et outillage des professionnels

Axe 3 : formations et structuration de la filière professionnelle

Axe 4 : données et évaluation de la politique publique

Les attentes des acteurs et les enjeux identifiés

Axe 1 : gouvernance, finances et modèles économiques

Axe 2 : parcours usagers et outillage des professionnels

Axe 3 : formations et structuration de la filière professionnelle

Axe 4 : données et évaluation de la politique publique

## **PARTIE 2 : Les recommandations issues de la concertation**

Axe 1 : gouvernance, finances et modèles économiques

Axe 2 : parcours usagers et outillage des professionnels

Axe 3 : formations et structuration de la filière professionnelle

Axe 4 : données et évaluation de la politique publique

ANNEXES

# Synthèse du rapport

Le 22 novembre 2022, Jean-Noël Barrot, ministre délégué chargé de la Transition numérique et des Télécommunications, a lancé le Conseil National de la Refondation « Numérique ». Le CNR Numérique repose sur l'association directe de la société civile organisée, des Françaises et des Français et poursuit l'objectif de construire ensemble des solutions concrètes pour protéger, accompagner et intégrer toutes et tous les Français dans la transition numérique en cours.

Le CNR Numérique s'attache à trois enjeux prioritaires, en articulation avec les autres exercices de concertation existants :

- l'inclusion et l'accessibilité numériques ;
- les transitions numériques au travail ;
- l'apaisement de l'espace numérique et la lutte contre les violences en ligne.

La concertation nationale sur le volet « inclusion numérique » a été portée par un travail conjoint de l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT) et de La Mednum, missionnées par le Ministre, et respectivement chargées de piloter et de rapporter les travaux.

Le CNR a donné lieu à une importante mobilisation d'experts, chercheurs, acteurs qualifiés, et citoyens au sein de quatre groupes de travail nationaux et dans le cadre de concertations territoriales animées par les Hubs pour un numérique inclusif.

## Le CNR en quelques chiffres

- *4 groupes de travail thématiques nationaux ayant mobilisé 73 experts représentant 59 organisations du secteur*
- *61 auditions menées par les groupes de travail nationaux*
- *30 concertations locales organisées par les Hubs réunissant près de 1000 participants*
- *366 propositions publiées sur la plateforme en ligne, dont 270 propositions, issues des contributions Hubs et 96 contributions citoyennes sous forme de propositions libres*

Près de trois mois après son lancement, une première synthèse peut être tirée du volet inclusion du CNR numérique. Outre le bilan de la Stratégie nationale pour un numérique inclusif 2017-2022, les groupes de travail nationaux et les acteurs des concertations territoriales ont formalisé un certain nombre de constats tout en formulant leurs attentes vis-à-vis de la prochaine stratégie.

Les acteurs de l'inclusion numérique reconnaissent largement les apports de la Stratégie nationale pour un numérique inclusif, menée entre 2017 et 2022, pour le secteur. Ils soulignent son effet amplificateur sur la prise de conscience des enjeux d'inclusion numérique des Françaises et des Français, ainsi que la prise en main des problématiques par les services de l'État. La Stratégie a pu favoriser l'émergence d'un secteur d'activité spécifique pour répondre à ces enjeux. La thématique, à la fois nouvelle et complexe pour beaucoup d'acteurs, notamment les élus et collectivités, commence à s'ancrer et à produire ses effets dans les territoires les plus avancés. Chacun des quatre objectifs de la SNNI 1 a fait l'objet d'avancées structurantes, qu'il s'agisse du déploiement de services numériques (généralisation d'Aidants connect avec plus de 10 000 habilités et en cours d'habilitation, mise à disposition d'ABC Diag et ABC Pix, cartographie des lieux d'inclusion numérique), de la formation des professionnels de l'insertion et de la médiation (partenariat avec Uniformation et l'UNCCAS), du déploiement d'une offre de médiation numérique de proximité (recrutement de 4 000 conseillers numériques) ou de la structuration des modèles de gouvernance et de l'écosystème territorial (soutien aux Hubs pour un numérique inclusif, montée en puissance de la démarche Numérique en Commun[s], structuration de la coopérative "La Mednum").

Au-delà de ce bilan, les acteurs du CNR se sont appliqués à analyser les effets de la première Stratégie sur la gouvernance du secteur et son financement ; sur les parcours d'accompagnement des

usagers et l’outillage des professionnels ; sur les formations proposées à ces derniers et la structuration de leur filière professionnelle ; et, enfin, sur les modalités d’utilisation de la donnée et les besoins d’évaluation des politiques d’inclusion numérique. Parmi les principaux constats formulés, les points suivants peuvent être mis en exergue :

- Concernant la gouvernance et le financement du secteur, les participants du CNR ont salué le foisonnement d’initiatives territoriales tout en soulignant le besoin de coordination des acteurs et structures dans le cadre de gouvernances locales clairement identifiées. Malgré les annonces gouvernementales de la fin d’année 2022 actant la prolongation et les modalités de financement du dispositif conseillers numériques, la question des modèles économiques pour les structures privées et de la soutenabilité financière pour les acteurs publics intervenant dans le champ de l’inclusion numérique a été soulevée, les participants mettant notamment en exergue la problématique de la multiplicité des sources de financement.
- Pour ce qui est de l’accompagnement des publics, les participants ont souligné la persistance d’une relative méconnaissance, par les usagers cibles, des actions d’inclusion numérique. Ici, comme dans d’autres champs de l’intervention sociale, l’impératif « d’aller-vers » pour mieux convaincre les publics cibles de l’intérêt d’une montée en compétence numérique a été pointé comme prioritaire, et ce d’autant que les alternatives au « tout numérique » sont de plus en plus faibles. Adresser cette difficulté suppose, selon les participants, de renforcer l’outillage et la formation des professionnels, tout en précisant le cadre d’action aussi bien de l’accompagnement d’urgence que de la médiation numérique.
- Si les participants reconnaissent unanimement que la première Stratégie nationale a largement contribué à la reconnaissance des métiers du secteur, ils pointent la nécessité de définir plus finement les différents métiers et leurs missions, afin de permettre la structuration d’une filière qu’ils appellent tous de leurs vœux. Ce travail préalable d’identification des compétences requises, portant aussi bien sur les médiateurs que sur les aidants numériques, apparaît comme un prérequis à la nécessaire adaptation des formations initiales et continues afin qu’elles préparent mieux les acteurs opérationnels à la diversité des situations professionnelles auxquelles ils sont confrontés.
- Concernant enfin les modalités d’utilisation de la donnée et les besoins d’évaluation des politiques d’inclusion numérique, les participants ont pu saluer les initiatives portées dans le cadre de la première Stratégie (rapport d’activité des conseillers numériques, cartographie, indice de fragilité numérique, outils développés par PIX), même s’ils soulignent que leur multiplicité, la diversité des canaux de remontés et l’absence de référentiels de données standardisés limitent encore les possibilités offertes en termes d’exploitation et d’ajustement des politiques publiques.

Ces différents constats ont conduit les participants du CNR à formuler, sur chacun des quatre axes, 19 propositions opérationnelles, de court et moyen termes, ayant vocation à intégrer la future stratégie nationale pour un numérique inclusif :

### **Axe 1 - Gouvernance, finances et modèles économiques**

1. Renforcer la territorialisation des politiques d’inclusion numérique en clarifiant les gouvernances locales
2. Apporter aux porteurs de projet un soutien en ingénierie leur permettant de stabiliser leurs ressources financières tout en augmentant l’impact des actions menées sur le terrain
3. Assurer la cohérence de la politique d’inclusion numérique au niveau national
4. Développer la participation des entreprises et la mobilisation des fonds privés

### **Axe 2 - Parcours usagers et outillage des professionnels**

5. Apaiser l'appréhension du numérique et démocratiser la formation au numérique
6. Renforcer le diagnostic préalable et améliorer l'orientation vers les formations appropriées de proximité
7. Promouvoir un référentiel unique de compétences numériques entre professionnels au bénéfice des citoyennes et des citoyens
8. Assurer un développement des compétences numériques tout au long de la vie, de manière autonome ou grâce à l'accompagnement d'un professionnel
9. Initier une réflexion autour de la réduction de l'empreinte environnementale du numérique, aussi bien du point de vue des usages que de l'équipement
10. Garantir une réelle égalité devant l'accès aux services numériques

### **Axe 3 - Formations et structuration de la filière professionnelle**

11. Structurer la filière professionnelle de la médiation numérique avec la mise en place d'un EDEC (engagement de développement de l'emploi et des compétences) sur les métiers du secteur
12. Améliorer la formation et accompagner la montée en compétences des Conseillers numériques dans une réelle logique de parcours professionnel
13. Faire monter en compétence les aidants numériques en proposant des formations adaptées à leurs pratiques professionnelles réelles
14. Proposer à l'ensemble de l'écosystème de la médiation numérique, un label national, modulable localement, permettant aux structures qui accueillent du public de valoriser leur engagement en faveur de l'inclusion numérique

### **Axe 4 - Données et évaluation de la politique publique**

15. Lancer une démarche de "data space" sectoriel : la « plateforme des données de l'inclusion numérique »
16. Lancer « l'Observatoire des compétences numériques » par le GIP PIX
17. Outiller, du local au national, le pilotage et la coordination stratégique de la politique publique de l'inclusion numérique grâce à la donnée
18. Lancer un dispositif d'aide à la réalisation de diagnostic territorial multi-échelle, avec une prise en main intuitive prenant en compte les caractéristiques des populations et du territoire
19. Diffuser et maintenir des standards et schémas de données, en accompagnant leur adoption par l'écosystème

# Introduction générale

Le 22 novembre 2022, Jean-Noël Barrot, ministre délégué chargé de la Transition numérique et des Télécommunications, a lancé le **Conseil National de la Refondation « Numérique »**. Le CNR Numérique repose sur l'association directe de la société civile organisée, des Françaises et des Français. Son objectif est clair : construire ensemble des solutions concrètes pour protéger, accompagner et intégrer l'ensemble des citoyennes et citoyens dans la transition numérique en cours.

Le CNR Numérique s'attache à trois enjeux prioritaires, en articulation avec les autres exercices de concertation existants :

- l'inclusion et l'accessibilité numériques ;
- les transitions numériques au travail ;
- l'apaisement de l'espace numérique et la lutte contre les violences en ligne.

La concertation nationale sur le volet « inclusion numérique », faisant l'objet de ce rapport, a été portée par un travail conjoint de l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT) et de La Mednum, missionnées par le Ministre, et respectivement chargées de piloter et de rapporter les travaux.

Quatre axes de travail prioritaires ont été définis pour concourir à créer les conditions d'une transition numérique plus inclusive :

1. **L'axe "Gouvernance, finances et modèles économiques"** cherche à définir une gouvernance pérenne de l'inclusion numérique s'appuyant notamment sur une organisation territoriale qui permet des actions ad hoc et un financement structuré.
2. **L'axe "Parcours usagers et outillage des professionnels"** s'attache aux enjeux et modalités d'acquisition de compétences numériques par des publics hétérogènes, de la détection d'une fragilité numérique à l'accompagnement pour le développement des compétences numériques.
3. **L'axe "Formations et structuration de la filière professionnelle"** vise à montrer que l'accompagnement des publics éloignés du numérique nécessite des compétences spécifiques et des professionnels formés auxquels de réelles opportunités de carrières doivent être offertes.
4. **L'axe "Données et évaluation de la politique publique"** pose la question du passage à un pilotage plus efficace des politiques d'inclusion numérique et d'organisation de l'écosystème grâce à une utilisation éthique et intelligente des données produites.

Ces quatre axes ont été déclinés sous la forme de quatre groupes de travail nationaux faisant intervenir jusqu'à dix experts thématiques et représentatifs du secteur. Ces derniers se sont réunis entre trois et cinq fois, de décembre 2022 à février 2023, et ont mené de nombreuses auditions d'acteurs qualifiés pour alimenter leurs travaux.

Les Hubs territoriaux pour un numérique inclusif, garants de la représentation des territoires et des acteurs locaux, ont également joué un rôle essentiel dans cette démarche. Chargés de réaliser une ou plusieurs concertations territoriales retranscrites dans des contributions portant sur les quatre axes thématiques, les Hubs ont contribué à dresser un bilan de la Stratégie nationale pour un numérique inclusif telle que menée de 2017 à 2022. Leurs constats, attentes et objectifs leur ont permis de formuler des propositions opérationnelles et incarnées sur les différents axes.

Une plateforme en ligne<sup>1</sup> a été mise à disposition de toutes les parties prenantes à la concertation. Les comptes-rendus des réunions des groupes de travail y ont été publiés pour l'information de tous. Les contributions territoriales des Hubs ont été récoltées sur la plateforme, puis mises à disposition des groupes de travail pour nourrir leurs réflexions. De ces contributions territoriales, ont été extraites des propositions concrètes qui ont également été publiées sur la plateforme.

---

<sup>1</sup> <https://cnr-numerique.anct.gouv.fr/?locale=fr>

Cette plateforme de contribution était aussi le support de l'expression libre de tous les acteurs concernés (citoyens, organisations privées, publiques, etc.) et a constitué un espace de participation ouvert à celles et ceux qui souhaitent prendre part, de manière individuelle, à la concertation en cours et réagir aux propositions des autres.

## Les chiffres clés de la concertation

**4**

**groupes de travail  
thématiques nationaux**  
ayant mobilisé 73 experts  
représentant 59 organisations  
du secteur

**61**

**auditions menées**  
par les groupes  
de travail nationaux

**30**

**concertations locales  
organisées par les Hubs**  
réunissant près  
de 1000 participants

**16**

**contributions territoriales**  
saisies par les Hubs

**270**

**propositions**  
issues des contributions Hubs,  
publiées sur la plateforme

**96**

**contributions citoyennes**  
sous forme de propositions  
libres

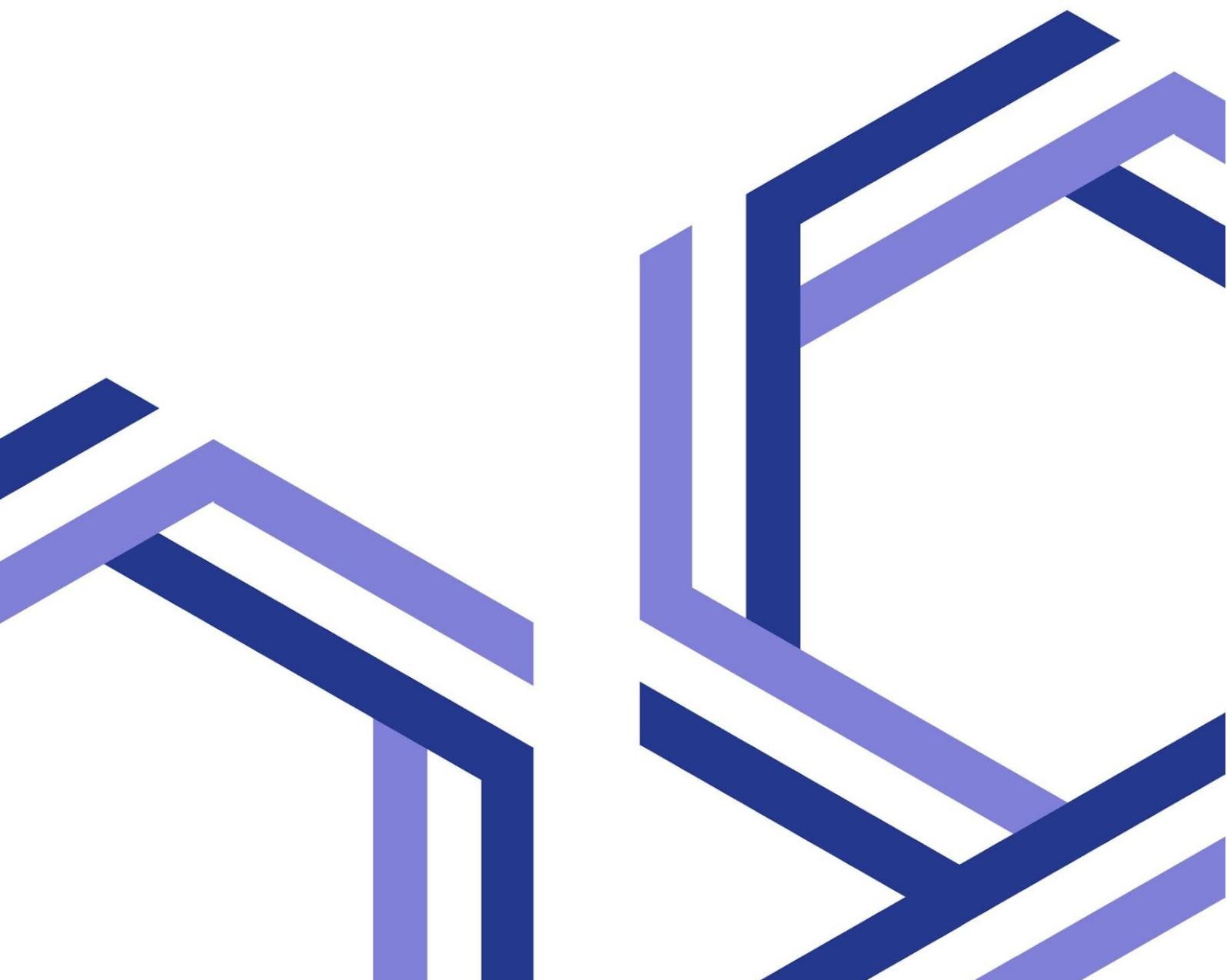
**1**

**contribution**  
synthétisant la position  
des préfetures de département  
et de région sur le volet  
de la gouvernance

PARTIE 1

# Restitution de la concertation CNR numérique

Volet inclusion numérique



# Le bilan de la Stratégie nationale pour un numérique inclusif (2017-2022)

Les différentes concertations menées ont permis aux participants de dresser un bilan global sur la première Stratégie Nationale pour un Numérique Inclusif et les dispositifs déployés à cette occasion. À partir de ce bilan, les acteurs ont recensé les points forts et les éléments manquants pour chaque axe thématique, permettant ainsi de formuler leurs constats. En réponse à ces constats, les membres des groupes de travail nationaux et les participants aux concertations territoriales ont pu exprimer leurs attentes pour la prochaine stratégie gouvernementale d'inclusion numérique.

En 2017, sous l'impulsion de l'ancien Secrétaire d'État chargé du Numérique, une première concertation avait réuni les acteurs de l'inclusion numérique (Caisse des Dépôts et Consignations, La Poste, associations d'élus, opérateurs de services publics, et acteurs de la société civile experts de la médiation numérique) pour élaborer collectivement la feuille de route de la politique publique d'inclusion numérique des Françaises et des Français en difficulté avec les usages numériques. Il s'agissait de définir les moyens de lutter contre l'exclusion numérique, prévenir les ruptures de droit et, surtout, accompagner la montée en compétences numériques de l'ensemble de la population, afin de permettre à chaque citoyen et citoyenne de faire des choix éclairés et d'être en capacité d'agir dans la société numérique.

Depuis 2017, d'importantes mesures ont permis de diffuser largement les enjeux liés à l'inclusion numérique, de renforcer la structuration des acteurs de la médiation numérique et de mettre en place un partenariat durable entre l'État, les opérateurs de services publics et les collectivités territoriales. De surcroît, une enveloppe supplémentaire de 250 millions d'euros issue du Plan France Relance a été fléchée pour la mise en œuvre et l'enrichissement de la politique nationale d'inclusion numérique (recrutement de 4000 conseillers numériques, outillage des professionnels, formation des aidants numériques...). Ainsi, les bases de cette politique publique ont été consolidées et doivent aujourd'hui être pérennisées. Le bilan des actions menées depuis cinq ans s'articule autour de quatre objectifs :

- Atteindre et orienter les publics cibles,
- Structurer l'offre de médiation et de formation au numérique,
- Consolider et augmenter la capacité d'action des acteurs,
- Identifier des modèles de gouvernances et stratégies locales inspirantes.

## Axe 1 : Atteindre et orienter les publics cibles

Par la diversité des publics (personnes âgées, non diplômées, jeunes, professionnels, etc.) et de leurs besoins, l'accompagnement aux usages numériques est résolument multiforme. Au contact de ces publics se trouve une diversité d'acteurs, professionnels ou bénévoles : associations, agents publics, acteurs de l'éducation populaire, agents des médiathèques et des bibliothèques, services civiques, élus locaux... Plusieurs dispositifs ont été conçus, testés puis déployés depuis 2017 pour guider ces professionnels, appelés "aidants numériques", en première ligne dans l'accueil et l'orientation des publics en difficulté avec le numérique :

- Le service *Aidants Connect*, permettant à un aidant professionnel de réaliser des démarches administratives en ligne « pour le compte » d'un usager via une connexion sécurisée. La

généralisation du service est en cours depuis mars 2021. L'engagement financier de l'État s'élève à 6M€ pour plus de 10 000 professionnels habilités et en cours d'habilitation et plus de 75 600 démarches administratives réalisées.

- La *Cartographie des lieux de médiation numérique* et *La Base*, mises en ligne en juin 2022, permettent aux professionnels de l'accompagnement (numérique, social...) d'identifier plus facilement les structures de médiation numérique de proximité, de partager et d'accéder à de nombreuses ressources pour accompagner des publics en situation de fragilité numérique.
- Les outils *ABC Diag* et *ABC Pix*, conçus par PIX avec l'ANCT, mis à disposition des acteurs, permettent, respectivement, de diagnostiquer la maîtrise de compétences numériques de base (particulièrement utile à l'aidant numérique s'il souhaite établir, très rapidement, une évaluation du niveau de la personne accompagnée afin de l'orienter vers l'offre de médiation numérique la plus appropriée) et d'accompagner le développement de ces compétences numériques.
- La formation des aidants numériques, axe déterminant dans la prise en charge et l'orientation des publics en situation de précarité numérique, est encouragée par deux autres partenariats stratégiques du programme Société Numérique de l'ANCT avec :
  - L'opérateur de compétences Uniformation pour mettre en place des mesures financières incitatives à l'achat de formations pour 2000 professionnels rattachés aux branches professionnelles représentées par Uniformation (médiateurs et aidants numériques). Engagement financier de l'État de 2M€.
  - L'Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale (UNCCAS) pour financer des formations des agents et de l'encadrement des CCAS aux enjeux et pratiques de l'inclusion numérique. Engagement financier de l'État de 450 000€.
- Le renforcement des lieux de proximité - notamment les espaces labellisés France services - et la multiplication de solutions en itinérance (développement des "Étapes numériques" de La Poste, 106 France Services et une centaine de dispositifs mobiles complémentaires) ont aussi contribué à une meilleure identification et orientation des publics.

## Axe 2 : Structurer l'offre de médiation et de formation au numérique

Face aux besoins massifs de montée en compétences numériques des Françaises et des Français, des réponses ambitieuses ont été apportées, à l'instar du dispositif Conseillers numériques, visant à la formation et au déploiement de 4000 postes de médiateurs numériques financés par l'État, dans le cadre du Plan France Relance. Le dispositif inclut une dimension professionnalisante avec une formation certifiante au premier bloc de compétences du titre professionnel de Responsable d'Espace de Médiation numérique (à date, plus de 30 organismes de formation mobilisés et plus de 80% de taux de réussite à l'examen). Engagement financier de l'État de 200M€.

La communauté des conseillers numériques a, par ailleurs, permis d'interroger les contours des métiers de la médiation numérique et de favoriser un partage sans précédent de ressources en la matière grâce aux nombreuses rencontres locales organisées (lors des événements Numérique en Commun[s] locaux, par exemple), permettant de créer des synergies entre acteurs nouveaux et préexistants du secteur.

Pour soutenir l'attractivité de la filière, l'outillage des métiers de la médiation numérique a été renforcé, notamment dans le cadre du Plan France Relance. Ainsi, pour promouvoir l'émergence de dispositifs exemplaires, facilement appropriables et répliquables, l'Appel à Manifestation d'Intérêt (AMI) "Outiller la médiation numérique" a permis de sélectionner 23 projets structurants, systématiquement

expérimentés au niveau local, et le label Numérique en Commun[s] reconnaît les dispositifs ouverts, accessibles, appropriables, éthiques, sécurisés et sobres.

### Axe 3 : Consolidation économique et augmentation de la capacité d'action des acteurs

La médiation numérique constitue un écosystème d'acteurs extrêmement variés aux activités et services multiples qui subissent, dans la majorité des cas, une forte situation de précarité économique. Celle-ci s'explique notamment par un éclatement des sources de financements et des capacités d'actions. À partir de 2019, l'émergence progressive des 16 Hubs territoriaux pour un numérique inclusif, grâce à l'impulsion financière de la Banque des Territoires et l'appui stratégique de l'ANCT, a permis le renforcement d'acteurs locaux existants en leur donnant une taille critique pour une capacité d'action de niveau régional. Couvrant l'intégralité du territoire métropolitain et ultramarin, les Hubs ont pour but d'être des centres de ressources destinés à orienter les collectivités territoriales, les acteurs publics et privés, dans le montage et le suivi de projets autour de l'inclusion numérique grâce à la formation de ces acteurs, la recherche de financements et la mise à disposition de ressources adéquates.

Par ailleurs, l'ANCT soutient l'émergence de modèles économiques plus pérennes de la médiation numérique, grâce à diverses expérimentations :

- Le Pass numérique, qui donne le droit à celui qui le reçoit d'accéder à une formation numérique dans un lieu préalablement qualifié à cet effet. Ce dispositif a permis l'accompagnement de près de 40 000 personnes depuis 2019, auprès de 1200 lieux qualifiés, et ainsi permis de redistribuer près de 2 millions d'euros aux acteurs de la médiation numérique impliqués dans le dispositif.
- Les Coordinations territoriales de l'inclusion numérique (CTIN) initiées sur cinq territoires, en partenariat avec les Interconnectés, sur le modèle des "conférences des financeurs". L'objectif des CTIN était d'interroger les modèles de gouvernances propres à l'inclusion numérique, réunissant partenaires publics et privés, pour suivre la gestion des fonds financiers à disposition et sélectionner, collectivement, les projets pouvant en bénéficier.
- L'AMI "Outiller la médiation numérique" et la *Cartographie des lieux de la médiation numérique* : l'ANCT accompagne, dans le cadre de l'AMI, des territoires dans l'identification, la consolidation et l'essaimage de modèles économiques pérennes de la médiation numérique et renforce, avec la cartographie, la visibilité de l'offre de médiation numérique pour accroître le niveau de fréquentation des lieux.

### Axe 4 : Modèles de gouvernances et stratégies locales inspirantes

Bien que la thématique de l'inclusion numérique soit de plus en plus identifiée comme un objet de politique publique pertinent à l'échelle locale, grâce aux dispositifs structurants précités, les initiatives de gouvernances dédiées, se tenant, soit dans des instances préexistantes, soit dans des instances spécifiques, réunissant un panel diversifié d'acteurs (institutionnels, publics ou privés), demeurent principalement conditionnées par l'acculturation des décideurs locaux à cet enjeu. C'est pourquoi l'identification d'une gouvernance de l'inclusion numérique permettrait de favoriser, dans les territoires encore éloignés du sujet, l'essor de nouvelles politiques publiques, et de garantir la coopération de toutes les parties prenantes autour de projets communs, au service des territoires.

Dans ce cadre, la structuration de la coopérative "La Mednum" depuis 2017 est un exemple de coopération entre acteurs publics et privés. Passée de 40 sociétaires il y a 5 ans à plus de 130 aujourd'hui, sa création a permis de bénéficier d'une structure nationale pouvant faire office de tête de

réseau, légitime pour porter la voix des acteurs du secteur, bâtir des programmes et outils robustes en favorisant les collaborations et les formats des communs numériques, libres et documentés (Solidarité Numérique, Indice de Fragilité Numérique, etc.), ainsi que de créer une zone d'échange ouverte dans laquelle toutes les parties prenantes (acteurs, faiseurs, commanditaires, financeurs...) peuvent collaborer dans un cadre de confiance.

La montée en puissance de la démarche Numérique en Commun[s] (NEC) a permis d'offrir un cadre de coopération singulier au sein duquel mobiliser très largement les acteurs du secteur de l'inclusion numérique. NEC se traduit notamment par l'organisation depuis 6 ans par l'ANCT et la Mednum d'un événement national de deux jours qui fédère une large diversité d'acteurs (élus, administrations centrales, agents des collectivités, chercheurs, médiateurs numériques, associations, entreprises, acteurs internationaux...) et propose ainsi un cadre de collaboration unique pour réfléchir, débattre, apprendre, concevoir des outils au service d'un numérique d'intérêt général. Outre les problématiques d'inclusion numérique, les questions d'ouverture des données, de souveraineté numérique, d'accessibilité, de sobriété numérique sont explorées. Cette démarche se décline en des événements « NEC locaux » qui ont vu le jour pour mobiliser les écosystèmes territoriaux autour d'enjeux spécifiques tenant compte de leur maturité face aux enjeux abordés (de cinq en 2018, ils sont environ une vingtaine par an depuis 2021).

# Les constats des acteurs du secteur

L'ensemble des constats présentés ci-après sont tirés des travaux des experts membres des groupes de travail thématiques nationaux, ainsi que des contributions issues des concertations territoriales organisées par les Hubs pour un numérique inclusif.

Les acteurs de l'inclusion numérique reconnaissent largement les apports de la Stratégie nationale pour un numérique inclusif, menée entre 2017 et 2022, pour le secteur. Ils soulignent son effet amplificateur sur la prise de conscience des enjeux d'inclusion numérique des Françaises et des Français, ainsi que la prise en main des problématiques par les services de l'État. La Stratégie a pu mettre en lumière l'émergence d'un secteur d'activité pour répondre à ces enjeux. La thématique, à la fois nouvelle et complexe pour beaucoup d'acteurs, notamment les élus et collectivités, commence à émerger, à s'ancre et à produire ses effets dans les territoires les plus avancés.

*"La sensibilisation des collectivités et décideurs au problème de l'illectronisme et de l'exclusion numérique commence à porter ses fruits, y compris sur des secteurs moins sensibles auparavant"*  
Concertation territoriale - Hub Corsica

Aujourd'hui, le secteur mobilise une très grande diversité d'acteurs et de projets pour faire face aux enjeux et besoins de publics tout aussi divers, répartis sur l'ensemble du territoire. Les acteurs s'accordent sur le potentiel du déploiement des 4000 conseillers numériques pour augmenter significativement la capacité d'action des structures de terrain. Par ailleurs, les concertations témoignent d'une réelle volonté de partage et de communication entre les acteurs, trait caractéristique du secteur, se traduisant par de nombreux partenariats et une émulation forte autour des projets d'inclusion numérique.

Cependant, certaines actions menées sont encore décrites comme en déficit de visibilité et ne sont pas suffisamment identifiées par les publics cibles. En outre, le manque de coordination entre les différents acteurs et échelons territoriaux se caractérise par la multiplication d'initiatives, parfois redondantes, et de fortes disparités dans le déploiement des dispositifs selon les territoires.

*"Le manque de visibilité et de communication des offres de médiation numérique entraîne, selon les professionnels, l'incapacité à toucher le public réellement ciblé. En d'autres termes, les usagers réellement éloignés du numérique ne font pas partie, ou peu, des publics accompagnés."*  
Concertation territoriale - Hinaura

Aussi, pendant la concertation, les acteurs se sont appliqués à analyser les effets de la première Stratégie sur la gouvernance du secteur, son financement et les modèles économiques des acteurs ; sur les parcours d'accompagnement des usagers et l'outillage des professionnels ; les formations proposées à ces derniers et la structuration de leur filière professionnelle ; et, enfin, en termes d'utilisation de la donnée et d'évaluation des politiques d'inclusion numérique.

## Axe 1 : gouvernance, finances et modèles économiques

### **De nombreuses initiatives et acteurs dont il faut encore renforcer la coordination**

Les initiatives territoriales d'inclusion numérique sont foisonnantes, portées par différentes typologies d'acteurs (publics et privés), mais elles restent néanmoins éclatées, avec de fortes disparités selon les territoires. À l'occasion du Plan France Relance, de nombreux acteurs publics territoriaux et collectivités, ont renforcé leur action en matière d'inclusion numérique.

Par ailleurs, l'amorce de la structuration de l'écosystème de l'inclusion numérique, avec la création de La Mednum au niveau national et des Hubs au niveau régional, a permis aux acteurs de terrain de disposer d'interlocuteurs identifiés à différentes échelles, pour répondre à la nécessité d'un accompagnement du développement de l'inclusion numérique sur les territoires, via la mutualisation d'outils et de pratiques.

*"La création des Hubs permet d'espérer une harmonisation et une coordination des actions de l'inclusion numérique sur un territoire donné, associant collectivités, organismes sociaux et structures de terrain"*  
Concertation territoriale - Hub Corsica

Cependant, la coordination des actions à l'échelle des territoires n'est pas encore systématique et assez inégale en fonction des zones géographiques. En effet, la gouvernance de la politique publique d'inclusion numérique n'est pas encore suffisamment claire et visible pour les acteurs, rendant la lecture des enjeux stratégiques du secteur complexe. La répartition des rôles entre les différentes parties prenantes (État central, administration déconcentrée, collectivités territoriales, La Mednum et les Hubs...) restent perfectibles. De plus, les postes de coordination et d'animation de réseaux souffrent souvent d'un sous-financement. Ces carences peuvent entraîner un manque de coordination entre les acteurs et créer des effets de mise en concurrence, plutôt que de favoriser les coopérations et développer les partenariats.

*"Il y a différents échelons de collectivités qui s'impliquent, ou ne s'impliquent pas, sur le sujet du numérique inclusif. Cela crée de nombreuses disparités en fonction des territoires"*  
Concertation territoriale - Hinaura

### **Des fonds publics éclatés et difficiles à articuler**

La diversité des sources de financement, comme le dispositif des Pass numériques et les différents appels à projets, a permis de soutenir et développer de nombreuses initiatives, portées par des structures nationales comme locales, tout en sensibilisant les acteurs aux enjeux de l'inclusion numérique. Ces sources de financement restent toutefois éclatées, ponctuelles, et ne bénéficient pas encore d'une visibilité suffisante. Leur complexité leur a aussi parfois été reprochée.

À partir de 2020, une partie significative des fonds publics qui ont permis l'émergence de dispositifs d'inclusion numérique venait du Plan France Relance dans lequel une enveloppe de 250 millions d'euros avait été fléchée sur la politique nationale d'inclusion numérique (recrutement des 4000 conseillers numériques, outillage des professionnels, formation des aidants numériques...). Avec la fin des financements découlant du Plan France Relance et malgré les annonces récentes du Gouvernement concernant le financement propre au dispositif des conseillers numériques, les acteurs publics et privés territoriaux s'interrogent sur la continuité des investissements publics en la matière.

Par ailleurs, les modes de financements publics, reposant majoritairement sur des appels à projets ou appel à manifestation d'intérêt, privilégient les actions ponctuelles et de court terme, souvent orientées vers l'innovation ou l'expérimentation. Cette configuration rend difficile la projection dans le temps des dispositifs et leur amélioration continue même si le développement des conventions pluriannuelles de financement va dans le bon sens.

*"La précarité des modes de financement privilégiant des projets de court terme ne permet pas de renforcer les projets."*  
Concertation territoriale - Hub Francil'IN

Les acteurs témoignent enfin de difficultés à mobiliser les fonds publics dédiés car ces derniers sont éclatés entre financeurs et parfois complexes à mobiliser, à l'image des fonds européens. Aussi, il reste difficile pour un médiateur, une structure ou encore une collectivité, de se repérer facilement en matière de financement de l'inclusion numérique. Par ailleurs, les fonds européens, pourtant conséquents, restent largement sous-utilisés en raison de la complexité des dossiers de demande de subventions, des modalités de versement et de leur influence en matière de trésorerie et/ou de la nature des cofinancements qu'ils imposent.

## **Des modèles économiques encore fragiles à la sortie du plan de relance**

Hormis quelques acteurs qui ont réussi à se structurer et se professionnaliser, les modèles économiques des structures privées et les budgets des collectivités restent fragiles. Les petites structures de terrain, disposant de peu de moyens financiers, ont une capacité d'action encore limitée et des difficultés structurelles de financement de leurs activités.

*"L'alternance des dispositifs et l'éclatement des sources de financement limitent les capacités d'action sur le terrain"*  
Concertation territoriale - Hub Numi

Enfin, il faut noter que, si certains acteurs privés s'engagent sur des actions dans le champ de l'inclusion numérique (des ateliers numériques, parfois en itinérance, comme proposés par Google, Orange, ou la MAIF, en passant par le financement d'actions portées par d'autres structures, comme AG2R La Mondiale ou BNP Paribas qui ont acheté des pass numériques), les financements privés restent encore trop limités. Cet engagement, déjà identifié lors de la première Stratégie nationale pour un numérique inclusif, met en lumière un décalage entre le profit tiré par les acteurs économiques de la dématérialisation, et leur investissement réel en faveur de l'inclusion numérique.

*"Les acteurs économiques et les opérateurs de services publics qui dématérialisent leurs démarches doivent renforcer leur engagement dans la stratégie et dans les actions d'inclusion numérique du territoire."*  
Concertation territoriale - Hub Mednum BFC

Beaucoup constatent enfin que la structuration de leur modèle économique sur les principes de l'économie sociale et solidaire (ESS) n'attire encore que difficilement les investisseurs et ne font pas l'objet de fonds thématiques idoines pour l'heure.

## **Axe 2 : parcours usagers et outillage des professionnels**

## Une difficulté persistante pour identifier, atteindre et convaincre les publics éloignés du numérique de l'intérêt de se former

D'après le dernier Baromètre du numérique<sup>2</sup>, deux ans après la crise sanitaire, 56% des Français estiment mieux maîtriser les outils du numérique, mais les inégalités s'accroissent : 71% des professions intellectuelles supérieures estiment s'être mieux appropriées les outils numériques avec la pandémie, contre seulement 38% des non-diplômés. Aujourd'hui encore, 54% des Français éprouvent au moins une forme de difficulté les empêchant d'effectuer des démarches en ligne. Si la première Stratégie nationale pour un numérique inclusif a permis d'accroître significativement l'offre de médiation numérique pour accompagner ces publics en difficulté, leur détection et leur orientation doivent être largement renforcées.

En effet, les acteurs ont pu mettre en valeur de belles réussites d'accompagnement, sur site ou par des dispositifs itinérants d' "aller vers", grâce auxquels les publics éloignés du numérique ont gagné en confiance dans leurs usages. Ainsi, les dispositifs itinérants sont décrits comme une pratique efficace pour rapprocher l'offre d'accompagnement des lieux où se rendent les publics, bien qu'ils soient encore trop peu développés.

*"Il est impératif de démultiplier les initiatives de médiation numérique itinérante pour aller là où les gens sont, et couvrir plus facilement les territoires éloignés, généralement ruraux."*  
Concertation territoriale - Hub Hubikoop

Il faut noter que la grande diversité des publics et de leurs besoins rend difficile l'identification des personnes à accompagner. Les acteurs ultramarins, par exemple, insistent sur le lien entre les problématiques d'illectronisme et d'illettrisme présentes sur leurs territoires. De plus, il apparaît encore complexe d'attirer et de convaincre les publics éloignés du numérique d'améliorer et d'enrichir leurs compétences. Accroître la confiance des publics dans leurs pratiques numériques est indissociable d'une offre d'accompagnement largement développée, mais qu'il est important de faire connaître et proposer aux bonnes personnes au bon moment. En effet, si 40% des Français indiquent se débrouiller seuls quand ils rencontrent des difficultés avec les outils numériques, 29% demandent d'abord de l'aide à leur entourage et seuls 2% s'adressent à un professionnel ou un bénévole<sup>3</sup>.

*"Dans la médiation numérique, on relève également des problèmes de langue, avec des publics qui ne parlent pas français, et de nombreuses langues présentes sur le territoire, ce qui pose problème aux agents au contact du public."*  
Concertation territoriale - Hub Guyane

Enfin, les acteurs concertés soulignent que le discours portant sur les risques liés à l'utilisation d'internet peut décourager certains publics méfiants sur la pertinence de l'acquisition de compétences pour se saisir du numérique et pouvoir pleinement bénéficier de ses usages.

## Un secteur d'activité encore trop peu visible pour les publics cibles

Dans le cadre de la première Stratégie nationale, plusieurs initiatives ont contribué à la mise en lumière des dispositifs concourant à l'inclusion numérique sur les territoires. Le label NEC, par exemple, met en valeur les projets visant à promouvoir le numérique d'intérêt général. La *Cartographie des lieux de médiation numérique* a également contribué à visibiliser l'offre de médiation numérique sur tout le territoire. Enfin, le recrutement des 4000 conseillers numériques a permis de

---

<sup>2</sup> Crédoc, Baromètre du numérique, édition 2022 ([lien](#))

<sup>3</sup> Crédoc, Baromètre du numérique, édition 2022 ([lien](#))

véritables accompagnements en mixant permanences et ateliers individuels ou collectifs, venant répondre aux différents besoins des usagers.

*"Le déploiement des Conseillers numériques France Services a créé une nouvelle dynamique sur les territoires permettant à la médiation numérique et l'accompagnement de proximité de devenir une priorité."  
Concertation territoriale - Hinaura*

Cependant, malgré le choc de l'offre provoquée par le déploiement de ces conseillers numériques entre autres, l'écosystème souffre d'une faible lisibilité et la fragmentation de l'offre peut se révéler comme un frein pour les publics qui cherchent à se faire accompagner ou à se former.

*"Le manque de lisibilité des dispositifs d'inclusion numérique touche également les bénéficiaires, qui ne connaissent pas toujours les structures vers qui se diriger pour être accompagnés."  
Concertation territoriale - Hubikoop*

## **Un cadre d'action à préciser entre accompagnement d'urgence et médiation numérique**

Toujours d'après le Baromètre du numérique<sup>4</sup>, lorsqu'ils n'arrivent pas à réaliser leurs démarches en ligne, seuls 14% des Français interrogés préfèrent qu'on fasse la démarche à leur place, alors que 40% préfèrent qu'on les accompagne en expliquant comment la réaliser, pour gagner en autonomie. D'après les acteurs concertés, le déploiement des conseillers numériques a créé une nouvelle dynamique d'accompagnement des publics sur les territoires. Et l'implication des "aidants numériques professionnels", notamment du secteur social et des Espaces France services, a bien sûr contribué à la massification des accompagnements.

*"Les dispositifs conseillers numériques et les établissements France Services ont permis de rendre visible l'offre d'accueil et d'accompagnement des publics aux usages numériques dans des lieux de proximité. Jusqu'alors, ces lieux étaient quasi invisibles ou méconnus. Cependant, la démultiplication des dispositifs d'accompagnement aux usages numériques (conseillers numériques, FS, Aidant Connect, etc.) n'a pas facilité la compréhension des fonctions et des métiers voire ont invisibilisé les professionnels qui étaient déjà en poste."  
Concertation territoriale - Hub du Sud*

Néanmoins, les rôles et responsabilités face au numérique des différents acteurs ne sont pas toujours clairs. Entre la réalisation de démarches "en urgence", l'accompagnement à l'utilisation d'un service, et le développement durable de compétences numériques, les missions de chacun ne sont pas encore suffisamment bien définies. L'articulation entre ces différentes actions (entre celles des agents France services et celles des conseillers numériques, par exemple) peine à trouver son bon fonctionnement et manque souvent de fluidité, alors que l'une peut constituer une porte d'entrée pour l'autre.

Au-delà de l'absence de liens et d'interconnaissance entre les différents acteurs de l'accompagnement à la médiation numérique, la coordination avec les autres partenaires locaux (conseillers France services, opérateurs de services publics, partenaires sociaux, acteurs de l'insertion...) est souvent apparue difficile. Même si des liens avec des secteurs comme la santé, le grand âge, le travail social ont pu être établis dans certains endroits, ils demeurent encore trop peu développés pour accompagner les publics sur des problématiques plus larges.

---

<sup>4</sup> Crédoc, Baromètre du numérique, édition 2022 ([lien](#))

*“Quelle que soit l'échelle choisie, les acteurs ne se connaissent pas entre eux, ce qui vient parasiter les potentielles synergies. En résulte une logique de “chacun fait dans son coin et comme il peut”, bridant ainsi le potentiel et l'impact des actions futures ou la duplication rapide d'initiatives réussies”*

Concertation territoriale - Hubikoop

## **Le nécessaire renforcement de l'outillage et de la formation des professionnels**

Ces différents professionnels ont besoin d'être outillés pour accompagner au mieux les personnes. Dans le cadre de la première Stratégie, l'outillage des acteurs du secteur a été bien engagé mais, devant un besoin social toujours plus grand, il convient d'accélérer le déploiement des dispositifs ayant fait leurs preuves et d'identifier de nouvelles solutions pour aller plus loin.

En termes d'outillage des aidants numériques professionnels, la création d'*Aidants Connect* a permis d'instaurer un cadre légal, tant pour l'accompagnant que pour l'accompagné, et ainsi sécuriser les pratiques dans l'accès aux droits. Cependant, sa mise en œuvre est contrastée, avec un déploiement souvent peu organisé par les employeurs.

*“La création du mandat numérique Aidants connect a permis de révéler le besoin d'encadrement et de méthode de la démarche d'aidant numérique”*

Concertation territoriale - Hub Francil'IN

En outre, la multiplication et le partage des ressources disponibles offrent des solutions utiles à des situations d'urgence numérique ou d'accompagnement plus durable des publics. Le Kit d'intervention rapide pour les aidants numériques, *La Base* pour les professionnels et leurs structures, ou encore la plateforme Solidarité Numérique, ont été notamment saluées par les acteurs. La création de l'*Espace Coop* pour les conseillers numériques a également contribué à l'amélioration de leurs accompagnements. Le développement, à plus grande échelle, des services de PIX (*ABC Diag*, *ABC Pix* et *Pix Pro* notamment) a permis de proposer un cadre de référence des compétences dans le champ de l'inclusion numérique et de répondre aux besoins des acteurs, que ce soit en termes d'évaluation, d'accompagnement, et de développement des compétences numériques tout au long de la vie.

*“La SNN1 a conçu, distribué et financé des outils très précis et spécifiques pour accompagner les usagers.”*

Concertation territoriale - RhinOcc

Cependant, certains acteurs ont fait remonter un manque d'accompagnement et de consultation des professionnels de la médiation dans la mise en œuvre de ces dispositifs nationaux. Autre faiblesse pointée : les sites administratifs ne disposent pas, pour la plupart, de « bac à sable », ce qui rend impossible l'accompagnement à l'autonomie sur certaines démarches administratives. En effet, ils n'ont pas la possibilité de montrer le déroulement d'une démarche sans que cela ait un impact sur le compte de l'utilisateur - ce qui aurait permis à ce dernier de « s'entraîner ».

*“Les professionnels de la médiation numérique ne sont pas suffisamment accompagnés et consultés dans la mise en œuvre des dispositifs nationaux”*

Concertation territoriale - RhinOcc

Alors, de l'avis des personnes mobilisées pour la concertation, l'outillage comme la formation et la sensibilisation des professionnels de l'accueil usager sont encore trop peu développées alors qu'elles sont un point de passage obligatoire pour la détection et l'orientation vers les dispositifs de médiation. Ce constat partagé explique le flou qui subsiste sur les rôles et actions attendues dans un parcours

fluide entre les bénévoles, aidants familiaux, agents publics et professionnels de la médiation numérique.

## Un accès au matériel et au réseau toujours problématique pour les plus éloignés

Au-delà du manque de compétences et de la possibilité de se faire accompagner, des publics souffrent encore de difficultés pour se connecter à internet ou pour s'équiper en matériel informatique. En effet, selon le dernier Baromètre du numérique, encore 15% des Français ne sont pas équipés d'une connexion à internet fixe et 11% ne disposent pas d'un ordinateur personnel ou professionnel à leur domicile<sup>5</sup>.

*"Des problèmes se font toujours ressentir sur le territoire pour avoir accès à une connexion internet, à un débit fiable, à du matériel, avoir les compétences et un accompagnement pour utiliser les outils numériques"*  
Concertation territoriale - Hub Guyane

Si certains territoires ont réussi à mettre en place des systèmes de prêt ou de don de matériel, notamment reconditionné, pour les personnes les plus éloignées du numérique, l'offre en matériel informatique reconditionné demeure, de manière générale, peu attractive, confidentielle et limitée, tant d'un point de vue quantitatif que d'un point de vue géographique. Aussi, encore une partie de la population française ne dispose que d'un faible accès à l'équipement, rendant parfois inopérants les dispositifs nationaux portant majoritairement sur les usages.

*"Il est nécessaire d'améliorer l'accès au matériel reconditionné ainsi que la visibilité des lieux de co-réparation et des points de vente de matériel reconditionné"*  
Concertation territoriale - Hub Mednum BFC

De la même manière, beaucoup d'acteurs déplorent le manque d'équipement informatique de certaines structures de médiation numérique. En effet, d'après le rapport d'étape du programme national portant sur le déploiement des conseillers numériques<sup>6</sup>, seuls 60% des conseillers numériques estiment disposer du matériel suffisant pour leurs interventions. Ainsi, la question de l'équipement des professionnels reste prégnante dans un contexte de structuration balbutiante d'une filière locale de reconditionnement du matériel informatique.

*"Le manque d'équipement en terminal numérique des professionnels de la médiation numérique a été sous-estimé. Les structures disposant de peu de moyens ont des difficultés pour s'équiper. Par ailleurs, les médiateurs employés dans les collectivités sont limités dans l'installation et l'utilisation d'applications, ce qui freine leur capacité d'action."*  
Concertation territoriale - Hub Numi

## Les faibles alternatives au "tout numérique"

D'autres constats ont été formulés sur la conception même des services numériques, et sur leurs alternatives. Si les acteurs s'accordent sur les opportunités qu'offrent le numérique et la dématérialisation, ils insistent sur la déconstruction d'une croyance au "tout numérique" car une partie des "non connectés" (personnes qui ne souhaitent/peuvent pas recourir à la voix numérique) ne

---

<sup>5</sup> Crédoc, Baromètre du numérique, édition 2022 ([lien](#))

<sup>6</sup> Askoria, Programme national de recherche porté par l'ANCT et portant sur le déploiement des conseillers numériques France services, 2022

trouvent plus aujourd'hui une alternative systématique (physique ou téléphonique) aux services dématérialisés publics ou privés.

S'il en va d'un enjeu d'accès aux droits, il est également question, dans les contributions, de liberté et de respect de choix de celles et ceux qui ne voudraient pas, en définitive, se former ou améliorer leurs compétences, choix aujourd'hui complexe à respecter et donnant souvent lieu à des situations de dépendance évitables aux "aidants numériques".

Par ailleurs, et dans une logique proche, les participants relèvent encore un effort considérable restant à mener en matière de conception des services numériques (publics et privés). Ce point, souvent associé à la question de l'accessibilité en matière de conception et de développement, est mentionné comme bien trop peu développé aujourd'hui. Les acteurs déplorent une vision des questions d'inclusion uniquement par l'accompagnement alors qu'il s'agit également d'un sujet majeur de conception.

*"Les sites de démarches administratives manquent d'ergonomie et mettent en échec les publics les plus fragiles, encore trop souvent en difficulté dans l'accès aux droits."*

Concertation territoriale - Mednum BFC

*"Il existe un manque de concertation entre opérateurs publics, structures de médiation numérique et usagers lors de la publication de sites publics (accès aux droits) rendant ces derniers inadaptés pour une partie importante de la population, accentuant ainsi la charge des aidants"*

Concertation territoriale - RhinOcc

## Axe 3 : formations et structuration de la filière professionnelle

### **Une filière professionnelle émergente qu'il est nécessaire de structurer**

Il existe aujourd'hui une grande hétérogénéité de professionnels qui ont un rôle ou une fonction plus ou moins identifiés d'aidant numérique : des médiateurs et conseillers numériques aux agents d'accueil, en passant par les travailleurs et animateurs sociaux ou professionnels de l'éducation populaire. À ces professionnels de l'accompagnement, s'ajoutent toutes les fonctions "support", de coordination ou encore d'encadrement (managers, chargés d'animation territoriale, ingénieurs pédagogiques, formateurs de formateurs...). Parallèlement à l'émergence du métier de médiateur numérique, la fonction d'aidant numérique est montée en puissance, à mesure que se dématérialisaient, de manière exponentielle, les services publics comme privés. À l'échelle territoriale, la délicate appréciation des besoins des populations couplée au caractère diffus des professionnels intervenant dans le champ de l'aide et de la médiation numérique rend particulièrement délicat tout travail relatif à la gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences. On constate donc aujourd'hui un manque de connaissances et de visions précises des pratiques de l'ensemble des salariés et bénévoles de l'écosystème de l'inclusion numérique.

*"Les participants font part de leur enthousiasme quant à la reconnaissance des métiers de la médiation numérique ainsi que de l'émergence d'un réseau de professionnels sur les territoires"*

Concertation territoriale - Hinaura

Les acteurs reconnaissent unanimement que la première Stratégie nationale a largement contribué à la reconnaissance des métiers du secteur. L'émergence d'une véritable filière professionnelle,

notamment grâce au recrutement et au déploiement des 4000 conseillers numériques, nouveaux professionnels de la médiation numérique, est saluée. Cependant, les différents métiers du secteur restent insuffisamment connus et définis. Ces derniers souffrent d'une faible valorisation de leurs fonctions, que ce soit de manière financière (salaires assez faibles) ou contractuelle (contrats courts ou précaires). En effet, le recours majoritaire à des contrats de courte durée insécurise les agents et salariés en poste et peut également induire un surcoût en matière de formation de la part de l'État, des branches professionnelles et des collectivités.

Par ailleurs, le bilan du déploiement des conseillers numériques, tiré par les acteurs, pointe le manque de définition précise des compétences techniques et relationnelles attendues pour sélectionner les profils adaptés, ainsi que le manque de moyens pour accompagner les structures dans la compréhension de leurs missions. Plus généralement, l'absence de référentiels de compétences partagés pour les métiers de l'inclusion numérique témoigne du faible traitement des besoins de ce secteur. Les acteurs s'accordent ainsi sur la nécessité de définir plus finement les différents métiers et leurs missions, afin de permettre la structuration de la filière qu'ils appellent tous de leurs vœux.

Au-delà du secteur de l'inclusion numérique, les acteurs insistent sur la nécessité de spécifier et fixer les besoins communs, et les compétences associées, entre la médiation numérique et les autres secteurs proches (médiation sociale et travail social, par exemple). Cette définition permettrait, de surcroît, une réflexion sur les passerelles inter-secteurs et la mobilité professionnelle des acteurs, dont l'absence a été relevée par la concertation.

## **Des parcours de formation peu adaptés à la réalité professionnelle**

Pour les professionnels de la médiation numérique, l'offre de formation certifiante (seule éligible au compte personnel de formation), initiale comme continue, est très peu développée. À ce jour, cette offre de formation se limite à un titre professionnel, un master, cinq diplômes universitaires (DU) et un brevet professionnel. Ainsi, les médiateurs numériques se forment souvent empiriquement, sur le terrain, au contact des personnes accompagnées. Beaucoup d'acteurs ont notamment souligné que la formation initiale des médiateurs numériques n'est pas assez robuste pour faire face aux besoins spécifiques des publics, et que ceux-ci nécessitent souvent une montée en compétences des professionnels avant et pendant leur prise de poste. La formation initiale des conseillers numériques - consistant à l'obtention d'une certification au premier bloc de compétences du titre professionnel de Responsable d'Espace de Médiation numérique - a également été considérée comme inadaptée aux réalités du terrain. Enfin, les acteurs soulignent le manque de formation des encadrants et accompagnants de conseillers numériques, fonctions pourtant essentielles au fonctionnement des dispositifs, ainsi que celui des formateurs de formateurs.

*“La formation est courte et nous n'avons pas abordé la réalité du terrain.  
Nous avons aussi besoin d'approfondissement sur certains modules.”*  
Concertation territoriale - Hub Ultra Numérique

Outre les médiateurs et conseillers numériques, la concertation a montré que le rôle des aidants dans l'écosystème de l'inclusion numérique devait être mieux reconnu. Pour pouvoir jouer pleinement ce rôle, les aidants numériques ont besoin d'être préparés et formés à la maîtrise des outils numériques, mais aussi à la création d'une relation de confiance sur le long terme avec les personnes accompagnées. Or, le développement des compétences de médiation numérique est insuffisamment encouragé pour les aidants professionnels qui ne bénéficient pas de certification spécifique. En outre, la formation des aidants professionnels est rare et, quand elle existe, peine à s'incarner dans la pratique professionnelle des agents et salariés formés. Enfin, les faibles connaissances des travailleurs sociaux en matière d'accompagnement numérique et le manque de liens entre le monde du travail social et celui de la médiation numérique sont également soulignés. En effet, les agents et salariés disposant de compétences en matière de médiation numérique sont trop souvent isolés au

sein de leur écosystème de travail, ce qui limite le développement de compétences plus transversales et les possibilités d'évolutions interservices.

*"Pour accompagner plus efficacement le public en situation de précarité, il est essentiel que le numérique soit au cœur de la formation des aidants professionnels et bénévoles."*

Concertation territoriale - Les Assembleurs

Les acteurs insistent enfin sur l'aspect évolutif permanent de l'environnement numérique, tout comme des pratiques qui l'accompagnent. Aussi, adapter et faire évoluer les compétences professionnelles des acteurs nécessite de développer l'offre de formation continue certifiante pour suivre ces évolutions. Or, cette dernière est quasiment inexistante aujourd'hui.

*"Nous constatons un manque de formation identifiées et existantes sur le terrain à destination de l'ensemble des professionnels"*

Concertation territoriale - RhinOcc

## **Une implication relative des décideurs dûe à la faible lisibilité des rôles de chacun**

Les décideurs, publics ou privés, perçoivent mal les enjeux attachés à l'inclusion numérique et les possibilités qu'elle offre, et ce, tant pour leurs usagers et clients, que pour leurs agents et salariés. Le manque de visibilité et de bonne compréhension du rôle de chacun empêche la coordination entre les acteurs de la formation, les professionnels et les employeurs. En effet, l'offre de formation, qu'elle soit à destination des salariés, des agents, ou des demandeurs d'emplois se projetant dans des missions de médiation numérique, est éclatée entre une multiplicité d'acteurs et manque de lisibilité.

Quant aux décideurs qui s'impliquent en faveur de l'inclusion numérique, ils peinent à faire connaître, à valoriser et à articuler les compétences acquises par leurs agents et salariés et susceptibles d'améliorer l'accompagnement des usagers.

## **Axe 4 : données et évaluation de la politique publique**

### **Des initiatives déjà engagées, au local comme au national, qu'il faut saluer**

De nombreux outils et dispositifs ont été créés et mis à la disposition des acteurs de l'inclusion numérique ces dernières années. Ainsi, un grand nombre d'informations quantitatives ont été produites et recueillies, et permettent d'analyser différents aspects de l'inclusion numérique : les spécificités des territoires, les compétences et les besoins des publics, ou encore les types d'accompagnements réalisés. Le déploiement de l'*Espace Coop* pour les conseillers numériques constitue à cet effet une base riche d'informations permettant, au-delà de la quantification du nombre d'accompagnements réalisés, de mesurer les canaux d'accompagnement mobilisés, la durée de ces accompagnements, leurs modalités (individuelles ou collectives) ainsi que les thématiques de sollicitation des conseillers numériques.

*"Un grand nombre de données analysant l'inclusion numérique et tout ce qui gravite autour a pu être recueilli ces dernières années, permettant d'analyser et de mettre des données sur l'inclusion numérique."*

Concertation territoriale - Hub Mednum BFC

Les outils développés par PIX ont également permis d'initier une première quantification de l'impact

des mesures prises en termes d'accompagnement des publics, ainsi qu'un référentiel de compétences partagées. L'Espace Coop permet également une visibilité accrue en matière de besoins des publics et d'actions existantes sur l'inclusion numérique, à l'instar du formulaire de rapport des interventions des Maisons France Services.

*"L'outil PIX a permis d'initier une première mesure d'impact des mesures prises en termes d'accompagnement des publics"*  
Concertation territoriale - Les Assembleurs

Par ailleurs, la production et la diffusion d'outils de visualisation de l'offre de médiation numérique, tels que la *Cartographie nationale des lieux de médiation numérique*, ainsi que les cartographies territoriales des Hubs, permettent la remontée de données issues du territoire. En miroir, l'indice de fragilité numérique (IFN), construit sur la base de données socio-économiques du Crédoc, permet, couplé à d'autres outils qualitatifs, de faire un diagnostic de territoire à partir des risques de fragilité des publics afin de mettre en œuvre les réponses adaptées.

*"La production d'outils permettant la remontée de données issue du territoire donne une visibilité accrue sur les actions existantes et les besoins des publics"*  
Concertation territoriale - Hub Francil'In

Enfin, les acteurs ont mentionné l'émergence de temps de coordination locaux, permettant de mettre sur la table le sujet des données de l'inclusion numérique et d'échanger sur les pratiques entre acteurs de terrains.

## **Une multiplicité des plateformes et initiatives ne permettent pas encore de réellement tirer partie des données**

À l'issue de la première Stratégie nationale, certaines pratiques et outils permettent aujourd'hui de collecter des données relatives aux actions d'inclusion numérique. Cependant, les outils sont multiples et les méthodes encore très hétérogènes. Plusieurs conséquences ont été relevées par les contributeurs de la concertation.

D'abord, les pratiques communes en matière de reporting sont encore trop peu développées, au niveau local comme national, ce qui rend plus complexe les actions de récolte, de remontée, d'agrégation et de manipulation de données brutes. Les acteurs témoignent d'une certaine lourdeur pratique sur ce point, d'autant plus difficile à assumer qu'ils ne perçoivent pas toujours les objectifs et résultats tirés de ces démarches de récolte, notamment par des tiers (collectivités, État, etc.).

*"Il est constaté une démultiplication des temps de reporting très important, en lien avec la démultiplication des outils de remontée"*  
Concertation territoriale - Hub Francil'In

D'autre part, un phénomène de déperdition des données et de l'information est ressenti. Il s'ajoute au manque de cadres qui permettrait aux acteurs publics et privés de partager et croiser différentes bases. Ce travail conjoint serait pourtant déterminant pour accélérer les pratiques autour de la réponse au besoin social. De fait, certaines pratiques de pilotage, d'évaluation, voire de mesure de l'impact sont encore complexes à faire émerger.

*"Peu de retours sont demandés aux usagers sur la qualité de la prise en charge et l'efficacité de l'accompagnement dont ils ont bénéficié"*  
Concertation territoriale - HubEst

## Un travail qui reste à mener sur les référentiels et indicateurs communs

Les acteurs concertés évoquent l'éclatement des données et l'absence de référentiels communs, avec pour conséquence, aujourd'hui, l'impossibilité de définir des objectifs mesurables et partagés, visés tant dans le cadre de politiques publiques que d'actions menées par les acteurs privés. Ils soulignent alors la difficulté de disposer d'une vision claire des effets des actions déployées, obstacle certain à leur valorisation comme aux démarches d'amélioration continue.

*"Tous les acteurs mènent des enquêtes de satisfaction des accompagnements menés, mais rien n'est standardisé. Tout le monde fait donc selon les besoins de sa structure, avec les disparités que cela peut comporter."*

Concertation territoriale - Hubikoop

Par exemple, les protocoles de production des données ne sont pas encore suffisamment régis par des formats d'échanges standardisés, ce qui rend compliqué, voire impossible, le partage et l'agrégation de données portant la même finalité. Plusieurs raisons sont évoquées : les besoins des usagers et des producteurs de la donnée sont parfois divergents et le travail organisationnel, politique et technique n'a pas encore été fait pour les données de l'inclusion numérique. Or, les standards favorisent l'interopérabilité des outils de manipulation des données, et constituent un prérequis central à toute mise en commun.

*"Les acteurs ont regretté le manque « d'outils nationaux ». En effet, ils auraient apprécié avoir une base commune sur laquelle travailler, faire des remontées et produire des bilans."*

Concertation territoriale - Hinaura

Il en va de même pour les méthodes et outils de visualisation autour d'indicateurs de suivi et d'évaluation, point de passage pourtant essentiel pour valoriser l'action et piloter dans le temps l'atteinte d'objectifs collectifs.

La concertation pointe finalement la rencontre entre une qualité variable des données produites et le besoin d'outils de visualisation, qui ne permet pas aux différents acteurs de bénéficier pleinement de l'apport du traitement de données en masse. Cette situation fait obstacle à plusieurs objectifs relevés sur les autres axes de travail du CNR : la valorisation des actions, la recherche de financements ou même les enseignements à tirer des expérimentations.

## Il n'existe pas encore de réelle stratégie de la donnée partagée entre les acteurs

Accompagner les Françaises et Français les plus éloignés du numérique nécessite de connaître leurs besoins et un certain nombre de leurs caractéristiques (équipements, situation de vie...) mais aussi les territoires et leurs composantes en lien avec le besoin social (connectivité, facteurs de risque, présence d'acteurs de l'accompagnement, activités proposées...).

Or les données permettant de caractériser les personnes et les territoires sont souvent difficiles d'accès en raison notamment du cadre réglementaire (RGPD) et du manque de formation au maniement des données personnelles. Le traitement de ces données est complexe à mettre en place localement, faute de compétences ou de moyens techniques.

*“Les personnes issues de la lutte contre les exclusions de manière générale n’ont pas été intégrées aux réflexions”*  
Concertation territoriale - Les Assembleurs

Par ailleurs, les stratégies locales d’inclusion numérique sont aujourd’hui bien souvent imbriquées dans une multiplicité de dispositifs et de contractualisations thématiques (éducation, emploi et insertion sociale, autonomie des personnes âgées, etc.) relevant de différents échelons de collectivités locales et de services déconcentrés. Disposer d’une vision exhaustive sur les besoins et les actions menées en matière d’inclusion numérique supposerait de réaliser un travail de concaténation d’autant plus délicat qu’il mobiliserait de très nombreux partenaires, à des échelles géographiques distinctes, et selon des clés de comptabilisation différentes.

*“Il n’y a pas de réelle centralisation de la donnée destinée à l’accompagnement de l’usager”*  
Concertation territoriale - RhinOcc

*“Nous constatons une insuffisance de données individuelles pour établir des typologies de public, améliorer les services et évaluer les actions”*  
Concertation territoriale - Hub Guyane

De plus, la compétence de l’inclusion numérique n’étant fléchée à aucun niveau de collectivité, l’articulation entre la stratégie d’inclusion numérique nationale et les stratégies locales n’est pas toujours fluide. Ce constat est également prégnant dans le cadre des stratégies, nationales et locales, de données partagées. Ces dernières n’étant pas assez accompagnées et ne mettant pas en œuvre les moyens nécessaires à la prise en main d’un pilotage de la politique publique par la donnée.

*“Il manque un lien local avec les acteurs de la recherche pour les diagnostics, les évaluations et les analyses de pratiques. Or, nous avons un réel besoin de comprendre l’éloignement au numérique quantitativement et qualitativement.”*  
Concertation territoriale - HubEst

## **Une culture et des compétences data encore très hétérogènes et des acteurs qui doivent être accompagnés**

Plusieurs acteurs, incluant les groupes d’experts, font état d’un besoin en accompagnement à renforcer sur les pratiques data. Qu’il s’agisse de partager une culture, des référentiels, de mettre en œuvre l’open data dans un territoire ou encore de s’en saisir totalement, une partie des difficultés constatées et points à améliorer réside dans la formation et l’accompagnement encore naissant des acteurs en matière de données. Une partie des difficultés à réunir ou à ouvrir différentes sources de données est expliquée par les participants comme résultant d’un manque de compétences techniques et d’une difficulté d’accès aux accompagnements experts, souvent coûteux.

*“Les structures de médiation numérique manquent de formation sur l’évaluation et la mesure d’impact”*  
Concertation territoriale - Hub Numi

Il est alors question à la fois d’une volonté d’accompagnement encore trop limitée et d’un besoin d’accès, au local comme au national, à des ressources et formations pour faire face aux défis aujourd’hui peu relevés en matière d’exploitation des données.

# Les attentes des acteurs et les enjeux identifiés

Après un premier bilan de la Stratégie nationale pour un numérique inclusif (2017-2022), de ses points forts et de ses carences, les acteurs ont pu identifier, pendant la concertation, des pistes d'amélioration pour la prochaine stratégie nationale en termes de gouvernance du secteur, de financement et modèles économiques des acteurs ; de parcours d'accompagnement des usagers et d'outillage des professionnels ; de formations proposées à ces derniers et de structuration de leur filière professionnelle; et, enfin, en termes d'évaluation des politiques d'inclusion numérique grâce à une utilisation et un partage plus avancés des données produites.

## Axe 1 : gouvernance, financements et modèles économiques

### **Assurer un portage politique fort s'appuyant sur une gouvernance claire**

Les acteurs mobilisés dans le cadre de la concertation sont unanimes quant à la nécessité de renforcer la gouvernance du secteur à tous les échelons. Elle doit favoriser la participation du plus grand nombre, dans chaque territoire, et doit donner un rôle aux parties prenantes dans une logique de complémentarité. Quand l'échelon national peut impulser les dispositifs et fournir les moyens d'agir pour répondre aux besoins des territoires, l'échelon régional doit rester en prise avec le terrain de manière à fluidifier les échanges entre le national et le local, ce dernier échelon étant au plus près des citoyens et le plus à même d'articuler les actions sur le terrain.

*"Il faut créer les conditions d'échange et de travail coopératif entre les différents échelons de coordination"*  
Concertation territoriale - Hubikoop

Dans cette optique, les participants réaffirment la volonté d'aller plus loin dans le déploiement des Hubs, chargés d'accompagner les acteurs sur le terrain, et dont le rôle se construit peu à peu en tenant compte des spécificités régionales. L'échelon local est imaginé au plus proche des besoins des bassins de vie, capable de mener la feuille de route de la politique publique locale, et de mettre en œuvre les actions de manière coordonnée. Les acteurs attendent notamment des collectivités locales qu'elles s'investissent de manière plus homogène sur le besoin d'inclusion numérique. La coordination et la connaissance mutuelle des différentes parties prenantes et strates sont placées au centre des préoccupations avec une attente de coopération accrue.

*"Il faut permettre aux hubs de se pérenniser et de prendre pleinement leur place au sein du maillage des acteurs territoriaux."*  
Concertation territoriale - Hub Guyane

En définitive, les acteurs appellent de leurs vœux une gouvernance plus collective, qui s'appuie plus fortement sur les forces et les compétences des territoires et dont les rôles et responsabilités sont clairement identifiés et complémentaires bien qu'ils notent la difficulté d'établir un modèle unique et figé et préfèrent imaginer une certaine agilité.

*« Une gouvernance efficace pour l'inclusion numérique nécessite une participation active de tous les acteurs »*

## Optimiser les sources de financement tout en stabilisant l'investissement public

Les acteurs s'entendent sur le fait que l'inclusion numérique doit faire l'objet d'une politique nationale, dont il faut encore renforcer les moyens financiers face à l'ampleur des enjeux, et à la lecture des objectifs européens de compétences numériques de la population de l'Union (80% d'adultes âgés de 16 à 74 ans disposent au moins de compétences numériques élémentaires à horizon 2030 contre 56% en 2019)<sup>7</sup>. En ce sens, ils soulignent l'impératif de maintien des dispositifs et de leur financement).

*"Il convient aujourd'hui de pérenniser les dispositifs nationaux en faisant de l'inclusion numérique un axe majeur de l'action publique d'État."*  
Concertation territoriale - RhinOcc

*"Il est nécessaire d'inscrire les actions dans la durée en s'appuyant sur des modes de financements permettant d'ancrer son action sur le long terme."*  
Concertation territoriale - Hub Francil'IN

Par ailleurs, et compte tenu des pratiques de dématérialisation de leurs services, il apparaît nécessaire de renforcer et d'amplifier la participation des acteurs privés au financement de ce besoin social dans une logique d'effort mutualisé.

*Certains acteurs, publics et privés, doivent davantage être sensibilisés et intégrés dans la démarche puisque les actions leur profitent directement."*  
Concertation territoriale - Hub Ultra Numérique

## Mieux accompagner les porteurs de projet et faciliter l'accès aux financements

Dans un contexte de fin du Plan France Relance qui a porté la majorité des financements publics nationaux ces deux dernières années, la question de la diversification des ressources des porteurs de projet, privés comme publics, est centrale pour le secteur de l'inclusion numérique.

Cette diversification des ressources pourrait passer par :

- Une diversification des activités, en réalisant des prestations par exemple,
- Une diversification des thématiques, en investissant des sujets comme la mobilité, l'emploi, la citoyenneté... où l'inclusion numérique peut jouer un rôle important,
- Une diversification des poches de financements publics, au-delà de l'État et des collectivités locales, par la mobilisation notamment de fonds européens.

Les acteurs concertés, privés comme publics, remontent la nécessité d'un accompagnement sur ces différents sujets, en particulier sur la capacité à mobiliser des fonds ou encore de dynamiser et rendre plus accessible l'investissement aux acteurs du secteur. La diversification des poches de financement suppose notamment une forte montée en compétences et/ou un appui en ingénierie financière et de projet des structures publiques et privées.

*"Les dispositifs lancés doivent être stabilisés et des accompagnements*

---

<sup>7</sup> DÉCISION (UE) 2022/2481 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 14 décembre 2022 établissant le programme d'action pour la décennie numérique à l'horizon 2030

## Axe 2 : parcours usagers et outillage des professionnels

### **Calmer les craintes pour susciter plus d'intérêt et la volonté de se former**

Pour accompagner la sensibilisation aux risques du numérique, et diminuer la peur et la méfiance des publics éloignés, les acteurs soulignent l'importance de développer un discours positif de manière à renforcer l'intérêt pour les activités proposées par la médiation numérique. Ils soulignent les effets anxiogènes d'un traitement souvent négatif du sujet nécessitant de lever une sorte de barrière à l'entrée et d'apaiser les appréhensions qu'il peut susciter. Une communication "grand public" pourrait alors permettre de transformer l'image du numérique des publics à accompagner, pour répondre à leurs besoins tout en développant leur autonomie. La communication grand public pourrait également informer sur les dispositifs existants : les espaces France Services, les structures de médiation numérique et tous les lieux, accessibles, équipés et connectés, afin de les faire connaître à tous. Les acteurs soulignent notamment l'importance de favoriser les dispositifs d'"aller vers" en déployant des services de médiation numérique itinérante accessible à tous.

*"Une campagne de communication d'envergure doit être portée au niveau national pour faire connaître et rendre visible la médiation numérique des territoires."*

Concertation territoriale - Hub Numi

### **Garantir un accès multicanal aux opportunités offertes par le numérique**

Il est indispensable, pour l'ensemble des acteurs concertés, de pouvoir maintenir un accès multicanal aux services publics et privés, que ce soit des points d'accueil physique ou des plateformes téléphoniques, notamment pour les personnes qui ne peuvent pas (comme les personnes en situation de handicap) ou ne souhaitent pas recourir à la voie numérique. Une réflexion plus poussée sur l'ergonomie des sites internet des démarches administratives est également attendue, ainsi qu'un cadrage, dès leur conception, des services numériques (publics comme privés) afin d'offrir une meilleure accessibilité aux outils. Par ailleurs, les acteurs demandent la mise en place systématique de sites "bacs à sable" pour les administrations et les entreprises, et de didacticiels dynamiques guidant à la prise en main autonome des sites administratifs, permettant ainsi aux usagers de "s'entraîner" afin de pouvoir accomplir les démarches seuls.

*"L'inclusion numérique, l'accessibilité et le parcours usager des sites internet doivent être intégrés dès l'origine du projet de dématérialisation. Il est aussi indispensable de conserver et développer l'accompagnement dans le numérique par des agents physiques comme des médiateurs numériques et des conseillers numériques."*

Concertation territoriale - HubEst

## Renforcer le réseau des acteurs de l'inclusion numérique, leur outillage et leur formation

La concertation a pointé l'importance de pouvoir structurer les réseaux d'inclusion numérique pour être en capacité d'agir sur tous les territoires. Il est nécessaire que ces réseaux soient organisés et animés afin de favoriser les échanges, le partage d'informations et ainsi renforcer l'interconnaissance des acteurs. Ces derniers doivent être outillés par la mise à disposition et la diffusion de ressources et dispositifs existants, d'outils et techniques de formations, d'outils de recherche de financements... dans une logique de "communs" reposant sur la mutualisation et le partage entre les acteurs. Pour la détection des fragilités numériques notamment, des solutions de diagnostic, hébergées en ligne, sont rendues disponibles gratuitement pour les professionnels. Les outils *ABC Pix* et *ABC Diag*, financés par l'ANCT permettent ce diagnostic et mesurent les compétences numériques des publics. En outre, d'autres dispositifs offrent la possibilité de mesurer les difficultés psychosociales éventuelles, d'informer, puis d'orienter vers les ressources territoriales adaptées. C'est le cas de la plateforme *Dora*, un service public numérique d'aide à la prescription, qui offre aux professionnels de l'insertion sociale et professionnelle, au contact des publics, la possibilité de rechercher et prescrire rapidement les services les plus adaptés aux besoins de leurs bénéficiaires. Bien que ces outils soient de plus en plus identifiés par les acteurs, il est aujourd'hui encore nécessaire de mieux les faire connaître et de les diffuser plus largement.

*"Les participants souhaitent une amélioration des canaux de communication et l'organisation de temps d'interconnaissance, de réflexion et de transmission d'information aux différents échelons"*  
Concertation territoriale - Les Assembleurs

Par ailleurs, les acteurs concertés ont insisté sur le besoin d'identifier et de limiter les fonctions de l'aidant numérique (qu'il faut bien sûr distinguer des cas de tutelle et curatelle) en première ligne dans l'accompagnement des publics. Ces professionnels, qu'ils soient agents d'accueil physiques ou travailleurs sociaux, ont besoin d'être outillés et sensibilisés à l'accompagnement au numérique et régulièrement formés à la détection des personnes en situation de fragilité. En effet, ces acteurs au contact du public doivent être en mesure de les réorienter vers les lieux de médiation numérique adaptés à leurs besoins.

*"Les aidants doivent être outillés et formés à la détection et l'accompagnement des personnes en situation d'illectronisme, en favorisant notamment le développement des dispositifs existants."*  
Concertation territoriale - Mednum BFC

La concertation a également montré la nécessité d'inciter les employeurs publics et privés (de médiateurs et aidants numériques) à renforcer la formation professionnelle continue de leurs salariés et agents, afin de soutenir leur montée en compétences sur les outils, pour garantir le meilleur accompagnement des publics. Cette attente très forte sur la sphère publique et du privé non-lucratif (travail social, aide à la personne, insertion professionnelle...) est également abordée de manière analogue pour la sphère privée et les entreprises productrices de services dématérialisés (qui disposent d'un service client en ligne par exemple).

## Partager un référentiel unique de compétences numériques entre professionnels, pour les citoyens et les citoyennes

Les acteurs du secteur attendent de pouvoir mieux mesurer l'éloignement au numérique des publics et leurs besoins en développement de compétences. Ainsi, il s'agirait de créer un référentiel de compétences partagé et de qualité, en utilisant des outils déjà existants tels que *Pix*, s'appuyant sur le référentiel européen de compétences numériques (*DIGCOMP*).

Pour cela, certains proposent de renforcer les liens entre les niveaux Pix (référentiels existants) et le diagnostic posé par les conseillers numériques, en communiquant plus largement sur l'intégration de *Pix Orga* dans l'*Espace Coop* pour affiner le suivi de la montée en compétences des personnes accompagnées.

## **Assurer un développement des compétences numériques tout au long de la vie**

La concertation a montré la volonté des acteurs de démocratiser la formation au numérique et d'en susciter l'intérêt. Ils ont notamment proposé de s'appuyer sur les conseillers numériques, les médiateurs numériques existants et tous les dispositifs d'aller-vers. Ainsi, la médiation numérique doit proposer des formations permettant la compréhension de l'environnement numérique et le développement de compétences permettant l'encapacitation de toutes et tous dans la société numérique. Et, pour faciliter l'autoformation des personnes déjà autonomes, les acteurs proposent d'agréger, en un seul et même endroit, les formations existantes (MOOC divers, Pix, LesBonsClics...) sur une plateforme en ligne, par exemple. Enfin, au-delà de la formation des salariés, plusieurs acteurs ont montré leur volonté de donner la priorité au travail d'éducation auprès des plus jeunes afin qu'ils ne deviennent pas les exclus du numérique de demain.

*"Il faut développer l'enseignement du numérique à l'école, pour en faire un savoir fondamental à acquérir, au même titre que la lecture."*  
Concertation territoriale - Hub Guyane

Le développement des compétences numériques tout au long de la vie suppose un accès universel à la connexion internet et aux terminaux numériques. Pour assurer un équipement en matériel informatique au plus grand nombre, beaucoup d'acteurs proposent notamment de massifier l'offre de matériel numérique reconditionné. Un outil de gestion en ligne, géolocalisé, de la filière de reconditionnement pourrait être développé pour rendre visibles les disponibilités matérielles (avec un standard de données et des API) sur les territoires.

## **Axe 3 : formations et structuration de la filière professionnelle**

### **Structurer les métiers et la filière de la médiation numérique**

La concertation a montré le besoin partagé de meilleures définitions des métiers du secteur. Elles pourraient être matérialisées dans une cartographie précise des métiers et des missions, qui tiennent évidemment compte de leur évolution rapide : de la fonction d'aidant, au médiateur numérique, en passant par le coordinateur de projet ou les fonctions stratégiques et d'encadrement. Les acteurs attendent que soit développée une véritable logique de carrière, avec des possibilités de mobilité professionnelle et de passerelles vers d'autres métiers (avec des focus spécifiques sur les dispositifs pour les salariés du privé et pour ceux du public).

*"Une structuration de la filière apparaît primordiale afin de coordonner les actions et de regrouper les acteurs pour une meilleure lisibilité de l'offre grâce à, notamment, la mise en lien des acteurs professionnels de la médiation numérique avec d'autres filières professionnelles concernées"*  
Concertation territoriale - Hinaura

En outre, les acteurs ont relevé des enjeux financiers et contractuels pour que les structures soient en mesure de garder les professionnels en poste. En effet, les compétences en matière de médiation

numérique sont insuffisamment valorisées financièrement. Les employeurs ont majoritairement recours à des contrats de courte durée qui insécurisent professionnellement les agents et salariés. Aussi, les acteurs attendent une véritable reconnaissance des compétences des professionnels, en termes de salaire et de statut contractuel. Le manque de reconnaissance concerne aussi les aidants pour lesquels il n'existe pas de certification spécifique. Il s'agirait de formaliser et de mettre en avant les compétences acquises par les professionnels pour valoriser leur engagement dans le champ de l'inclusion numérique en déployant un système cohérent de valorisation des formations suivies.

*"Les acteurs attendent une valorisation du métier de conseiller/médiateur numérique par une institutionnalisation, une reconnaissance et une stabilisation des conditions d'exercice."*  
Concertation territoriale - Hubikoop

## **Proposer des formations et parcours pour l'ensemble de ces métiers**

Les professionnels - dont la médiation numérique est l'activité principale ou une action annexe (accueil, travail social, médiation sociale, insertion, culture, lutte contre l'illettrisme...) - doivent disposer d'un socle de compétences, avant leur entrée en fonction, et pouvoir monter en compétences de manière simple et systématique, lorsqu'ils sont en poste.

*"Il est nécessaire d'encourager et de soutenir la montée en compétences des professionnels sur les outils pour améliorer l'accompagnement des publics"*  
Concertation territoriale - Les Assembleurs

Or, les acteurs s'entendent sur le besoin de repenser la formation initiale des professionnels pour la rendre plus adaptée aux réalités du terrain et mieux ciblée selon les besoins des acteurs et des spécificités de leurs publics. La révision du titre de Responsable d'Espace de Médiation Numérique ou la création d'un nouveau titre ont été interrogées à plusieurs reprises. La création de formations pour les coordinateurs et encadrants du secteur est également attendue par l'ensemble des acteurs.

*"Au cours de la formation initiale, la mise en place de temps « en alternance » permettrait aux médiateurs de mieux cerner les besoins sur leurs territoires"*  
Concertation territoriale - Hinaura

En outre, la formation continue, quand elle existe, a du mal à s'incarner dans la pratique professionnelle des agents et salariés formés. Pour les acteurs, il est nécessaire de renforcer les dispositifs d'accès et l'attractivité de la formation continue, tant pour les salariés du privé que pour les agents publics, avec une réflexion sur la durée, les modalités pédagogiques et les blocs de compétences associées.

*"L'accompagnement au numérique doit être intégré dans l'offre de formation initiale et continue des travailleurs sociaux. Il est cependant nécessaire de poser un cadre clair sur le métier du travailleur social en matière d'accompagnement numérique pour bien différencier son rôle de celui du médiateur numérique. Ce besoin de formation des travailleurs sociaux doit également être adapté à un public d'agents de collectivités et de bénévoles en association."*  
Concertation territoriale - Les Assembleurs

De manière générale, les acteurs concertés attendent une amélioration de la lisibilité des dispositifs existants qui pourrait se matérialiser par la réalisation d'un panorama des certifications et formations

qualifiantes, en tenant compte des besoins terrains et des spécificités territoriales. La visibilité de l'offre de formation doit se faire, tant à l'échelle nationale que locale, pour les acteurs concernés (employeurs, encadrants, salariés...) afin de favoriser les départs en formation et de valoriser les parcours de VAE (validation des acquis de l'expérience).

## Développer la coordination et créer des dispositifs communs

La concertation a fait apparaître un manque général d'espaces de contribution, de concertation et d'articulation entre les acteurs de la filière, ce qui ne participe pas à l'amélioration de sa lisibilité pour tous. Or, le secteur doit être rendu plus compréhensible et attractif pour que les financeurs, décideurs publics (élus, DRH publiques, directions de service...) et privés (entreprises et associations) s'impliquent sur le sujet. De l'autre côté, les décideurs, publics ou privés, qui s'impliquent en faveur de l'inclusion numérique des publics peinent à faire connaître, à valoriser et à articuler les dispositifs de médiation numérique déployés sur leur territoire. Il s'agit donc de permettre aux structures qui accueillent du public de pouvoir valoriser leur engagement. Dès lors, il s'agit d'un enjeu de mobilisation des acteurs et des décideurs en faveur de la formation et de la montée en qualité de la filière et de renseigner le public bénéficiaire sur les services pouvant être rendus.

*"Une coordination renforcée et clairement identifiée permettrait aux acteurs de terrain de connaître précisément le rôle de chacun, de savoir à qui s'adresser et de mutualiser leurs ressources dans le cadre de projets communs de plus grande ampleur."*  
Concertation territoriale - Hubikoop

## Axe 4 : données et évaluation de la politique publique

### Simplifier les outils de collecte et uniformiser les indicateurs

La concertation a montré la nécessité de disposer d'un outil standardisé de collecte de données commun aux acteurs de l'inclusion numérique (publics et privés, locaux et nationaux). Il permettrait une remontée harmonisée des informations utiles aux politiques d'inclusion numérique, tout en évitant la multiplication des saisies pour les acteurs de terrain. Il est ainsi proposé de mettre en place un référentiel des données de l'inclusion numérique évolutif, accessible et facilement compréhensible, afin de permettre à tous d'y adhérer.

*"Il est nécessaire de disposer d'outils standardisés pour l'ensemble de la médiation numérique avec les mêmes données, pour une mesure d'impact à grande échelle."*  
Concertation territoriale - Hubikoop

Dans le cadre de cet outil partagé, les acteurs attendent la constitution d'indicateurs communs pour la production de données stables et fiables. Pour ce faire, il faut disposer d'un socle partagé de critères objectifs d'évaluation de la précarité numérique permettant notamment d'améliorer la qualité des données et autorisant la production de données de pilotage plus précises. Ces données pourraient être consolidées au niveau régional, afin notamment d'évaluer l'accompagnement des publics en difficulté.

Enfin, les acteurs de terrain s'accordent sur le besoin de disposer d'un schéma national de données favorisant leur interconnaissance et permettant d'améliorer la juste orientation des publics.

## Évaluer l'impact des politiques publiques

Pour évaluer les politiques d'inclusion numérique et leur impact sur les publics visés (bénéficiaires des actions et personnes éloignées du numérique), il apparaît nécessaire, au-delà de la standardisation des données, de renforcer les démarches d'évaluation de la politique publique d'inclusion numérique, notamment à l'échelle locale. Dans ce cadre, il faudrait notamment identifier les données et référentiels communs complémentaires à ceux susmentionnés relatifs à l'inclusion numérique et susceptibles d'être mobilisés pour nourrir des évaluations locales, et évaluer ainsi l'impact des politiques publiques en fonction des caractéristiques propres à chaque territoire.

- Simplifier et centraliser la remontée des données pour les dispositifs publics et privés dans le but de lisibiliser l'impact desdits dispositifs ;
- Permettre la comparaison au niveau national des différents acteurs (médiateurs ou conseillers numériques) afin d'orienter plus finement les marchés et de donner du sens à la donnée ;
- Continuer d'accompagner l'accroissement des usages du numérique et la réduction de la fracture numérique et impliquer les usagers dans la co-construction et l'évaluation des politiques publiques de médiation.

## Acculturer, former et outiller les acteurs pour la mise en œuvre des politiques publiques

Les acteurs de l'inclusion numérique ont besoin d'avoir une vision claire sur les données, de pouvoir les consulter et les manipuler afin de suivre, comparer et valoriser les dispositifs mis en place. Pour ce faire, il faut acculturer ces derniers à l'importance de la donnée, les former aux pratiques associées, et notamment encapaciter les collectivités pour qu'elles s'en emparent. Il sera ainsi possible de produire des données dynamiques et de les exploiter selon les usages (par croisement, par exemple).

Il est également nécessaire d'outiller les acteurs pour la réalisation de diagnostics de territoires multi-échelles. Les acteurs proposent ainsi de créer un dispositif d'aide, pour réaliser ce diagnostic, qui tienne compte des caractéristiques des populations et du territoire. Pour faciliter ce travail, la prise en main de ce dispositif doit être intuitive et facile d'accès. Ce dernier devrait permettre, en amont de la mise en œuvre des politiques publiques, d'évaluer la situation pour en mesurer l'impact, de réaliser le diagnostic territorial (en utilisant, entre autres, l'indice de fragilité numérique) et d'assurer, en particulier aux acteurs locaux, une lisibilité suffisante sur les données issues de dispositifs nationaux afin de pouvoir localement suivre et piloter les politiques d'inclusion numérique.

## Construire un pilotage clair pour une stratégie commune de la donnée de l'inclusion numérique à l'échelle nationale et locale

La création de référentiels partagés de données suppose, selon les participants, d'installer une instance de gouvernance de ces données. Il est ainsi attendu que soient créés des comités de pilotage des données aux échelles tant nationales que locales (régions, départements et communautés d'agglomération). Ces instances de gouvernance de la donnée doivent permettre d'améliorer le dialogue entre les producteurs de données, de se doter d'un cadre technique et de confiance d'échange de données entre acteurs du secteur mais également de poser les bases d'un Data hub de l'inclusion numérique permettant de centraliser les données entre acteurs publics et privés.

PARTIE 2

# Propositions issues de la concertation CNR numérique

Volet inclusion numérique



# Introduction

Les recommandations suivantes sont issues des groupes de travail nationaux, des concertations territoriales menées par les Hubs pour un numérique inclusif et des contributions libres postées sur la plateforme en ligne durant la démarche. Elles ont été alimentées par les auditions menées et les analyses des contributions citoyennes et territoriales. En effet, à partir des constats et attentes présentés plus haut, les participants à la concertation ont formulé des propositions concrètes. Ces dernières ont nourri les réflexions des groupes de travail nationaux, leur permettant de prendre en compte les demandes et les besoins du terrain. Il ressort de ce travail de compilation des mesures co-construites par l'ensemble des parties prenantes et sur chaque thématique du CNR volet inclusion numérique. Ces propositions visent à accompagner le déploiement d'une nouvelle stratégie sur la période 2023-2027, ambitieuse en matière de montée en compétence numérique des Français et des Françaises et cohérente avec l'ambition européenne et ses objectifs 2030.

Ces propositions sont de différents niveaux : le caractère éminemment transversal de la transition numérique et des problématiques d'inclusion qu'elle soulève, a conduit les participants du CNR à formuler des préconisations qui excèdent le seul champ d'intervention de la politique publique d'inclusion numérique. Aussi, si la grande majorité des propositions mentionnées ci-après trouvent toute leur place dans une future stratégie en faveur de l'inclusion numérique, certaines portent néanmoins l'ambition de faire évoluer, ou tout au moins de sensibiliser, les acteurs décisionnaires publics et privés afin que le contexte dans lequel intervient la médiation numérique soit plus propice à l'inclusion du plus grand nombre d'utilisateurs et d'utilisatrices. En d'autres termes, si l'inclusion numérique a bien pour vocation d'arrimer à la transition numérique le plus grand nombre possible de citoyennes et de citoyens, elle ne sera pleinement efficace que si l'ensemble des producteurs et productrices de contenus, d'outils et de services numériques intègrent au préalable les difficultés propres aux usagers les plus éloignés du numérique.

## Axe 1 : Gouvernance, financements et modèles économiques

Compte tenu de l'évolution constante des technologies, des usages et au regard du nombre encore considérable de personnes dites éloignées du numérique, la politique d'inclusion numérique est amenée à s'installer dans la durée. Les constats posés dans la première partie de ce rapport appellent un plan d'action ambitieux et durable reposant sur la mise en responsabilité des acteurs et la stabilité des moyens alloués.

Les recommandations qui suivent visent à :

- renforcer la territorialisation des politiques d'inclusion numérique en clarifiant les modalités de gouvernance et en permettant aux différents acteurs de s'inscrire dans une dynamique commune ;
- apporter aux porteurs de projet un soutien en ingénierie leur permettant de stabiliser leurs ressources financières tout en augmentant l'impact des actions menées sur le terrain ;
- assurer la cohérence de la politique d'inclusion numérique au niveau national ;
- créer les conditions d'un renforcement de la participation et du financement des entreprises privées.

### **Proposition 1 : Renforcer la territorialisation des politiques d'inclusion numérique en clarifiant les gouvernances locales**

→ **Mesure n°1 : Formaliser, pour fin 2023 et sur l'ensemble des territoires, des contrats locaux d'inclusion numérique, véritables feuilles de route opérationnelles et pendants de la stratégie nationale 2023-2027**

Dans le cadre de la SNNI 1 et à la faveur du plan de relance, les acteurs territoriaux, qu'il s'agisse des services déconcentrés de l'État ou des différents échelons de collectivités locales, se sont largement saisis de la politique d'inclusion numérique, ce qui a pu conduire à un foisonnement d'initiatives salutaires, mais également à un certain nombre de redondances dans le déploiement des politiques publiques.

Les participants du CNR ont donc souhaité insister sur la nécessité de renforcer la territorialisation de cette politique publique tout en clarifiant les gouvernances, et ce aux échelles locales jugées les plus pertinentes par les acteurs territoriaux. La formalisation, sous l'égide des préfets de département et en copilotage avec les collectivités territoriales de référence, de feuilles de route territoriales 2023-2027, pouvant prendre la forme de contrats locaux d'inclusion numérique adossés aux outils contractuels préexistants les plus pertinents, CRTE et SDTAN notamment, apparaît comme une étape incontournable. Ces feuilles de route, propres à chaque territoire, permettraient notamment, d'ici à la fin de l'année 2023, de :

- Identifier les collectivités locales cheffes de file, en copilotage avec les services préfectoraux, de la politique publique d'inclusion numérique à l'échelle départementale (SDTAN) ou infra-départementale (CRTE) ;
- Identifier les structures légitimes à coordonner l'action de médiation numérique sur le territoire ;
- Diagnostiquer les besoins territoriaux en termes d'accompagnement des citoyens et usagers mais également de mobilisation par ces derniers des offres locales d'ores et déjà déployées ;
- Mesurer le niveau d'engagement potentiel, notamment financier, des partenaires institutionnels du territoire, qu'il s'agisse des collectivités locales (de la commune au conseil régional), des principaux opérateurs publics (Pôle emploi, CAF, CPAM, CNAV) ou encore des représentants du monde de l'entreprise (représentants locaux des opérateurs de compétences, clubs d'entreprises, CCI et CMA) ;
- Repérer, quantifier et qualifier les besoins locaux en ingénierie financière et de projet, en outillage et formation des professionnels de la médiation et de l'aide numérique, mais également en matière d'équipement et de communication à destination des publics cibles. Ces besoins feraient notamment l'objet d'une remontée centralisée via un système d'information dédié tel que celui développé dans le cadre des CRTE.

Ces feuilles de route permettraient ainsi de créer un plan d'objectifs et de priorités communs, de mettre en cohérence l'ensemble des actions à l'échelle du territoire, tout en objectivant les engagements financiers et humains des différentes parties prenantes.

Ces concertations locales doivent pouvoir être lancées dès le printemps 2023 afin notamment que les discussions puissent intégrer les priorisations et besoins de chacun en matière de positionnement des coordinateurs de conseillers numériques dont l'appel à manifestation d'intérêt est attendu pour les prochains mois.

Les outils mis en place dans le cadre de la stratégie nationale depuis 2017 doivent être promus dans ce cadre pour permettre aux acteurs des territoires de diagnostiquer les besoins et les attentes, élaborer leurs stratégies et déployer leurs feuilles de route. Parmi les outils mobilisables dans cette phase d'élaboration, les participants du CNR ont mentionné :

- Les outils communs pilotés par le programme Société numérique de l'ANCT (*Cartographie nationale des lieux de médiation numérique, l'Espace Coop, etc.*) ;
- La Mednum, agissant en qualité de tête de réseau pour l'accompagnement, l'animation et l'outillage du secteur et de ses dispositifs (IFN, Observatoire, Réfugiés info etc.) ;
- Les Hubs, en capacité de jouer un rôle d'accompagnement des services de l'État, des

collectivités et des porteurs de projet amenés à être parties prenantes.

→ **Mesure n°2 : poursuivre le soutien et renforcer l'institutionnalisation des Hubs territoriaux pour un numérique inclusif en leur confiant un rôle de relai du national en matière d'outillage, de formation et de montée en compétences des acteurs locaux**

Si l'échelon local (départemental et/ou infra-départemental en fonction des territoires) apparaît aux participants du CNR comme la maille de coordination opérationnelle la plus pertinente de la politique d'inclusion numérique, ceux-ci ont également pointé à de multiples reprises la pertinence de l'action portée par les Hubs pour un numérique inclusif à l'échelle régionale. Le rôle central joué par les Hubs en matière d'appui à la structuration des écosystèmes locaux et de montée en compétences des décideurs et acteurs opérationnels a largement contribué, sur la période précédente, à faire émerger la problématique de l'inclusion numérique comme l'un des enjeux phare des transitions à venir.

Forts de ces constats, les participants du CNR ont formulé le besoin d'une poursuite dans la durée du soutien apporté aux Hubs et d'un renforcement de leur institutionnalisation, particulièrement sur les missions suivantes :

- Centre de ressources chargé d'appuyer les acteurs territoriaux dans la formalisation de leurs stratégies locales, mais également de documenter les meilleures pratiques ;
- Animation régionale du dispositif des conseillers numériques et des acteurs de la médiation numérique, notamment autour de l'animation et de la communication du marché de formation continue des conseillers numériques (voir mesure axe 3) et de l'offre de formation à destination des médiateurs numériques, mais également sur les réunions et animations des collectifs de coordinateurs conseillers numériques ;
- Promotion et appui de premier niveau de la suite d'outillage de l'inclusion numérique développée à l'échelle nationale : *RDV Services Public, Cartographie nationale des lieux de médiation numérique, Aidants Connect, Mon suivi social, La Base, etc.*

Afin de permettre aux Hubs de déployer leur action dans la durée, les participants du CNR ont souligné l'impératif de donner une visibilité financière pluriannuelle à ces acteurs ainsi qu'une plus grande stabilité de leurs missions.

**Proposition 2 : apporter aux porteurs de projet un soutien en ingénierie leur permettant de stabiliser leurs ressources financières tout en augmentant l'impact des actions menées sur le terrain**

→ **Mesure n°1 : accompagner financièrement le déploiement de ces contractualisations locales par la création d'un fonds d'ingénierie dédié permettant aux pilotes territoriaux, préfetures et collectivités locales, de structurer les outils permettant la coordination de l'offre, la mutualisation des coûts et la captation de financements tiers**

Les gouvernances locales, constituées sur la base d'un diagnostic des besoins du territoire et d'une feuille de route mobilisant toutes les parties, constituent un espace de coordination opérationnel qui aurait vocation à faciliter également la lisibilité et l'accès aux financements dédiés. Aussi, en complément de l'AMI coordinateur dont l'objet principal est d'améliorer la cohérence de l'offre locale de médiation numérique et sa visibilité vis-à-vis des usagers, il a été proposé, par les participants du CNR, de monter un fonds d'ingénierie dédié à la structuration des gouvernances locales. Ce fonds national, alimenté par l'État et augmenté, le cas échéant des contributions d'opérateurs volontaires et d'acteurs du secteur privé, doit permettre d'assurer le financement de postes de chargé(e)s d'ingénierie de projet (en renforcement de l'existant ou en création) ainsi que d'éventuelles études (juridiques ou financières par exemple) jugées nécessaires par les signataires des contrats locaux

d'inclusion numérique.

Véritables responsables de la mise en oeuvre des contrats locaux d'inclusion numérique, ces chargé(e)s d'ingénierie se verraient missionné(e)s, par les opérateurs signataires des contrats locaux, pour mobiliser les cofinancements les plus complexes (notamment les financements européens), structurer ou renforcer des groupements d'employeurs ou coopératives locales, accompagner les structures privées dans des démarches de certification Qualiopi, voire de structurer, en partenariat avec les préfetures et selon la maturité des acteurs locaux, des fonds de concours locaux susceptibles de mobiliser les financements du secteur privé et des opérateurs locaux de service public.

En fonction des remontées faites dans le cadre des travaux de contractualisation locale, ce fonds d'ingénierie pourrait prendre la forme soit d'un fonds de concours piloté par les services de l'État (si les acteurs locaux préconisent une mise en oeuvre des financements au plus près des besoins locaux par le biais des préfetures opérant en qualité de redistributeurs), soit d'une enveloppe d'ingénierie dédiée portée par l'ANCT.

Les participants du CNR ont insisté sur le besoin de visibilité sur ces financements en ingénierie, lesquels doivent pouvoir couvrir une période minimale de 2 ans (soit une couverture effective des besoins jusqu'en septembre 2025 a minima), le temps qu'un modèle économique local soit stabilisé.

→ **Mesure n°2 : accompagner la montée en compétence des chargés d'ingénierie locale en mobilisant l'expertise nationale et en assurant le partage des bonnes pratiques déployées au sein des différents territoires**

Les outils mis en place dans le cadre de la stratégie nationale depuis 2017 doivent également permettre d'accompagner la structuration des acteurs locaux, leurs recherches de financements, et faciliter leurs pratiques en mutualisant et diversifiant leurs ressources. L'État et la ou les structures opératrices du fonds de concours doivent, pour les participants du CNR, accompagner la montée en compétences de tous les territoires, y compris les plus fragiles en promouvant différents outils :

- La formation et l'animation des éventuels chargé(e)s d'animation à l'échelle nationale : présentation des différents appels à projets européens et ministériels, partage de bonnes pratiques interterritoriales, formalisation de guides de bonnes pratiques, etc. ;
- Le dispositif local d'accompagnement (DLA), qui permet de répondre à des besoins de structuration de nombreux acteurs de l'ESS, est relativement peu connu des acteurs de l'inclusion numérique. Une offre spécifique pour l'accompagnement métier de l'inclusion numérique pourra être proposée, en plus de l'offre socle. Il faudra probablement acculturer les acteurs du DLA au numérique et renforcer le financement de ce dispositif (voir étude de cas) ;
- L'expertise de la Banque des Territoires en matière d'ingénierie et d'inclusion numérique ;
- L'appui technique et les réseaux Mednum pour l'accompagnement des acteurs.

### **Proposition 3 : renforcer la coordination de la politique d'inclusion numérique au niveau national**

→ **Mesure n°1 : Initier, dans le cadre d'une instance interministérielle dédiée et sous pilotage du ministère chargé de la Transition numérique et des Télécommunications une première réflexion autour des moyens et des dispositifs déjà mobilisés ou susceptibles de l'être par les différents ministères**

Les enjeux de l'inclusion numérique sont étroitement liés à l'évolution des politiques publiques numériques déclinées dans plusieurs ministères. De fait, de nombreux ministères mobilisent des

financements et des dispositifs concourant, ne serait-ce que de manière indirecte, à l'accompagnement du plus grand nombre en matière d'inclusion numérique. Ces financements nombreux ne font l'objet d'aucune coordination interministérielle, à quelques rares exceptions telles que le soutien de la DGESCO, de la DGEFP et de l'ANCT au GIP PIX. Cette situation tend à minorer l'investissement de l'Etat en matière d'inclusion numérique, en même temps qu'elle rend délicate le déploiement de dispositifs coordonnés à fort impact tel que celui mis en œuvre en partenariat avec la Délégation interministérielle au Numérique en Santé (DNS) (financement de 18 conseillers numériques ambassadeurs de Mon espace santé).

Cette instance interministérielle doit permettre, par la sollicitation de l'ensemble des ministères, de :

- Formaliser une cartographie de l'ensemble des financements et dispositifs d'ores et déjà mobilisés en faveur de l'inclusion numérique ;
- Identifier les pistes de mutualisation et de convergence entre dispositifs, qu'il s'agisse d'outillage (sur le modèle du soutien apporté par le ministère de la Justice au développement de RDV Services Publics), de formation professionnelle des acteurs opérationnels (déploiement d'Aidants Connect auprès du personnel de l'État ; financement de modules de formation continue thématiques à destination des conseillers numériques, formation des agents publics en charge de l'accueil usagers ou de la production de services numériques etc.), ou encore de montée en compétence des réseaux de médiation d'autres ministères sur la thématique numérique (adulte-relais du ministère de la ville notamment). Inversement, la question de la spécialisation thématique de certains pourrait être utilement instruite.

La réunion d'une telle instance apparaît d'autant plus nécessaire aux participants du CNR que les besoins de financement de la politique d'inclusion numérique sont estimés à 100M€ pour le seul budget de l'État. Cette instance de discussion interministérielle permettrait, selon les participants du CNR, de mieux mettre en visibilité les investissements existants et potentiels, mais également de discuter de la possibilité d'un fléchage de nouvelles ressources telles qu'une part de la taxe GAFAM ou d'une nouvelle taxe instaurant une logique du pollueur-payeur pour les entreprises dématérialisant complètement leurs services et guichets.

#### → **Mesure n°2 : Envisager la mise en place d'une contribution financière des acteurs publics concernés par la dématérialisation au sein d'un fonds commun**

Dans une logique comparable au financement des espaces France services, il est proposé d'élargir la mutualisation des contributions à l'inclusion numérique à l'ensemble des ministères et opérateurs de services publics acteurs de la dématérialisation. Ainsi, sur le modèle des missions AMDAC, chaque branche de l'État concernée pourrait se doter d'un référent dédié à l'inclusion numérique chargé de veiller aux effets de la dématérialisation de ses services. Ce référent travaillerait de concert avec ses pairs mobilisés dans les autres services publics. La constitution d'une instance interministérielle à l'inclusion numérique pourrait jouer un rôle important de mobilisation des acteurs au sein de l'État. Ces contributions seraient rassemblées dans un fonds commun géré en concertation avec l'ensemble des contributeurs. Dans cette même logique, la contribution d'acteurs privés à ce fonds pourrait être étudiée (voir proposition 4).

#### → **Mesure n°3 : Mettre en place une instance de gouvernance nationale de la future stratégie nationale en faveur de l'inclusion numérique**

L'exercice du Conseil national de la refondation a été salué par une grande majorité des participants qui appellent à poursuivre la sanctuarisation de temps d'échanges partenariaux sur un certain nombre d'enjeux stratégiques. Plus opérationnel qu'une instance interministérielle, ce comité de pilotage doit être pensé comme un espace de concertation, d'animation, de suivi permettant de réunir régulièrement l'ensemble des parties prenantes (État, associations de collectivités, têtes de réseaux et acteurs privés impliqués). La création d'une instance nationale de pilotage de la future stratégie

nationale en faveur de l'inclusion numérique, sous l'égide du ministère, permettrait de garantir le suivi de la mise en oeuvre de la feuille de route nationale pluriannuelle déployée à l'issue du CNR, de faire remonter les difficultés et les bonnes pratiques, et d'émettre des recommandations sur un certain nombre de thématiques.

## **Proposition 4 : Développer la participation des entreprises et la mobilisation des fonds privés**

Il est important de rappeler que l'inclusion numérique n'est pas seulement une charge mais bien une opportunité d'optimisation des coûts importante pour les acteurs publics et privés. France Stratégie chiffrait ainsi à 1,6 milliard d'euros par an les gains générés par un plan d'inclusion numérique qui toucherait un tiers de la population cible (soit 4,7 millions de personnes éloignées du numérique) sur dix ans. Producteurs de services numériques et engagés dans une logique identique de dématérialisation des démarches, nombre d'acteurs privés recherchent l'optimisation de leurs coûts. L'accompagnement des clients doit devenir une préoccupation et pousser les acteurs privés concernés à mettre en place des mesures et contribuer aux efforts nationaux en la matière. Ainsi, les participants du CNR ont souhaité insister sur la nécessaire mobilisation financière des acteurs privés concernés par la dématérialisation.

Différents types de contributions et méthodes de calcul pourraient être envisagées pour organiser la participation normalisée des acteurs privés "producteurs" de dématérialisation et qui bénéficient de la montée en compétence de la population.

En complément, il convient de réfléchir à des mécanismes incitatifs visant à mobiliser les autres acteurs des secteurs privés dans une logique de RSE ou de mécénat et faciliter la capacité de toute entreprise volontaire à contribuer au fonds national et au financement des projets d'inclusion numérique dans le cadre de la stratégie nationale. En contrepartie de cette mobilisation des acteurs privés, il conviendra d'assurer à ces acteurs la visibilité et la capacité à être représentés dans les instances de gouvernance et de réfléchir aux mesures juridiques, fiscales ou réglementaires incitant les financements dédiés à l'inclusion numérique, en concertation avec l'ensemble des parties prenantes.

S'il est question ici des interactions avec le fonds national, le même type de rapports pourraient être imaginés à l'échelle des territoires.

## **Axe 2 : Parcours usagers et outillage des professionnels**

Le bon équipement des médiateurs numériques dans la réalisation de leurs missions et l'outillage à destination des aidants numériques sont incontournables pour déployer une politique ambitieuse d'inclusion numérique. Il s'agit concrètement de faciliter et fluidifier, à l'aide d'outils partagés, la prise en charge des citoyens accompagnés, de la détection à la formation, dans une logique de parcours fluides faisant intervenir une grande diversité de professionnels.

Les parcours proposés et l'outillage associé reposent bien entendu sur un pré-supposé simple : l'accès au matériel et au réseau pour tous les publics. Les participants à la concertation se prononcent ainsi également sur la question centrale de l'équipement, des filières de reconditionnement, ou encore de l'accès à une connexion internet.

Enfin, un autre enjeu émerge, celui de favoriser une meilleure connaissance par le grand public des services de médiation numérique disponibles à proximité. Ce besoin de lisibilité compte sur la capacité à agir dans une logique de forte interopérabilité.

## **Proposition 1 : Apaiser l’appréhension du numérique et démocratiser la formation au numérique**

Aujourd’hui encore, le discours sur les risques d’internet et du numérique de manière plus globale est relativement dominant et peut encourager une certaine forme de mise à distance du grand public comme des professionnels de l’accompagnement éducatif et social, empêchant celles et ceux qui en ont le plus besoin de se lancer dans l’appropriation des bases d’une culture numérique. Or, de nombreux comportements “à risque” découlent directement de la méconnaissance des sujets, alors que les mondes et usages numériques peuvent aussi constituer un espace d’émancipation. Il convient à cet égard de rompre avec l’appréhension du numérique par les risques qu’il représente pour mieux véhiculer la notion de numérique capacitant auprès du grand public. Il importe par ailleurs de renforcer l’intérêt du grand public pour la formation au numérique.

**Les participants du CNR ont envisagé différentes mesures concourant à cet objectif :**

### **→ Mesure n°1 : Développer la compréhension par les acteurs du secteur des freins psychosociaux à l’usage du numérique**

Dans ce contexte de discours portant sur les risques, il apparaît nécessaire de renforcer la connaissance et la compréhension plus fine des publics et de ces effets bloquant ou limitant l’action des acteurs. La production d’une étude sur l’identification des freins, notamment psychosociaux et cognitifs freinant/bloquant l’apprentissage du numérique, en lien avec les laboratoires de recherche spécialistes des enjeux d’acculturation, pourrait constituer un point de départ solide pour lutter contre ce message latent.

### **→ Mesure n°2 : Créer un choc de visibilité de la formation au numérique en communiquant pour susciter largement l’intérêt**

Pour renforcer largement l’intérêt des publics pour la formation à la culture et aux usages numériques, les acteurs concertés proposent différents dispositifs de communication et de renforcement de la proximité aux publics :

- Le lancement d’une campagne de communication grand public ;
- D’étendre les dispositifs d’aller-vers à de nouveaux lieux permettant la médiation numérique (sur des marchés, dans des centres commerciaux, dans des centres de distribution alimentaire, etc.).

### **→ Mesure 3 : Sensibiliser les élus et décideurs publics/privés aux enjeux de l’inclusion numérique**

Les élus des collectivités locales ont besoin d’être acculturés et de monter en compétences sur les enjeux d’inclusion numérique, tant sur la nécessité de former leurs administrés aux usages numériques que sur celle d’outiller les acteurs de leur territoire. Cela pourrait se traduire par le développement de modules de sensibilisation et de formation à l’inclusion numérique à destination des élus et décideurs. Afin de mieux les outiller et les informer, ils pourraient avoir un accès simplifié et éditorialisé à des ressources partagées, via la plateforme *La Base*, par exemple.

## **Proposition 2 : Renforcer le diagnostic préalable et améliorer l'orientation vers les formations appropriées de proximité**

Il existe aujourd'hui diverses solutions d'évaluation des difficultés numériques des publics, mais elles posent plusieurs questions pour généraliser leur utilisation :

- Les solutions repérées ne sont pas construites sur le modèle des communs et ne permettent pas de récupérer les données produites pour un travail de monitoring ;
- Les solutions conditionnent l'utilisation du numérique pour des publics qui sont parfois très éloignés des usages numériques, voire effrayés ;
- Les solutions sont à destination des publics seulement et ne permettent pas encore aux professionnels de saisir un diagnostic concernant l'attitude et les difficultés observées ;
- Les solutions déployées se focalisent sur les compétences numériques applicables aux métiers et pas assez sur les compétences stratégiques (ou psychosociales).

Les participants de la concertation proposent dans ce cadre la création d'une solution de diagnostic interopérable, accessible en et hors ligne, gratuite et permettant de mesurer tant les compétences numériques que les autres difficultés qui y concourent. Ce diagnostic, qui capitaliserait sur les outils *ABC Pix* et *ABC diag*, permettrait d'améliorer l'orientation des usagers vers des ressources d'accompagnement territoriales adaptées, tout en alimentant la vision globale des besoins des personnes accompagnées par les acteurs de terrain de la médiation numérique.

Que les usagers se mobilisent ultérieurement selon une logique d'autoformation ou via un parcours qui leur aurait été fléché, il est proposé d'intégrer et de renforcer l'interfaçage des outils préexistants (notamment *RDV Services Publics*, *Espace Coop*, *Cartographie nationale des lieux de médiation numérique*, *Mon Suivi Social*, *Aidants Connect* et *La Base*) afin que les acteurs de la médiation numérique puissent bénéficier, selon une logique proche des outils de gestion de la relation usager, de suggestions de contenus adaptés et d'un historique d'accompagnement.

## **Proposition 3 : Promouvoir un référentiel unique de compétences numériques entre professionnels au bénéfice des citoyennes et des citoyens**

La notion de compétences numériques est encore appréhendée de manière trop hétérogène par les professionnels. Elle est souvent sujette à débat car elle véhicule encore trop souvent une certaine idée de la performance, pourtant Il existe un référentiel européen, utilisé et faisant consensus au sein de l'Union : le DigComp. Il permet de développer les compétences numériques citoyennes dont nous avons besoin pour faire société, mais il reste encore trop peu utilisé en France. Souvent d'ailleurs une confusion est faite entre l'outil de certification qu'est PIX, basé sur cette nomenclature européenne, et le référentiel socle dont les usages pourraient être bien plus répandus.

Par ailleurs, le cadre actualisé pour améliorer les compétences numériques dans l'UE doit contribuer à atteindre l'un des objectifs de la décennie numérique 2030 et du plan d'action du socle européen des droits sociaux, à savoir que 80% de la population européenne possède les compétences numériques de base.

Il convient alors selon les participants de s'assurer que les médiateurs numériques sont en capacité de développer les compétences numériques de leur public, en lien avec le référentiel.

**Les participants du CNR ont envisagé différentes mesures renforçant l'usage du référentiel de compétences européen et de sa traduction française via PIX :**

→ **Mesure n°1 : Agir sur la communication et la sensibilisation des professionnels**

Cette mesure vise à renforcer la connaissance et l'utilisation de PIX (auprès des professionnels comme du grand public) pour assurer un développement homogène et efficace des compétences des personnes accompagnées, sur la base du référentiel de compétences européen (DigComp)

→ **Mesure n°2 : Former les professionnels à l'intégration du référentiel à leurs pratiques auprès des publics accompagnés**

Il s'agit ici de garantir une connaissance suffisante par les conseillers et médiateurs numériques du référentiel de compétences. Cette connaissance destinée à renforcer leur capacité à déployer des dispositifs s'y rapportant au quotidien pourrait être imaginée en formation initiale comme continue (voir mesure axe 3).

→ **Mesure n°3 : Adapter et faire évoluer l'outillage des professionnels**

Enfin, et pour en utiliser le plein potentiel, ces mesures nécessitent dans un même temps le renforcement de l'intégration des solutions PIX et du DigComp à l'ensemble des outils (notamment nationaux) mis à disposition des médiateurs numériques

## **Proposition 4 : Assurer un développement des compétences numériques tout au long de la vie, de manière autonome ou grâce à l'accompagnement d'un professionnel**

Les usages numériques évoluent encore au quotidien, renforçant le besoin de formation continue de tous les citoyennes et citoyens. Pourtant, les conditions d'accompagnement de ce développement en continu des compétences numériques, notamment aux moments charnières de la vie d'un individu, ne sont pas garanties.

Aujourd'hui, les budgets de la formation professionnelle sont encore insuffisamment mobilisés alors qu'ils constitueraient un outil idéal pour accompagner le développement de compétences nouvelles. Des freins sont observés par les participants à la concertation dans la mise en oeuvre d'une formation aux compétences numériques, intégrée à l'entreprise :

- Les employeurs ne voient pas le développement des compétences numériques stratégiques de leurs salariés comme une priorité et privilégient le développement de compétences manipulatoires applicables aux métiers, même si les compétences stratégiques constituent le terreau d'une capacitation dans la durée.
- Alors qu'une partie des médiateurs numériques pourraient être formateurs de proximité, leur structure employeuse n'est pas toujours certifiée Qualiopi, ni même identifiée par les employeurs.

Bien en amont de la vie professionnelle et de l'entreprise, l'école est un lieu privilégié d'apprentissage qui doit permettre de développer massivement les compétences numériques des élèves. Pourtant, les enseignants manquent de temps et de ressources pour s'y consacrer pleinement. Les professionnels de la médiation numérique pourraient, à l'échelle des territoires, intervenir en soutien des enseignants pour le développement de l'éducation numérique, en lien avec les administrations concernées.

Enfin, certains publics ne franchiront jamais le cap de la formation par un médiateur numérique. Or, aucune solution d'auto-formation publique n'existe aujourd'hui.

**Ces constats ont conduit les participants du CNR à envisager plusieurs préconisations :**

→ **Mesure n°1 : Négocier des engagements avec les branches professionnelles pour renforcer la formation des salariés**

Le champ de la formation professionnelle pourrait être investi plus rapidement en travaillant à la signature d'engagements de principes avec les plus grandes fédérations (Bâtiment et Travaux publics, Mutualistes, etc.) et les OPCO afin de fixer des objectifs de diagnostic et de formation des professionnels aux compétences numériques élémentaires (voire spécifiques à un secteur d'activité donné - type domotique). Le déploiement parallèle des chargés d'ingénierie (voir mesure axe 1) permettrait de décliner, à l'échelle locale, ces ambitions en cartographiant les organismes de médiation numérique certifiés Qualiopi.

→ **Mesure n°2 : Agir rapidement pour renforcer la formation initiale et le développement des compétences numériques dans le système scolaire**

Pour répondre aux enjeux de sensibilisation et d'éducation des élèves, mobiliser les médiateurs numériques et les qualifier pour qu'ils soient en capacité d'intervenir dans un cadre scolaire, en lien avec le référentiel de compétences numériques de la classe (CRCN). Il conviendrait à cet effet de développer des modules de formation continue et des ressources d'intervention en lien avec l'Education nationale, à destination des médiateurs numériques.

→ **Mesure n°3 : Donner la possibilité d'une formation en autonomie à celles et ceux qui le souhaitent**

Création par PIX d'une plateforme publique en ligne, gratuite, de formation autonome au numérique (via des MOOCS, des tests interactifs, etc).

## **Proposition 5 : Initier une réflexion autour de la réduction de l'empreinte environnementale du numérique, aussi bien du point de vue des usages que de l'équipement**

L'étude prospective de l'Ademe et de l'Arcep<sup>8</sup> remise le 6 mars 2023 à Christophe Béchu, ministre de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires, Agnès Pannier-Runacher, ministre de la Transition énergétique, et Jean-Noël Barrot, ministre délégué chargé de la Transition numérique et des Télécommunications, pointe le risque d'une multiplication par six, à l'horizon 2030, du trafic de données, et le nombre d'équipements qui serait supérieur de près de 65 % par rapport à 2020. Si la question de l'empreinte écologique des usages du numérique a été assez peu abordée par les différents participants du CNR, la problématique du matériel reconditionné et de son accessibilité au plus grand nombre a fait l'objet de nombreux échanges. Les participants ont notamment souligné le fait que l'offre en matériel informatique reconditionné, bien qu'adaptée aux publics les plus éloignés du numérique, demeure, de manière générale, peu attractive, confidentielle et limitée, tant d'un point de

---

<sup>8</sup> ADEME, Arcep, *Evaluation de l'impact environnemental du numérique en France et analyse prospective*, janvier 2023 ([lien](#))

vue quantitatif que d'un point de vue géographique.

Si la politique d'inclusion numérique n'a pas vocation à porter seule les enjeux liés à la structuration de la filière du reconditionnement, elle est légitime lorsqu'elle ambitionne de garantir un équipement matériel adéquat aux personnes les plus éloignées du numérique.

**Dans un contexte de développement des compétences des médiateurs numériques et de renforcement de la territorialisation de la politique d'inclusion numérique, plusieurs leviers semblent activables, notamment :**

→ **Mesure n°1 : Création d'une plateforme d'achat mutualisée pour le matériel reconditionné**

L'ANCT a lancé, en 2021, un recensement des structures locales de reconditionnement qui répondent à un certain nombre de critères qualités (proximité du banc de reconditionnement, taux de réemploi supérieur à 50%, insertion professionnelle, SAV) auprès desquelles les collectivités et les France services peuvent acheter du matériel informatique reconditionné, subventionné par France Relance. Afin de faciliter l'acquisition de ce matériel par les acteurs publics locaux, mais également de favoriser le don d'équipement à destination des ménages les plus modestes, il est proposé de faire évoluer le site « outiller votre médiation numérique »<sup>9</sup> vers une plateforme type « UGAP du reconditionnement » pour permettre de recenser tous les acteurs qui respectent les critères de qualité du label de l'ANR (notamment la proximité du banc de reconditionnement, un taux de réemploi d'au moins 50%, un service après-vente et une démarche d'insertion sociale).

→ **Mesure n°2 : Renforcer la formation des professionnels en matière d'impact environnemental du numérique**

Dans le cadre du marché de formation continue des conseillers numériques, un module dédié à l'impact environnemental du numérique, aussi bien sous l'angle de l'équipement que des usages, pourrait être développé de manière à assurer une connaissance minimale des concepts par les professionnels du secteur. Ce module pourrait être ouvert plus largement aux autres métiers du secteur (médiateurs, coordinateurs, chefs de projets etc.)

## **Proposition 6 : Garantir une réelle égalité devant l'accès aux services numériques**

La transition vers le numérique de la plupart des services publics comme privés renforce les inégalités d'accès. Que l'accessibilité ne soit pas au rendez-vous faute de compétences numériques, un handicap ou tout autre raison, les facteurs d'exclusion sont multiples et doivent inciter les pouvoirs publics à garantir un accès égal aux opportunités offertes par le numérique comme le souligne régulièrement la Défenseure des Droits. Il convient alors d'agir autant sur la conception des services numériques que sur la manière d'y accéder. Si les propositions formulées ci-après dépassent le seul champ de l'inclusion numérique, les participants du CNR ont souhaité les faire figurer dans ce rapport.

→ **Mesure n°1 : Permettre l'accès universel aux services publics numériques en s'assurant systématiquement de l'existence d'alternatives physiques et téléphoniques notamment pour celles et ceux qui ne souhaitent/peuvent pas recourir à la voie numérique**

Il convient tout d'abord de développer les pratiques d'aller-vers des conseillers et médiateurs

---

<sup>9</sup> <https://materiel.societenumerique.gouv.fr/>

numériques pour augmenter la réorientation vers les services publics de proximité.

De plus, et en lien avec les producteurs de services concernés, il s'agirait de :

- Concevoir des tutoriels d'utilisation/surcouches pour guider l'utilisateur dans la réalisation de sa démarche ;
- Développer obligatoirement des sites "bacs à sable" pour faciliter l'accompagnement auprès des personnes éloignées du numérique ;
- Tester systématiquement les sites de démarches en ligne auprès de tous les types de publics susceptibles de compléter les démarches, en particulier ceux susceptibles de rencontrer des problèmes d'accessibilité ;
- Utiliser un langage simple et accessible (type FALC) sur tous les sites administratifs.
- N'accepter aucune voie sans issue en rendant systématique l'existence d'une assistance téléphonique et d'un accueil physique ;

Il faut également accepter qu'une partie de la population ne souhaitera jamais, par choix, utiliser les outils numériques. C'est pour cette raison qu'une alternative doit être systématiquement proposée pour accéder aux différents services.

→ **Mesure n°2 : Dans une logique d'inclusion "by design", systématiser le recours au design usager et l'anticipation des dispositifs d'accompagnement lors de la production d'un service numérique**

Les problématiques de l'accompagnement resteront insolubles si, dans un même temps, la conception des services numériques n'évolue pas fondamentalement. Mieux concevoir des services, en les designant avec les usagers, anticiper les circuits de mise en service et l'accompagnement avec les réseaux de l'inclusion numérique leur prise en main par les usagers est central. Il s'agirait alors d'établir une obligation de respect de normes encadrant la production et la diffusion de nouveaux services numériques respectant un principe d'inclusion "by design" qui est appelée par les participants. La mobilisation de médiateurs numériques dans ce type d'atelier pourrait être systématisée.

→ **Mesure 3 : Engager des travaux avec les opérateurs télécoms pour renforcer l'universalité de connexion et le droit d'accès à internet des plus fragiles**

Encore trop de personnes accompagnées par les professionnels de l'inclusion numérique témoignent de difficultés pour accéder à une connexion. Si l'Europe s'engage sur un service universel qui doit garantir l'accès à une connexion à prix bas, il s'agirait ici, en France, avec les opérateurs et régulateurs de dessiner les contours de l'accès, sous conditions, à une connexion accessible à un coût minimal de manière à ce que l'accès à internet ne soit plus un frein pour les plus fragiles .

## Axe 3 : Formations et structuration de la filière professionnelle

La première stratégie nationale a permis l'émergence d'une filière professionnelle de la médiation numérique, notamment grâce au déploiement des 4000 postes de Conseillers numériques. Les contributions nationales et territoriales dressent néanmoins le constat d'un manque de structuration et de reconnaissance de la filière. En effet, les différents métiers du secteur ont besoin d'être visibilisés et valorisés. Cette reconnaissance devra passer par une amélioration de leurs conditions, statutaires comme financières, mais également par un travail de définition de ces métiers.

L'offre de formation certifiante, initiale comme continue, a besoin de se développer et d'être repensée pour gagner en attractivité et permettre la montée en compétences des professionnels. Ces derniers, conseillers, médiateurs et aidants numériques pourront ainsi proposer un accompagnement toujours

plus adapté aux besoins des usagers. Par ailleurs, une meilleure articulation est nécessaire entre la médiation numérique et les autres secteurs proches, que ce soit en termes de compétences, de formation et de mobilité. Il est également nécessaire de mobiliser les acteurs et décideurs afin de rendre visible et de valoriser les structures de médiation numérique, leurs pratiques ainsi que l'offre de formation sur le territoire.

Les recommandations qui vont suivre ont pour ambition de répondre à ces différents enjeux.

## **Proposition 1 : Structurer la filière professionnelle de la médiation numérique avec la mise en place d'un EDEC (engagement de développement de l'emploi et des compétences) sur les métiers du secteur**

Lancé à la mi-janvier 2023, l'EDEC a vocation à s'appliquer à l'ensemble des professionnels exerçant des missions de médiation ou d'accompagnement numérique des publics, que cela soit ou non leur cœur de métier. Il entend également adresser l'ensemble des métiers spécifiques au champ de l'inclusion numérique. Les enjeux sont multiples, notamment pour les aspects relatifs aux liens et spécificités des différents métiers, qu'il s'agisse de l'accueil des publics (aidants, conseillers numériques et médiateurs), de la coordination et du management, et de l'ingénierie technique liés au conseil ou à l'ingénierie pédagogique par exemple. Ce travail de moyen terme répond à de nombreuses propositions formulées aussi bien par le groupe de travail national que par les concertations territoriales et les contributions libres. Dans le cadre de l'EDEC, plusieurs fiches actions seront formalisées :

1. Réalisation d'une cartographie métiers-emplois-compétences
2. Évolution des certifications existantes au regard des réalités professionnelles, et ce tant au niveau de la formation initiale que de la formation continue
3. Création d'un bloc de compétences pour les métiers d'aidants numériques
4. Structuration de l'écosystème de formation à travers la création d'une formation de formateurs
5. Rendre visible l'offre de formation à l'échelle nationale comme locale
6. Valoriser et communiquer sur les métiers

Les différentes actions de cet EDEC devront contribuer à renforcer la visibilité et l'employabilité sur le long terme des acteurs de l'inclusion numérique.

## **Proposition 2 : Améliorer la formation et accompagner la montée en compétences des Conseillers numériques dans une réelle logique de parcours professionnel**

Si l'État n'est pas un employeur direct des conseillers numériques, la très large contribution au financement de leur poste légitime une intervention à la fois prescriptive, dans le cadre des engagements conventionnels, et facilitatrice, en qualité de financeur de formations continues. Ce double engagement doit permettre à la fois de contribuer à l'attractivité du métier de conseiller numérique en assurant le développement de leurs compétences et leur capacité d'évolution professionnelle, tout en assurant une qualité d'accompagnement et de service des bénéficiaires finaux.

**Les participants du CNR ont donc souhaité proposer :**

→ **Mesure n°1 : Installer un dispositif de formation continue obligatoire pour les Conseillers numériques**

Il s'agirait ici d'inscrire les actions de formation continue des salariés et agents comme des contreparties obligatoires à l'aide financière attribuée à l'employeur au titre de la subvention conseillers numériques. Concrètement, cela pourra se traduire par la formalisation des engagements de l'employeur dans le cadre d'un entretien bilatéral au moment de la signature du contrat (document complémentaire à joindre pour obtention de la subvention).

→ **Mesure n°2 : Financer la formation continue des conseillers et coordinateurs sur la période 2023-2025**

Faire porter par l'État le financement d'un marché de formation continue à destination des conseillers numériques et des coordinateurs numériques sur la période 2023-2025 visant à leur assurer, avant la fin de leur contrat, une pleine maîtrise des compétences numériques requises pour l'exercice de leur profession mais également à monter en compétences sur des thématiques (numérique et parentalité ; numérique et santé ; numérique et accès aux droits, etc.) et des situations professionnelles spécifiques (gestion des conflits ; accompagnements de personnes en situation de handicap ; intervention auprès de mineurs, etc.). Des lots spécifiques de formation des coordinateurs devront être inclus dans le marché de formation continue des conseillers numériques.

### **Proposition 3 : Faire monter en compétence les aidants numériques en proposant des formations adaptées à leurs pratiques professionnelles réelles**

Les aidants numériques et professionnels de l'accueil usagers constituent un point de passage essentiel pour mener à bien le renforcement de réelles logiques de parcours usagers, de la détection d'une fragilité numérique à l'augmentation durable des compétences numériques.

**Plusieurs mesures ont été formulées par les participants pour renforcer et accompagner leur rôle dans une logique de parcours :**

→ **Mesure n°1 : Déployer une ingénierie de formation sur-mesure et de proximité permettant de faire monter en compétence et d'habiliter à Aidants Connect les différents acteurs sociaux et administratifs en fonction de leurs pratiques professionnelles réelles**

La généralisation d'Aidants Connect dans le cadre du plan de relance a conduit à déployer un marché de formation uniforme et de qualité pour l'ensemble des publics cibles (travailleurs sociaux de départements, aidants professionnels associatifs, agents de CCAS, conseillers numériques, etc.) qui arrive à échéance en juin 2023. Il ressort de cette phase de mise en œuvre un besoin d'amélioration des contenus de formations pour les adapter plus finement aux pratiques professionnelles réelles des aidants. Afin de poursuivre l'effort de déploiement d'Aidants Connect, tout en évitant cet écueil de la disjonction entre théorie et pratique, il est proposé de renforcer l'opérationnalisation de la formation des aidants numériques professionnels en finançant et en déployant sur des cohortes test des ingénieries de formation sur-mesure propres à chaque métier.

Pris en charge par l'État, ces modules pédagogiques, développés selon un format des communs numériques, seraient par la suite ouverts à l'ensemble des organismes de formation et de financement de la formation professionnelle continue afin d'assurer, au moins partiellement, leur portage financier et leur mise en œuvre par les régimes de droit commun. De manière non exclusive, plusieurs têtes de réseau et organismes de formation ont été identifiés dans le cadre du CNR :

- branches professionnelles d'Uniformalion (Mouvement des Régies, Fédération des Centres Sociaux de France, PIMMS, branche de l'aide à domicile),
- UNCCAS,

- CNFPT (incluant une expérimentation France services sur deux régions),
- APAJH .

Ces ingénieries expérimentales doivent permettre d'alimenter les travaux de l'EDEC, notamment pour ce qui a trait au référentiel partagé de compétences des aidants, aux outils de positionnement, ainsi qu'aux modalités de reconnaissance de ces formations.

→ **Mesure n°2 : Amorcer la reconnaissance professionnelle des aidants numériques en valorisant les formations suivies**

L'objectif de cette mesure est de valoriser l'engagement des aidants professionnels dans le champ de l'inclusion numérique en déployant un système cohérent de valorisation des formations suivies (notamment : PIX Pro, formations sur-mesure aidants numériques, habilitation Aidants Connect, etc.). Concrètement, il s'agit de formaliser et de rendre valorisables les compétences acquises par les aidants via, par exemple, un système d'open badges ou d'encadrés CV à destination des professionnels, et l'accélération de l'inscription d'Aidants Connect au registre spécifique.

En amont, ce travail suppose une définition précise et actualisée des compétences nécessaires pour un aidant. Ce travail de référentiel partagé de compétences des aidants devra être fait en lien avec :

- les compétences de base PIX et le DigComp européen
- les compétences recherchées par les employeurs
- les compétences mobilisées par les aidants aujourd'hui

Ces travaux trouvent pleinement à s'intégrer dans le cadre de l'EDEC.

→ **Mesure n°3 : Préciser les fonctions de l'aidant numérique et l'outiller en conséquence**

Afin de protéger les aidants numériques professionnels, il est nécessaire d'identifier et de limiter ses fonctions (à distinguer des cas de tutelle/curatelle), de mieux les former, et de les outiller pour faire face aux demandes du quotidien. Les participants du CNR ont insisté sur la nécessité de créer un véritable statut de l'aidant numérique. Ce statut officiel doit être accompagné de la délivrance d'un "kit de l'aidance numérique", à consolider et déployer, en s'appuyant sur les branches professionnelles adéquates.

**Proposition 4 : Proposer à l'ensemble de l'écosystème de la médiation numérique, un label national, modulable localement, permettant aux structures qui accueillent du public de valoriser leur engagement en faveur de l'inclusion numérique.**

Pensé comme une démarche d'amélioration continue des compétences, procédures et outils mobilisés par les structures, ce label a pour ambition de mobiliser les acteurs et les décideurs en faveur de la formation et de la montée en qualité de la filière. Il servirait aussi à renseigner le public bénéficiaire sur les services pouvant être rendus. L'obtention de ce label gratuit ne conditionnerait toutefois pas l'attribution de subventions. Il pourrait ainsi venir valider et valoriser :

- La volonté et l'engagement des acteurs politiques locaux pour accompagner les usagers et citoyens sur leur territoire : démarches et stratégies locales en faveur de l'inclusion numérique, recrutement de conseillers numériques ou de médiateurs numériques, accessibilité des sites web, etc.
- Les compétences numériques des agents et salariés en situation d'accueil des publics : formations mises en place, depuis la montée en compétence numérique des agents eux-mêmes jusqu'à la formation continue des médiateurs numériques en poste en passant par les formations aidants numériques et Aidants Connect.
- L'outillage mis à disposition des médiateurs et des usagers : suite inclusion numérique,

matériel informatique pour les agents et salariés, matériel pour les usagers mis à disposition pour les temps de formation ou la réalisation de démarches.

- L'inscription dans une démarche de transparence des actions menées et de partage des données à des fins d'évaluation et d'amélioration des dispositifs locaux et nationaux.

Des points restent à préciser notamment sur les structures d'accompagnement des entités volontaires pour s'inscrire dans la démarche, sur les modalités de contrôle, ainsi que sur l'équilibre entre niveau national et déclinaison locale. Les Hubs pourraient ainsi jouer un rôle structurant dans cette démarche : partage et retours sur les expérimentations lancées sur leur territoire, accompagnement pour la montée en compétence des entités, travail sur les déclinaisons et spécificités locales. Au-delà de cette nécessaire concertation à poursuivre avec l'écosystème, il est envisagé de décliner le label NEC (arrêté ministériel du 9 novembre 2021) très orienté tech, au bénéfice d'un label plus adapté aux process et organisations d'accueil du public. Les travaux sur les données et l'évaluation (voir mesures de l'axe 4) sont amenés à intégrer cette dimension de labellisation afin d'automatiser au maximum le suivi et l'actualisation de l'attribution de ce label.

## Axe 4 : Données et évaluation de la politique publique

Les concertations nationales et locales issues du CNR ont montré que le pilotage de la donnée devait être au service des 3 temps de la politique publique afin de conduire des actions cohérentes, efficaces et évolutives. D'abord, au moment du **diagnostic**, pour permettre la visualisation des besoins et de l'offre d'inclusion numérique nationalement, à l'échelle régionale et au niveau bassin de vie par tous, afin de concevoir et déployer des politiques publiques d'inclusion numérique toujours plus adaptées aux besoins des populations. Ensuite, pendant **le suivi et le pilotage**, pour permettre une remontée des données et leur exploitation en temps réel afin de mesurer et d'ajuster, au fur et à mesure, les actions en faveur de l'inclusion numérique qui disposeraient d'une vue constamment actualisée au national, au régional et au niveau du bassin de vie. Enfin, au moment de **l'évaluation**, pour rendre mesurables et visibles les effets des politiques d'inclusion numérique : leur pertinence, leur efficience, leur cohérence, leur viabilité ainsi que leurs impacts économiques, sociaux et environnementaux.

Dès lors, il convient d'adopter un référentiel commun des données de l'inclusion numérique et de modèles d'indicateurs associés, et de poser et animer un cadre de confiance de partage de ces données. Celui-ci permettra le lancement d'un Observatoire des compétences numériques du pays par le GIP PIX.

Cinq propositions liées à ces enjeux permettront aux acteurs de l'écosystème - publics et privés, nationaux et locaux - de se réunir et d'organiser une utilisation éthique, pertinente et concertée des données.

### **Proposition 1 : Lancer une démarche de “data space” sectoriel : la « plateforme des données de l'inclusion numérique »**

**Cette plateforme de données concourra à trois objectifs :**

1. **Formaliser une gouvernance** associant les producteurs et usagers de données publics comme privés du secteur dans un cadre de coopération technique et éthique ;
2. **Mettre en place des outils techniques** concrets afin de garantir le « dites-le nous une fois »

- de la remontée d'information sur l'inclusion numérique ;
3. **Proposer des outils** de visualisation, API et de documentation autour des données ainsi partagées.

Les participants du CNR ont souligné la nécessité de proposer, sous l'égide de l'ANCT et de PIX, une gouvernance ouverte aux acteurs publics et privés garante des propositions suivantes :

- Garantir aux utilisateurs la souveraineté de leurs ressources tout en apportant de la valeur au réseau ;
- Garantir un traitement et une utilisation éthique des données ;
- Garantir le respect des cadres légaux (RGPD) ;
- Permettre le croisement de données qui n'ont pas vocation à être ouvertes, pour mener des études confidentielles pour le compte de l'administration ou d'acteurs privés ;
- Proposer des outils aux acteurs de l'inclusion numérique (publics et privés, locaux et nationaux) permettant une remontée harmonisée des informations utiles aux politiques d'inclusion numérique :
  - Définir des standards et modèles de données précisant l'utilité visée pour les acteurs locaux et celles des acteurs nationaux (voir infra) ;
  - Définir avec les utilisateurs les fonctionnalités d'un outil commun de collecte, les besoins d'harmonisation et d'évolution des outils existants ;
- S'inscrire dans un esprit comparatif et européen ;
- Permettre de nourrir les différentes études annuelles et travaux scientifiques avec des données objectives.

Cette démarche pourrait être lancée à la fin du premier semestre 2023.

## **Proposition 2 : Lancer « l'Observatoire des compétences numériques » par le GIP PIX**

Les participants du CNR ont souligné la nécessité de pouvoir disposer d'un état des compétences numériques du pays par le biais de mesures objectives. Les données relatives aux résultats issus de PIX ont été soulignées par les participants du CNR comme étant une source de données particulièrement fiable et objectivable.

Cet Observatoire devra permettre d'intégrer les éléments suivants :

- Les niveaux globaux de compétences de la population permettant notamment une actualisation fine du nombre de personnes éloignés du numérique ;
- Des éléments de lecture permettant, via le croisement de données avec d'autres bases, dont celle du "data space", de mettre en lumière la distribution de ces compétences, les éventuelles fractures (territoriales, secteurs d'activité) et leurs déterminants ;

Si la proposition est retenue, un échange préalable avec le cabinet du ministre de l'éducation nationale serait nécessaire, à préparer avec le GIP Pix, afin d'éviter toute difficulté interministérielle

## **Proposition 3 : Outiller, du local au national, le pilotage et la coordination stratégique de la politique publique de l'inclusion numérique grâce à la donnée**

Dans le contexte de renforcement de la territorialisation de la politique d'inclusion numérique, les participants du CNR ont mis en avant la nécessité de mettre à disposition des collectivités territoriales

cheffes de file de l'inclusion numérique, aux Préfets ainsi qu'aux décideurs nationaux des tableaux de bord intégrant les différents indicateurs locaux comme nationaux relatifs aux dispositifs déployés dans le cadre de la politique publique d'inclusion numérique.

Au-delà d'un dispositif technique, cet outil permettra d'accompagner les collectivités dans la collecte et la valorisation des données qu'elles détiennent, à la fois pour nourrir les diagnostics locaux mais aussi enrichir les pratiques nationales.

Le déploiement de cet outillage supposera préalablement de :

- Définir les données essentielles au pilotage des politiques locales d'inclusion numérique issues des dispositifs nationaux
- Rendre visibles et exploitables ces données avec une démarche d'ouverture des données de la part de l'État
- Sensibiliser, former et accompagner les différents acteurs au pilotage par la donnée.
- Déterminer et renforcer le suivi des indicateurs clés des politiques publiques, les référentiels d'évaluation afférents et engager des travaux sur les indicateurs nécessaires à la mise en œuvre d'une mesure d'impact.

## **Proposition 4 : Lancer un dispositif d'aide à la réalisation de diagnostic territorial multi-échelle, avec une prise en main intuitive prenant en compte les caractéristiques des populations et du territoire**

Pièce essentielle à la mise en œuvre et au pilotage d'une stratégie d'inclusion numérique, locale comme nationale, l'étape de diagnostic territorial doit être renforcée et accompagnée de manière à diffuser largement une pratique rendue accessible à toutes les collectivités et organisations. Elle permet de renforcer la connaissance des publics et du territoire, mais aussi de marquer un point de départ incontournable pour la mesure d'impact et le pilotage des travaux et actions d'inclusion numérique.

**Cette proposition poursuit les objectifs suivants :**

- **Améliorer et diffuser l'indice de fragilité numérique**, et proposer des outils communs d'évaluation des besoins spécifiques d'un bassin de vie (évaluer la demande)
- **Développer et diffuser la *Cartographie des lieux de médiation numérique*** (évaluer l'offre).
- **Créer et animer une communauté de contributeurs locaux**, notamment avec l'appui des hubs
- **Développer des capacités à traiter les données collectées** dans le cadre des mesures précédentes afin de développer des capacités d'évaluation d'impact
- **Établir un cadre technique et pratique** permettant la réalisation systématique d'un diagnostic territorial de qualité (cf. Propositions Axe 1)

Ce dispositif spécifique supposera au préalable :

- De poursuivre le développement de l'indice de fragilité porté par La Mednum en élargissant encore son cercle de partenaires et contributeurs de données ;
- Formaliser une méthodologie et un cadre partagé de recueil des données d'impact ;
- Identifier et mesurer les externalités positives aux actions de médiation numérique ;
- Produire des modèles de valorisation et de simulation de l'impact.

## **Proposition 5 : Diffuser et maintenir des standards et schémas de**

## **données, en accompagnant leur adoption par l'écosystème**

Afin de garantir une bonne qualité, granularité et intégrité de la donnée, il est nécessaire de développer des standards de référence et d'interopérabilité : compétences (PIX), lieux et offres (standard des lieux), comptes rendus d'activité, impact etc. Réaliser ce travail de définition et de maintenabilité suppose de structurer une équipe data dans la durée chargée de la maintenance et de l'appui technique dans la définition des indicateurs, et d'assurer la coordination des différents acteurs clés du secteur (association d'élus, OpenDataFrance, DINUM - Etalab, acteurs privés).

# ANNEXES

## Glossaire

- **AAP** : Appel à Projets
- **AMDAC** : Administrateurs Ministériels des Données, des Algorithmes et des Codes sources
- **AMI** : Appel à Manifestation d'Intérêt
- **ANCT** : Agence Nationale de la Cohésion des Territoires
- **ANR** : Agence Nationale de la Recherche
- **APAJH** : Association pour Adultes et Jeunes Handicapés
- **API** : Interface de Programmation d'Application
- **CAF** : Caisse d'Allocations Familiales
- **CCAS** : Caisse Centrale d'Activités Sociales
- **CCI** : Chambre de Commerce et d'Industrie
- **CMA** : Chambre de Métiers et de l'Artisanat
- **CNAV** : Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse
- **CNFPT** : Centre National de la Fonction Publique Territoriale
- **CNR** : Conseil National de la Refondation
- **CPAM** : Caisse Primaire d'Assurance Maladie
- **CRCN** : Cadre de Référence des Compétences Numériques
- **CRTE** : Contrat de Relance et de Transition Écologique
- **DGEFP** : Délégation Générale à l'Emploi et à la Formation Professionnelle
- **DGESCO** : Délégation Générale à l'Enseignement Scolaire
- **DINUM** : Direction Interministérielle du Numérique
- **DLA** : Dispositif Local d'Accompagnement
- **DNS** : Délégation interministérielle au Numérique en Santé
- **EDEC** : Engagement de Développement de l'Emploi et des Compétences
- **FALC** : Facile à Lire et à Comprendre
- **ESS** : Économie Sociale et Solidaire
- **GAFAM** : Google, Apple, Facebook, Amazon, Microsoft
- **GIP** : Groupement d'Intérêt Public
- **IFN** : Indice de Fragilité Numérique
- **LF** : Loi de Finances
- **MOOC** : Massive Open Online Course (Formation en ligne ouverte à tous)
- **NEC** : Numérique en Commun[s]
- **OPCO** : Opérateurs de Compétences
- **PIMMS** : Point d'Information Médiation Multi-Services
- **RGPD** : Règlement Général sur la Protection des Données
- **SAV** : Service Après-Vente
- **SDAASP** : Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public
- **SNNI** : Stratégie Nationale pour un Numérique Inclusif
- **UGAP** : Union des Groupements d'Achats Publics
- **UNCCAS** : Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale

## Liste des personnes auditionnées

### Pour le Groupe de travail “Gouvernance, finances et modèles économiques” :

- Sandrine André, **Métropole de Strasbourg**
- Alexandre Bigot-Verdier, **POP Café**
- Benoît Bourrat et Guillaume Lahoz, **PIMMS Médiation**
- Hugo Brunon, **Métropole de Lyon**
- Christophe Carol, **Préfecture du Loiret**
- François-Xavier Connen et Carole Vitasse, **Préfecture de Vendée**
- Céline Coppenolle, **Conseil départemental de l’Aisne**
- Julien Daniel, **Régies de quartiers**
- Géraud de Montille, **SIACI**
- Patricia Demas, **Sénatrice des Alpes-Maritimes**
- Luc Derriano, **AVICCA**
- Alexandre Desrousseaux, **Conseil régional des Hauts-de-France**
- Anne-Claire Dubreuil, **Sicoval**
- Gérald Elbaze, **APTIC**
- Pierre Ferrari, **Communauté Urbaine d’Arras**
- Laurent Fesneau, **Fondation d’Orléans**
- Pascal Gautier, **AFNOR**
- Pierre Jannin, **Ville de Rennes**
- Mathieu Juchet Dieulouard et Nadine Poisson, **Métropole d’Orléans**
- Sébastien Lasserre, **Solidarnet**
- Elisabeth Le Faucheur, **Ville et Métropole de Brest**
- Emmanuel Letourneux, **POP**
- Amalia Martinez et Emmanuel Vive, **Déclic**
- Gilles Massini, **Bordeaux Métropole**
- Jamel Medjahed, **Efficienne Solidaire et Créative**
- Hélène-Sophie Mesnage, **UNCCAS**
- Clément Mongabure, **Régions de France**
- Vincent Nicolle et Aurélie Tricot, **CNAF**
- Garlann Nizon, **CAE Prisme**
- Nathalie Papanastassiou, **Capp Europe**
- Antoine Potier, **Hub Bretagne**
- Halimah Pujol, **AFNOR**
- Emmanuelle Roux, **Le Chaudron.io**
- Jocelyn Vidon-Buthion, **Ministère du Travail**

### Pour le Groupe de travail “Parcours usagers et outillage des professionnels” :

- Benjamin André, **Cozy Cloud**
- Marie Bancal et Déborah Dobaire, **PIX**
- Pascal Caye, **La Poste**
- Antonin Cois, **Ville et Banlieue**
- Didier Dubasque, **Personnalité qualifiée**
- Stéphane Gardé, **Personnalité qualifiée**
- Estelle Peyrard, **APF France Handicap**
- Fernando Pinto Da Silva, **CNCPH**
- Magalie Raimbault, **CNAV**
- Aurélie Tricot, **CNAF**
- Laurent Verdier, **GIP Cybermalveillance**

Pour le Groupe de travail “Formations et structuration de la filière professionnelle” :

- Marie Bancal et Déborah Dobaïre, **PIX**
- Nathalie Clacard et Sébastien Vermandel, **APF France Handicap**
- Dov Calvo, **ADFSAP**
- Bertrand Croizille, **CNFPT**
- Didier Dubasque, **Personnalité qualifiée**
- Pascal Gautier et Halimah Pujol, **AFNOR**
- Laurent Giraud et Xavier Rochefort, **France Médiation**
- Brice Petremann, Solange Poveda et Aurélie Tricot, **CNAF**
- Pascal Plantard, **GIS Marsouin / Université Rennes 2**
- Antoine Poignant, **Mon Assistant Numérique**

Pour le Groupe de travail “Données et évaluation de la politique publique” :

- Philippe Ajuelos, **MNEJ - AMDAC**
- Valérie Albouy, **INSEE**
- Marianne Billard, **DNS**
- Sabrina Caliaros, **DRANE Occitanie**
- Pascal Gautier et Halimah Pujol, **AFNOR**
- Aurélie Gonter et Agate Latreille, **DORA**
- Jean-Christophe Henrard, **Hub Mednum BFC**
- Erwan Le Luron, **Métropole de Lyon**
- Denis Pansu et Mourad Bennaceur, **Hub Lo et GIP Recia**
- Pascal Plantard, **GIS Marsouin / Université Rennes 2**

## Liste des membres et participants aux groupes de travail nationaux

### Groupe de travail "Gouvernance, finances et modèles économiques" :

- Céline Colucci, **Les interconnectés - Pilote GT**
- Nicolas Turcat et Sacha Desmaris, **Banque des Territoires - Pilote GT**
- Clément Dulude, **La Mednum - Rapporteur**
- Julia Herriot, **ANCT - Pilote CNR**
- Églantine Dewitte et Marion Dupuis, **Les Assembleurs - Hub Référent**
- Anthony Aly et Didier Quercioli, **FNMF**
- Clément Baylac, **Intercommunalités de France**
- Adrien Devos, **AGATE**
- Claire Dubos, **Le Faitout Connecté**
- Elias Maaouia, **APVF**
- Louis Magnès, **CNNum**
- Amalia Martinez, **La Fibre 64**
- Alexandre Marty et Antoine Poignant, **Mon Assistant Numérique**
- Gilles Massini, **Bordeaux Métropole**
- Jean-Michel Morer, **APVF**
- Cédric Szabo, **AMRF**
- Sébastien Tison, **France Urbaine**
- Emmanuel Vandamme, **Groupe POP**
- Sarah Yanicostas, **Groupe SOS**

### Groupe de travail "Parcours usagers et outillage des professionnels" :

- Virginie Langlet, **ADF - Pilote GT**
- Guillaume Lahoz, **PIMMS Médiation - Pilote GT**
- Jan Büscher, **La Mednum - Rapporteur**
- Amélie Naquet, **ANCT - Pilote CNR**
- Dorie Bruyas, **Hinaura - Hub Référent**
- Marianne Billard et Pierre Dubreuil, **DNS**
- Charlotte Bougenaux et Tom-Louis Teboul, **Emmaüs Connect**
- Hugo Brunon et Erwan Le Luron, **Métropole de Lyon**
- Antonin Cois, **Ville et Banlieue de France**
- Thomas Bureau, **Familles Rurales**
- Valérie Comblez, **CCAS Connectés**
- Diane Gelberg, **France Services**
- Céline Girardot, **Défenseure des Droits**
- Benoît Liénard et Michel Sauvade, **AMF**
- Charlotte Martinez, **La Croix-Rouge**
- Valérie Nouvel, **ADF**
- Alain Régnier, **DIAIR**
- Benoît Vallauri, **Ti Lab**
- Simon Vandenbroucke, **Pôle Emploi**

### Groupe de travail “Formations et structuration de la filière professionnelle” :

- Elisa Braley, **Uniformation - Pilote GT**
- Coline Siguier, **La Mednum - Rapporteur**
- Marine Jouan, **ANCT - Pilote CNR**
- Bruno-Louis Séguin, Mehdi Serdidi et Jean-Pierre Tournernet **Hub Francil’IN - Hub Référent**
- Dov Calvo, **ADFSAP**
- Marine Cerfon et Victoria Clément, **Uniformation**
- Magali Chastanier, Maïa Cordier et Yvan Godreau, **Fédération des Centres Sociaux**
- Bertrand Croizille, **CNFPT**
- Stéphane Delahaye, **Hub du Sud**
- Pierre Gasté, **NET Solidaire**
- Aurélien Gaucherand et Yann Vandeputte, **AFPA**
- Matthieu Giannechini, Mélanie Jonquière et Béatrice Marron, **Simplon**
- Hervé Jouanneau, **Pôle Emploi**
- Perrine Lagarde, **Webforce 3**
- Céline Lemarié et Françoise Peyre Tekkouk, **DGEFP**
- Hélène-Sophie Mesnage, **UNCCAS**

### Groupe de travail “Données et évaluation de la politique publique” :

- Marie Bancal, Déborah Dobaire et Benoît Prady, **PIX - Pilote**
- **Sandra Hoibian, Credoc - Pilote**
- Coline Siguier, **La Mednum - Rapporteur**
- Thomas Macaluso, **ANCT - Pilote CNR**
- Lucas Grimal, Cassandra Marc et Louis Salgueiro, **Hub Rhinocc - Hub référent**
- Tony Bernard - **Impact Tank**
- Anne-Claire Dubreuil, **Sicoval**
- Jean-Marie Bourgogne et Nathalie Vernus-Prost, **Open Data France**
- Benoît Chabrier, **SGAR Occitanie**
- Joël Gombin, **Dataactivist**

