RAPPORT ET RECOMMANDATIONS STRATÉGIE NATIONALE POUR UN NUMÉRIQUE INCLUSIF

MAI 2018

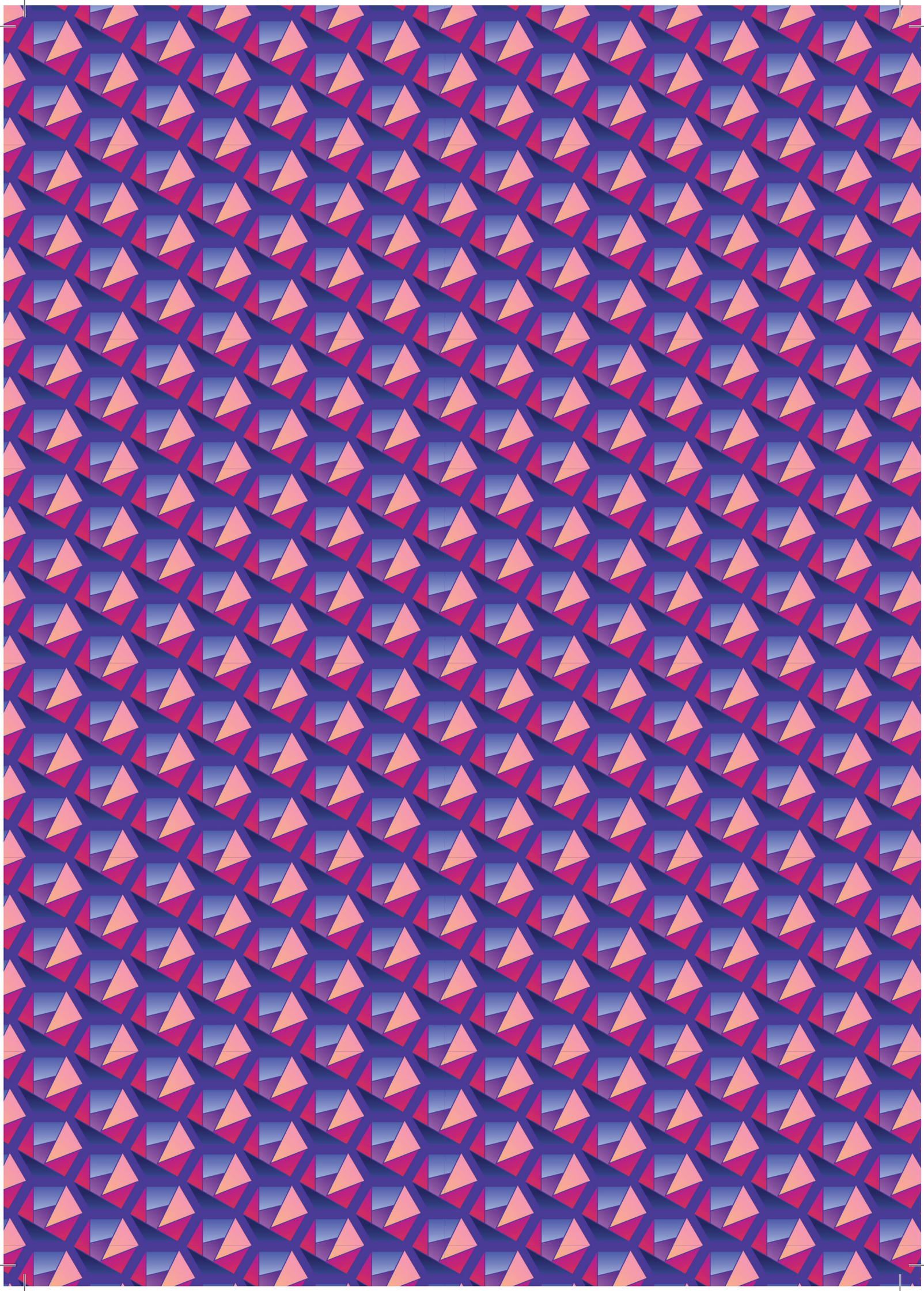
POUR LE SECRÉTARIAT D'ETAT AU NUMÉRIQUE

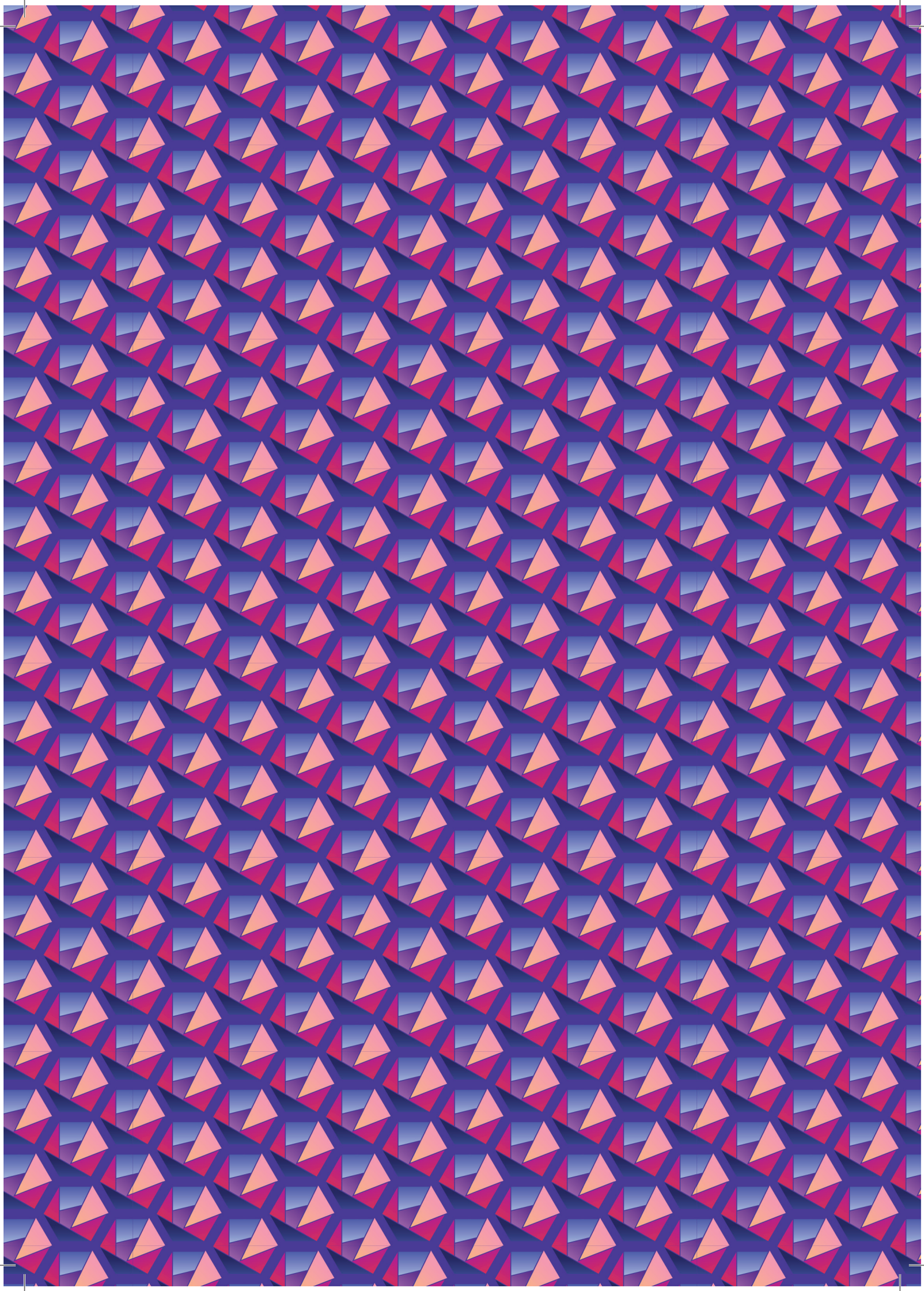
CO-ÉCRIT PAR :

LES RAPPORTEURS : ADF, APVF, ARF, FNCCR, LES INTERCONNECTÉS (ADCF ET FRANCE URBAINE), CNAF, CAISSE DES DÉPÔTS ET CONSIGNATIONS, LA POSTE, ADRETS, LA MEDNUM, MÉDIAS-CITÉ, WETECHCARE, LE CGET

&

LA MISSION SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE





STRATÉGIE NATIONALE POUR UN NUMÉRIQUE INCLUSIF SYNTHÈSE DE LA PHASE DE CONCERTATION ET RECOMMANDATIONS

Confiée par le Secrétaire d'Etat au Numérique, Mounir Mahjoubi
Élaborée par 13 rapporteurs
Pilotée par la Mission Société Numérique

Novembre 2017 – Mai 2018

#NumériqueInclusif

SOMMAIRE

Les chiffres-clés 06

Synthèse 08
Convictions partagées 10
Principales recommandations 11

Introduction 12

Méthodologie d'élaboration 13

Chapitre 1 :
Atteindre et orienter les publics 15
Chapitre 2 :
Structurer l'offre de médiation et de formation au numérique ... 29
Chapitre 3 :
Consolidation économique et augmentation
de la capacité d'action des acteurs 43
Chapitre 4 :
Modèles de gouvernance et stratégies locales inspirantes 65

Personnes auditionnées 80

Remerciements 82

La mission 83

STRATÉGIE NATIONALE POUR UN NUMÉRIQUE INCLUSIF

CONSTAT

13

millions de Français en difficulté avec le numérique

40%

des Français sont inquiets à l'idée de réaliser leurs démarches administratives en ligne

76%

des Français se disent prêts à adopter de nouvelles technologies ou services numériques dont les deux-tiers progressivement

1 TIERS

des Français estime qu'un accompagnement dans un lieu dédié est le plus adapté pour maîtriser les usages numériques

TRAVAUX MENÉS

25
ateliers territoriaux
partout en France

76
réunions de travail

500+
réponses aux questionnaires
envoyés aux collectivités

150
structures auditionnées

307
contributions écrites

10 000
visiteurs uniques sur la plateforme
de concertation en ligne
ouverte de janvier à mars

SYNTHÈSE DES GROUPES DE TRAVAIL

Aborder les enjeux de l'inclusion numérique suppose de poser un diagnostic précis et complet sur les usages numériques des Français et les difficultés qu'ils peuvent rencontrer dans la maîtrise des outils numériques*. Cela suppose aussi de procéder à un état des lieux des acteurs impliqués et de recenser les initiatives réussies en lien avec cette thématique. Ce document est une synthèse des contributions déposées sur la plateforme de consultation*, des 25 ateliers territoriaux, d'auditions avec différents acteurs et de réunions de travail.

GROUPE DE TRAVAIL 1 : ATTEINDRE ET ORIENTER LES PUBLICS CIBLES

Le premier groupe de travail s'est concentré sur l'identification des structures permettant d'atteindre les publics, la question de la sensibilisation aux enjeux liés au numérique, du côté des élus et des décideurs comme du côté des publics concernés, et le recensement d'outils de diagnostic des compétences numériques.

Les auditions et les contributions sur la plateforme ont d'abord permis de documenter les difficultés rencontrées par les publics : accès à l'équipement et à une connexion internet, accès aux droits dans un contexte de dématérialisation des démarches, etc. Au contact de ces publics se trouve une **diversité d'acteurs** : acteurs de la solidarité et de la culture, acteurs de proximité et de l'éducation populaire, opérateurs publics, structures spécialisées sur l'accompagnement des publics sur le numérique. Ils proposent une variété d'accompagnements, allant de la mise à disposition de matériel à des ateliers ou des formations.

Au-delà des besoins de moyens techniques, humains et financiers que ces acteurs expriment, ils soulignent la **nécessité d'une coordination afin de connaître le rôle et les missions de chacun et garantir un accompagnement adapté des publics**. Cela doit passer par une sensibilisation aux enjeux du numérique qui apparaît comme un préalable à toute démarche d'inclusion numérique. Un guide de sensibilisation sera présenté afin de partager des connaissances sur le sujet et de donner envie aux différents publics de se former à la maîtrise des outils numériques. Par ailleurs, garantir un accompagnement adapté ou réorienter les personnes vers d'autres structures suppose de pouvoir qualifier le niveau d'appropriation et de maîtrise des outils numériques des personnes. Les rapporteurs ont ainsi travaillé à **identifier des outils de diagnostic des compétences des personnes.**

GROUPE DE TRAVAIL 2 : STRUCTURER L'OFFRE DE MÉDIATION ET DE FORMATION AU NUMÉRIQUE

Le besoin de formation de la population aux usages du numérique est massif et les réponses actuelles sont insuffisantes, tant en terme d'offre de services que d'aidants numériques formés à la prise en charge des 13 millions de français en difficulté avec le numérique. La structuration et la reconnaissance d'une filière de la médiation numérique est un enjeu majeur, pour **permettre la montée en gamme et la diversification de l'offre de service d'accompagnement des publics** dans les territoires

** En savoir + : Baromètre du Numérique et Enquête Capacity sur labo.societenumerique.gouv.fr*
** strategie.societenumerique.gouv.fr*

mais aussi pour assurer **la formation des aidants numériques.** En effet, les professionnels dont la médiation numérique ne constitue pas le cœur de métier (secrétaires de mairie, acteurs du travail social et de la médiation sociale...) sont de plus en plus en situation d'accompagnement des publics en difficulté : la formation et la mise en place d'une charte de l'aidant numérique ont été approfondies. Un dialogue apparaît également nécessaire sur la **place du service civique** dans la médiation numérique, avec un accent particulier mis sur la formation.

Les rapporteurs ont ainsi travaillé sur **un ensemble d'outils permettant de rendre lisible et visible l'offre de services de médiation et de formation** au numérique : référentiel de services, base de données géo-localisées, cartographie des services interopérables et ouverts.

GROUPE DE TRAVAIL 3 : CONSOLIDATION ÉCONOMIQUE ET AUGMENTATION DE LA CAPACITÉ D'ACTION DES ACTEURS

En confrontant un diagnostic économique de la filière de médiation numérique à l'étude des besoins des usagers et aux tendances apportées par le numérique ainsi que d'autres secteurs comme celui de l'Économie Sociale et Solidaire, les rapporteurs ont approfondi quatre sujets :

- Répondre aux besoins urgents des usagers suppose d'orienter les financements en priorité vers les acteurs qui ont un impact avéré sur leur territoire : passer d'une logique de financement d'appartenance ou d'identification à une logique d'impact et de réalisation.

- **Assurer la pérennité de l'offre** de médiation numérique au plus près des besoins des usagers demande une structuration de filière permettant la mise en commun de ressources et de compétences et notamment l'émergence d'acteurs de taille critique.

- Pour assurer sa soutenabilité économique, le périmètre de l'inclusion numérique doit s'enrichir et aller de l'accompagnement d'urgence à la formation continue : **élargir les modes d'action implique d'élargir les modalités de financement.**

- La condition nécessaire aux 3 points précédents est **d'outiller et d'accompagner les acteurs historiques de la médiation numérique afin qu'ils soient parties prenantes de la diversification et de l'ouverture de l'offre de services.**

GROUPE DE TRAVAIL 4 : MODÈLES DE GOUVERNANCE ET STRATÉGIES LOCALES INSPIRANTES

Le groupe a travaillé sur l'instauration d'une gouvernance dans l'objectif d'inscrire la question de l'inclusion numérique de manière durable dans les politiques publiques. Les ambitions d'une telle gouvernance sont multiples : faciliter la consolidation des stratégies et politiques nationales et locales d'inclusion numérique, encourager l'émergence d'initiatives, responsabiliser et impliquer l'ensemble des parties prenantes. Il s'agit d'instaurer une gouvernance de **long terme**, centrée sur la mise en réseau des acteurs, et **évolutive**, qui facilite la diffusion des usages numériques au sein de la société.

Les rapporteurs sont partis d'un constat majeur : les initiatives territoriales en matière d'inclusion sont nombreuses. **Il est donc primordial de s'en inspirer et de faire émerger des communs**, leviers de réussite d'une ambition commune. La réflexion aboutit à la définition d'une **gouvernance sur trois niveaux** permettant :

- D'assurer un **pilotage national** avec un portage politique fort (un échelon national d'orientation).

- De laisser place à **l'émergence au niveau local** (un échelon local de mise en œuvre).

- De structurer un **niveau intermédiaire relai** entre ces deux premiers échelons (un échelon intermédiaire de mise en commun).

CONVICTIONS PARTAGÉES

Nous sommes dans un **moment charnière** où la dématérialisation de nombreux services notamment publics et la diffusion rapide des technologies (data, intelligence artificielle, etc.) exigent de **construire dans chaque territoire des solutions pour guider ceux qui le peuvent vers l'autonomie et de maintenir un accompagnement humain pour ceux qui en ont besoin.** Construire ces solutions suppose d'abord de prendre conscience de l'importance que revêt l'inclusion numérique* mais aussi de s'inscrire en cohérence avec des dispositifs existants (les espaces publics numériques, les Maisons de Service au Public*, etc.). C'est en identifiant et en capitalisant sur ce qui se fait déjà en matière d'inclusion numérique que pourront être proposées des recommandations et de nouvelles actions ambitieuses et pertinentes.

Nous partageons 4 convictions.

AU SERVICE DES USAGERS

Agir pour un numérique inclusif exige d'adopter une **posture pragmatique**, pour proposer des solutions opérationnelles au quotidien. Ainsi, elles devront être orientées dans un premier temps vers les usagers les plus en difficulté avec le numérique, qui expriment par exemple un besoin immédiat d' accès à leurs droits et, plus largement, aux services publics. La médiation numérique n'est alors qu'un moyen, non une fin en soi.

ADOPTER UNE DÉMARCHE RÉSOLUMENT COLLECTIVE

Agir pour un numérique inclusif suppose de **fédérer et d'unir toutes les parties prenantes** (Etat dont acteurs déconcentrés, opérateurs de services publics, collectivités, acteurs de l'action sociale, de la solidarité, de proximité et de l'insertion, professionnels de l'accompagnement numérique dont espaces publics numériques, bibliothèques et médiathèques, tiers-lieux, acteurs économiques, fondations) dans une action commune.

DONNER UN CADRE COMMUN

Agir pour un numérique inclusif nécessite d'apporter **une réponse coordonnée et mutualisée** pour mieux accompagner les usagers et leurs besoins croissants tout en garantissant l'égalité des territoires.

CONSOLIDER ET FAIRE ÉMERGER

Agir pour un numérique inclusif requiert d'intervenir auprès des parties prenantes dans une double dynamique :

1. à la fois pour **consolider et donner un nouvel élan** à la filière de la médiation numérique, acteur essentiel d'une nouvelle dynamique sociale et territoriale ;

2. et également pour **faire émerger de nouvelles capacités**, en termes d'accueil, de ressources et de coopérations.

**Avis du Conseil national du Numérique de 2013, Rapport Lebreton avec France Stratégie de 2013, Rapport Camani-Verdier de 2014*
**www.maisondeservicesaupublic.fr*

–

PRINCIPALES RECOMMANDATIONS

–

Cette synthèse détaille de nombreuses recommandations dont 11 sont précisées ci-dessous :

1. **Outiller les collectivités locales par la mise à disposition d'une plateforme en ligne** agrégeant des orientations, des outils, des ressources et des bonnes pratiques.

2. **Mettre à disposition un Kit d'intervention rapide pour les aidants numériques** : ce kit permet d'outiller les aidants (travailleurs sociaux, agents d'accueil, aidants familiaux, bénévoles, services civiques) pour l'accompagnement des personnes en difficulté. Il agrégera un outil de formation, des bonnes pratiques, une charte déontologique, des maquettes de sites de services numériques, etc.

3. **Disposer pour chaque service public dématérialisé de sites "miroir"** permettant aux aidants numériques de simuler les démarches en ligne sans manipuler les données personnelles de la personne accompagnée

4. **Mettre en place un parcours de compétences "PIX Grands Débutants"** avec la plateforme en ligne d'évaluation et de certification des compétences numériques PIX

5. Accélérer la formation des aidants numériques par la mise en place d'un **plan de formation des volontaires bénévoles et services civiques**

6. **Soutenir le développement et l'attractivité des métiers de la médiation numérique**

7. Agréger des moyens publics et privés dans le cadre d'une mobilisation collective de type **"Fonds de soutien pour l'inclusion numérique"**

8. **Déployer nationalement le dispositif de "chèque culture numérique"** qui permettra d'aiguiller les financements vers les personnes ayant besoin d'un accompagnement au numérique et de consolider les lieux de médiation numérique dans une démarche de qualité de service

9. **Favoriser l'émergence de structures inter-départementales** sur l'inclusion et les cultures numériques, pour donner des capacités supplémentaires et mener des actions structurantes pour les acteurs locaux (ingénierie, ressources, mutualisation, etc.)

10. Inscrire l'inclusion numérique dans les **instances de dialogue pré-existantes au niveau territorial** en privilégiant une gouvernance **articulée autour de trois échelons** (national, intermédiaire et local)

11. **Mettre en place un événement national "Numérique en Commun"** dédié à l'inclusion et aux cultures numériques.

INTRODUCTION

L'enjeu de la transformation numérique n'est pas que technologique. Il est aussi culturel. Agir pour la montée en compétences numériques est donc la condition du développement d'une **société numérique performante et humaine.**
Dans un contexte de numérisation croissante des démarches et de transformation numérique des politiques publiques (télémédecine, smartcities, télétravail, etc.), l'Etat doit garantir à tous l'accès à leurs droits et aux services publics. En faisant la promesse de diffusion d'une culture numérique à l'ensemble des citoyens, il renforcera sa capacité d'adaptation aux évolutions technologiques qu'il connaît, dont la diffusion et la complexification croissante renforcent chaque jour le risque d'exclusion.

Depuis décembre 2017, une démarche collective est menée au niveau national afin d'élaborer une stratégie pour un numérique inclusif. **L'ambition: construire un cadre commun de référence, fédérer l'ensemble des parties prenantes** (élus, associations de collectivités territoriales, acteurs de la médiation numérique, opérateurs publics et privés, associations, etc.), et **outiller les collectivités locales pour in fine mieux répondre aux besoins des Français.**

- **13 rapporteurs en charge de 4 groupes de travail réunissant l'ensemble des parties prenantes** ont collaboré et participé à l'élaboration de ce rapport.

- Une concertation en ligne a été ouverte entre janvier et mars 2018, permettant le recueil de plus de 300 contributions écrites issues de tous les territoires.

- 25 ateliers ont été organisés de Guéret à Lille en passant par Moulins, Lyon et Dijon, Orléans et Clermont-Ferrand.

- 150 structures ont été auditionnées.

Si ce document constitue la **synthèse des travaux** menés tout au long de ces 5 mois et conclut cette première phase de concertation et de recommandations, la **démarche itérative et dynamique va néanmoins se poursuivre.** Une plateforme sera mise en ligne afin d'outiller les collectivités dans la mise en œuvre de leurs stratégies locales (outils d'aide au diagnostic des besoins des publics, cartographie, sources de financement disponibles et partage d'expérimentations et de bonnes pratiques). Les premières ressources agrégées sur cette plateforme sont précisées dans les parties recommandations détaillées plus loin. Des solutions opérationnelles seront également engagées.

** Objectif de 100% de dématérialisation des démarches administratives en 2022*
13 millions de français en difficulté avec le numérique en 2017
En savoir +: labo.societenumerique.gouv.fr

La mission Société Numérique coordonne le travail et garantit notamment l'articulation de la stratégie avec les autres projets gouvernementaux.

EN PREAMBULE, 3 NIVEAUX D'ACCOMPAGNEMENT AU NUMERIQUE SONT A DISTINGUER :

1. Les urgences numériques :
La personne a besoin d'une réponse, d'une assistance efficace et rapide. Apprendre n'est pas son objet premier, pas plus que l'autonomie. L'enjeu est de ne pas perdre un droit ou une allocation, de ne pas encourir une pénalité.
Il s'agit de faire, dans l'immédiateté souvent à la place du bénéficiaire, et de manière sécurisée. Les "urgences numériques", corollaire des précarités numériques, correspondent à une demande effective des citoyens. Pour autant ceux-ci n'identifient pas les professionnels de la médiation numérique qui sont d'ailleurs peu à proposer une offre de service spécifique. Elles ne débouchent que rarement sur l'autonomie, mais permettent d'enclencher une démarche d'inclusion numérique.

2. L'inclusion numérique :
La mise en autonomie progressive est ici visée, soit par l'accompagnement, soit par l'identification d'un aidant de proximité récurrent.
L'inclusion numérique ne constitue pas une demande formulée par les citoyens. Il s'agit d'un besoin, parfois d'une attente mais qui n'est pas formulée comme tel par les bénéficiaires potentiels. Ce besoin demande anticipation, capacité de formalisation de celui-ci et s'inscrit dans un durée courte à moyenne. Elle permet d'aller vers l'autonomie numérique.

3. La montée en compétence numérique :
Il s'agit d'augmenter le pouvoir d'agir, de permettre à chaque citoyen de comprendre et d'entreprendre dans la société numérique. L'appropriation numérique est la condition de l'autonomie et et de l'émancipation numérique. C'est un parcours long. Mais qui produit une autonomie durable et permet le repositionnement permanent du bénéficiaire quel que soit le contexte (emploi, parentalité, relations sociales) et l'évolution des outils et des usages.

MÉTHODOLOGIE D'ÉLABORATION

La démarche d'élaboration de la stratégie nationale pour un numérique inclusif a été documentée ci-dessous afin notamment de permettre son utilisation, sa réplication dans le cadre de stratégies territoriales.

DÉPART

décembre 2017

LANCEMENT

Conférence de presse de Mounir Mahjoubi,
Secrétaire d'Etat auprès du Premier ministre, chargé du numérique
Lancement de la **Stratégie nationale pour un numérique inclusif**

Constitution de 4 groupes de travail

GT1 : Atteindre et orienter les publics cibles
GT2 : Structurer l'offre de médiation et de formation au numérique
GT3 : Consolidation économique et augmentation de la capacité d'action des acteurs
GT4 : Modèles de gouvernance et stratégies locales inspirantes

Nomination de rapporteurs pour chaque groupe de travail
Rédaction de fiches mandat récapitulant les missions et livrables de chaque groupe de travail

janvier 2018

CONSULTATION

Auditions

Organisation d'auditions : Rédaction de grilles d'entretien
Documentation des auditions

Réunions de travail

Organisation de réunions entre groupes de travail et entre rapporteurs

Animation d'une plateforme de contribution en ligne

Kit

Contributions individuelles

Contributions collectives : Livrables des ateliers publiés sur la plateforme

Organisation d'ateliers dans les territoires

Rédaction d'un kit d'animation des ateliers

Documentation des ateliers

Rédaction et envoi de questionnaires

Questionnaire aux collectivités territoriales & acteurs de la médiation numérique sur les financements

Questionnaire sur la structuration de la filière de médiation numérique

avril 2018

SYNTHÈSE

Temps de travail intergroupe

Consolidation des recommandations entre groupes de travail
Pilotage de ce volet par la Mission Société Numérique

Restitution nationale de la stratégie

Production d'un rapport de synthèse des travaux et des recommandations

mai 2018

FIN DE LA PREMIÈRE PHASE

FACTEURS CLEFS DE SUCCÈS

Animation et pilotage de la stratégie nationale par une mission dédiée permettant l'articulation et la mise en cohérence des travaux menés

Cadrage précis de la mission des rapporteurs

Identification de rapporteurs experts et représentatifs de la diversité des acteurs concernés (associations de collectivités, opérateurs de service public, acteurs locaux et nationaux de la médiation numérique...)

Fixation d'une échéance de travail

Organisation d'une large consultation regroupant des acteurs & structures très divers

Animation de la séquence de consultation via une stratégie de communication multicanale

Fixation d'une date de fin de la concertation

Organisation de nombreuses réunions de travail entre rapporteurs par groupe de travail et entre groupes de travail

Articulation avec les autres chantiers gouvernementaux

Mise en cohérence des différents groupes de travail

Restitution dynamique du débat (diagnostic, constats partagés et points de rupture)

CHAPITRE 1 : ATTEINDRE ET ORIENTER LES PUBLICS CIBLES

LES RAPPORTEURS DU GROUPE DE TRAVAIL 1 :

Caisse nationale d'allocations familiales (CNAF), Association des Départements de France (ADF) avec les Départements des Pyrénées-Atlantiques, de la Gironde et du Calvados, Fédération nationale des collectivités concédantes et régies (FNCCR), Associations Adrets et WeTechCare

LES OBJECTIFS DE TRAVAIL :

- Identifier les différentes structures qui permettent d'atteindre les publics ciblés comme pouvant bénéficier d'un accompagnement sur le numérique
- Sensibiliser à la prise en compte des enjeux liés au numérique et informer de l'utilité de détecter les personnes qui ont besoin d'accompagnement
- Recenser les outils de diagnostics des compétences numériques existants

1. CONSTATS PARTAGÉS

1.1 UNE DIVERSITÉ DE PUBLICS COMPLEXE À IDENTIFIER

Diverses études* documentant les usages numériques des Français montrent qu'en 2016, 16% des Français ne sont pas internautes (n'ont pas utilisé internet au moins une fois au cours des 3 derniers mois). Parmi les internautes, 15% se disent peu ou pas du tout à l'aise dans l'usage d'internet.

Ce constat est partagé par l'ensemble des acteurs auditionnés et les contributeurs sur la plateforme de consultation, qui témoignent des **difficultés induites par le numérique** pour de nombreuses personnes, que ce soit pour la réalisation de démarches en ligne pour accéder à ses droits, le suivi de la scolarité des enfants, l'échange avec des proches, l'insertion professionnelle, etc.

L'âge, le niveau d'étude, le niveau de revenu, le lieu de résidence et la catégorie socio-professionnelle sont autant de facteurs déterminants dans l'appropriation et la maîtrise des outils numériques. Parmi les non internautes, les personnes les plus âgées et les non diplômés sont surreprésentés. Cependant, certains jeunes, qui bien souvent utilisent les outils numériques pour un usage de loisir ou ludique, le maîtrisent moins pour des pratiques plus professionnelles (outils de bureautique) ou pour accéder à leurs droits (démarches administratives en ligne).

« On a mené une enquête auprès de 900 stagiaires au sein de l'E2C. 96% utilisent les réseaux sociaux. Or les jeunes n'ont pas forcément de pratiques numériques liées à la sphère professionnelle. »

Cyrille Cohas-Bogey - Directeur Général des Écoles de la 2è chance

Les professionnels au contact des publics (travailleurs sociaux, professionnels de l'action médico-sociale, bénévoles, aidants etc.) **sont aussi confrontés aux évolutions** induites par le numérique et ne sont pas toujours à l'aise sur les outils informatiques*.

1.2 UN ACCÈS AUX DROITS À REPENSER DANS UN CONTEXTE DE DÉMATÉRIALISATION DES SERVICES PUBLICS

Dans un contexte de numérisation de nombreux services publics et privés, les personnes non internautes ou peu à l'aise avec l'usage d'internet rencontrent de grandes difficultés dans leur vie quotidienne, notamment pour l'accès aux droits* malgré les différentes actions d'accompagnement mises en œuvre par les opérateurs eux-mêmes.

« La question de la dimension familiale est importante. Il ne faut pas se limiter à une approche individuelle de la question du numérique, qui peut être une opportunité (pour imaginer des modes familiaux d'accompagnement, où les enfants jouent un rôle d'acteur) ou une contrainte (le numérique pouvant créer une forme de fragilité de la fonction parentale car pour certains parents, ne pas être à l'aise avec ces outils peut être vu de manière difficile). »

Olivier Andrieu-Gérard- responsable des média et des usages numériques à l'UNAF

**Baromètre du numérique et enquête Capacity*
**Pour en savoir +, voir la synthèse du groupe de travail 2*
**En témoigne aussi Anne-Laure Laderrière, chargée de mission à l'Union nationale des PIMMS*

La dématérialisation et l'accès à divers services en ligne créent de véritables obstacles pour les **personnes en situation d'illettrisme ou en situation de handicap, les majeurs protégés, les personnes sous tutelle ou sous curatelle.** Certains services publics ont mis en place des accès spécifiques sur leurs sites dédiés aux tuteurs pour faciliter les démarches qu'ils réalisent pour le compte des personnes dont ils ont la charge.

Les acteurs de la solidarité et de l'inclusion sociale sont particulièrement témoins de ces difficultés ainsi que les opérateurs de service public et les collectivités locales, qui pour certains s'organisent pour mieux détecter ces publics.

« Les bénévoles du Secours Populaire sont confrontés à des personnes qui ne veulent pas toucher à l'informatique. Il y a un refus de l'outil, lié à l'image de sa propre incompétence. »

Sylvie Chevillard - Membre du Comité national du Secours populaire

Jamel Arfi, directeur de la Régie de quartier de Trélazé et administrateur du CNLRQ* attire aussi l'attention sur **les difficultés que peuvent rencontrer les seniors qui ne sont pas toujours habitués au lexique relatif aux usages du numérique.** Pierre Henry, Directeur Général de France terre d'asile et Bernard Dreyfus, Délégué général à la médiation avec les services publics auprès du Défenseur des droits, soulignent la difficulté que peut constituer la barrière de la langue pour les personnes ne parlant pas le français.

« On a d'abord vu émerger des problématiques liées à l'équipement informatique puis les questions d'usages ont changé radicalement. Depuis 2005 et 2006, on remarque que permettre un accès à du matériel informatique n'est pas suffisant. Il faut permettre un accompagnement, les gens le demandent. »

Pierre Guyomar - Responsable numérique du CRIJ Rhône-Alpes

La branche Famille conduit une expérimentation avec l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme afin d'aider les agents d'accueil en Caf à détecter les situations d'illettrisme et/ou d'illectronisme, à adapter la posture d'accueil et le type d'accompagnement auprès de ces publics.

Le numérique est loin d'être le seul facteur expliquant le non recours aux droits. Si l'équipement en matériel informatique (ordinateur, scanner, imprimante...) et la maîtrise des outils numériques conditionnent l'accès aux droits, le manque d'information entrainant une méconnaissance des droits sociaux, la complexité des démarches à effectuer et la faible lisibilité des procédures sont autant de facteurs à l'origine de non recours aux droits.

« On parle beaucoup du volet technique. Mais pour l'accès aux droits, il faut savoir à l'avance à quelles prestations on peut avoir accès pour savoir où la chercher et faire la démarche. C'est une problématique clé car il y a moins de guichets, il n'y a plus de médiation de premier niveau. »

Agathe Cousin – Chargée de la communication et des partenariats, France Médiation

**CNLRQ : Comité National de Liaison des Régies de quartier*
**DGCS : Direction Générale de la Cohésion Sociale – *UNCCAS : Union nationale des Centres Communaux d'Action Sociale*

*Des expérimentations telles que celle sur le **coffre-fort numérique** pilotée par la DGCS* et l'UNCCAS* ont permis de montrer que la question de l'accès à l'équipement informatique se pose encore pour les publics des CCAS; le public jeune n'est pas forcément plus à l'aise avec un coffre-fort numérique permettant de stocker ses justificatifs.*

1.3 UN ÉQUIPEMENT DES PERSONNES OU UNE MISE À DISPOSITION DE MATÉRIEL INFORMATIQUE NON SYNONYME DE MAÎTRISE DES OUTILS NUMÉRIQUES

De nombreuses personnes sont équipées mais ont un usage avant tout récréatif des outils, sans parvenir à les utiliser pour des démarches administratives. Le Défenseur des droits souligne que la mise à disposition de matériel informatique est loin de permettre l'accès aux droits par tous.

«Un nombre non négligeable de personnes souffre d'un fort déficit d'autonomie. Ils ne prennent pas l'initiative de s'installer devant un point numérique vacant et d'entamer la démarche s'ils ne sont pas pris en charge par un médiateur numérique. Les difficultés rencontrées par ces usagers sont telles que les médiateurs numériques sont fréquemment conduits à se substituer à eux.»

Bernard Dreyfus – Délégué général à la médiation avec les services publics auprès du Défenseur des droits

**DGCS : Direction Générale de la Cohésion Sociale*
**UNCCAS : Union nationale des Centres Communaux d'Action Sociale*

1.4 UN ENSEMBLE D'ACTEURS À IDENTIFIER ET À ACCOMPAGNER

–

Au contact de ces publics en difficulté avec le numérique se trouve une diversité d'acteurs, organisations de la solidarité, agents publics, bénévoles ou salariés, acteurs de proximité et de l'éducation populaire, agents des médiathèques et des bibliothèques, postiers, gendarmes, services civiques, élus locaux…

Le premier constat qui émerge des différentes contributions est **l'implication de certaines organisations et structures sur l'inclusion numérique, alors même qu'il ne s'agit pas de leur mission principale.** Des acteurs de la solidarité comme Les Restos du Cœur, la Croix Rouge, le Secours Populaire, le Secours Catholique mais aussi des acteurs de proximité ou de l'insertion comme les Missions locales, les Régies de quartier, les Centres Régionaux Information Jeunesse, les Bureaux Information Jeunesse, les Maisons des Jeunes et de la Culture, les Associations Familiales, des acteurs de l'action sociale comme les Centres Communaux ou Intercommunaux d'Action Sociale et plus globalement les mairies, les centres sociaux, les médiathèques ou les bibliothèques et les opérateurs de service public eux-mêmes etc. sont directement confrontés aux difficultés rencontrées par les publics en matière de numérique.

Ces acteurs sont présents sur le territoire métropolitain et ultramarin, sur des territoires variés : en zones rurales, dans les villes moyennes, dans les grandes agglomérations ou encore dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville. Par leurs missions, ils ont souvent une connaissance fine de la réalité des habitants et de leur familiarité avec le numérique.

« On a une volonté très forte d'accompagner le numérique car c'est incontournable aujourd'hui : accompagner pour que les gens l'apprivoisent et ne le subissent pas. »

Annie Verrier, adjointe au maire d'Amiens et Vice-Présidente du CCAS d'Amiens

L'ensemble de ces acteurs de proximité largement implantés sur les territoires souligne **l'importance d'une relation de confiance avec les personnes qu'ils accompagnent** ou accueillent dans leurs locaux. Pour ces acteurs, cette confiance garantit un accompagnement de qualité. Bon nombre de personnes ont aussi besoin d'être rassurées dans la réalisation de démarches en ligne (démarches bancaires, traitement des factures d'énergie ou de téléphone, etc.).

« Ce qui fait qu'on est un acteur de confiance, c'est que les gens sont directement dans le projet. On a la capacité de faire des choses pour les gens car ils ont confiance dans la régie, on est capable d'aller vers eux, et c'est là notre valeur ajoutée. »

Tarek Daher. CNLRQ

« La communauté de communes du Val d'Amboise va très prochainement lancer Pep'itLab, un service public d'accompagnement des personnes en difficulté avec les usages numériques, ceci après une étude de terrain de plus d'un an qui nous a permis de mettre en évidence plusieurs barrières à lever, par exemple la barrière de confiance entre les habitants des QPV et les pouvoirs publics »

J.M Blanchard, contributeur sur la plateforme

D'autres organisations plus directement identifiées comme des intervenants sur les questions numériques sont également acteurs dans l'accompagnement des publics, à **l'image des EPN** (Espaces Publics Numériques), des **MSAP** (Maisons de services au public) et des **PIMMS** (Points Information Mediation Multi Services) qui proposent un espace numérique en libre-service avec la possibilité d'avoir un accompagnement aux démarches. Ces structures sont aujourd'hui reconnues comme des acteurs clés favorisant l'inclusion numérique. Elles proposent des accompagnements aux démarches sur les opérations dématérialisées sur les sites des opérateurs et les services des entreprises (énergie, eau,...) et mettent aussi en place des ateliers et des formations sur le numérique. Certains opérateurs publics développent des partenariats avec des acteurs de proximité pour accompagner les publics.

Les Caf ont déployé deux "labels" de partenariat d'accueil (points relais Caf et points numériques Caf). Ces partenariats garantissent un lien permanent entre les opérateurs des services publics et ces acteurs locaux : les acteurs locaux sont accompagnés par les Caf (formations, diffusions d'actualité sur les démarches, la réglementation), les Caf peuvent s'appuyer sur ces structures pour mieux appréhender les difficultés des publics et adapter leurs actions à leur encontre.

On observe par ailleurs un «transfert» de populations vers différents types d'acteurs publics, para-publics et privés quand l'accompagnement humain à la médiation numérique n'a pas été pensé ou structuré.

« On observe un effet de délégation en chaîne de la gestion de la barrière numérique. Les administrations délèguent aux structures sociales, qui renvoient aux associations. Il y a là un souci parce que les bénévoles sont fortement sollicités. Par ailleurs, l'accompagnement aux démarches numériques va au-delà de l'aide numérique. Il y a aussi un enjeu d'accompagnement sur le langage et le process administratif. »

Soisic Rivoalan – Chargée de mission inclusion numérique, Croix-Rouge française

France Médiation, le réseau d'acteurs de la médiation sociale va également dans ce sens :

« La transition des services publics vers le « tout numérique » constitue bien un facteur supplémentaire d'exclusion, non seulement pour les publics pauvres ou précaires, qui sont précisément ceux pour lesquels les prestations sociales sont les plus vitales, mais aussi pour les franges de la population qui n'ont pas une pratique courante d'internet (personnes âgées, personnes maîtrisant mal le français, etc.) ou qui ne savent pas l'utiliser à des fins administratives. Privées d'interlocuteurs publics, ces populations se tournent de plus en plus massivement vers les associations de proximité pour les accompagner dans leurs démarches quotidiennes. Or ce transfert de fait d'une mission de service public vers les acteurs associatifs est aujourd'hui très insuffisamment coordonné, anticipé et financé par les pouvoirs publics. En plus d'aggraver les inégalités et les situations de non recours, cette situation contribue à augmenter la défiance que des populations s'estimant « laissées pour compte » peuvent nourrir à l'égard des institutions. Elle entraîne également des difficultés croissantes au sein du monde associatif, qui, faute de moyens humains et financiers suffisants, se trouve dans l'incapacité de répondre à l'ampleur des besoins. »

Propositions de France Médiation au Secrétariat d'Etat au numérique, mars 2018

Le développement des réseaux de partenariats d'accueil sur les territoires est fortement impulsé par l'Etat, notamment au moyen du dispositif de "maisons de services aux publics". Par ailleurs, si certains services publics ont fermé leurs accueils physiques, d'autres ont transformé leurs modalités d'accueil.

Les Caf ont supprimé tous les "guichets d'accueil" au profit d'espaces multiservices accompagnés par des professionnels de l'accompagnement numérique (plus de 650 "conseillers services à l'usager" sur l'ensemble du territoire).

On observe donc une augmentation de l'accompagnement lié aux usages du numérique par différents types d'acteurs de proximité largement implantés dans les territoires et par les acteurs de l'accompagnement social. Ce report de charge n'est pour autant pas toujours accompagné d'un déploiement de moyens techniques, humains et financiers.

« En tant qu'association, on a le souci d'être à notre place associative : aider les personnes mais ne pas faire à la place des services publics. »

Louis Cantuel – Responsable des relations institutionnelles, Restos du cœur

« Qui sommes-nous ? Des sous agents des services publics ou des travailleurs sociaux ? Doit-on acquérir des compétences liées à la médiation numérique ? Faut-il faire exister un binôme compétent là-dessus ? »

Sylvie Emsellem - Chargée de missions problématiques et partenariat, UNAFO

2. RESTITUTION DES DÉBATS

2.1 QUANTIFIER LES DIFFICULTÉS D'ACCÈS À L'ÉQUIPEMENT ET À UNE CONNEXION INTERNET

La première difficulté qui émerge des consultations est celle de l'équipement et de l'accès à une connexion internet. Cette question se pose d'abord pour les publics eux-mêmes, qui n'ont pas toujours les moyens de s'équiper et d'accéder à une connexion internet, que ce soit pour des questions de couverture (zones blanches) ou de moyens financiers*.

La question de l'équipement en matériel informatique se pose aussi pour les organisations recevant des publics. Face au report de flux des personnes en difficulté avec les démarches en ligne sur ces organisations, celles-ci n'ont pas toujours les moyens de répondre à une telle demande.

« Certains centres sociaux et CCAS ne sont pas équipés ou le sont insuffisamment. Il faudrait développer des moyens de s'équiper à moindre coût ».

Guillaume Lahoz - Directeur du PIMMS de Melun

**En témoignent le Défenseur des Droits et l'UNCCAS*

2.2 ATTEINDRE LES PUBLICS LES PLUS ÉLOIGNÉS DU NUMÉRIQUE

–

Plusieurs structures soulignent les problèmes rencontrés pour atteindre les publics en situation de difficulté par rapport au numérique. Certains font la démarche d'aller vers les publics pour anticiper les besoins. Par exemple, les médiateurs sociaux dans les écoles et les collèges sensibilisent les parents aux limites d'âge et aux usages des réseaux sociaux, au cyber-harcèlement. Pour permettre un accès aux droits, ils font un travail de veille sociale qui consiste à repérer les personnes éloignées de l'accès aux droits.

Les opérateurs publics qui touchent une grande partie de la population sont impliqués dans **l'enjeu de détection de l'autonomie numérique** pour continuer à proposer un accompagnement à ceux qui en ont besoin et orienter vers des parcours d'inclusion numérique.

Par ailleurs, certains opérateurs de service public mènent actuellement des expérimentations pour s'appuyer sur leurs bases de données pour repérer les personnes en difficulté avec le numérique.

2.3 SENSIBILISER AUX ENJEUX DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE

–

La connaissance et la compréhension des enjeux liés au numérique apparaissent comme des préalables à toute démarche d'inclusion numérique. Ces problématiques sont aujourd'hui inégalement prises en compte dans les territoires. Si certaines collectivités et certains élus sont déjà mobilisés sur l'inclusion numérique parce qu'ils sont parmi les premiers témoins des difficultés rencontrées par leurs administrés, de nombreux témoignages soulignent toutefois la nécessité d'impliquer l'ensemble des élus et des décideurs sur cette question. Par ailleurs, permettre une autonomie des personnes en matière de numérique, si celles-ci souhaitent se former, suppose de **pouvoir intéresser les publics et leur donner envie de s'engager dans une démarche d'apprentissage.**

Plusieurs organisations proposent déjà des ateliers et des formations en ce sens et ont donc expérimenté des formats d'intervention auprès des publics, tant en termes de contenus que sur la forme. **Des ateliers uniquement centrés sur l'usage d'un site en particulier, comme les sites des opérateurs de service public, ne semblent pas rencontrer un grand succès.** Les ateliers ou formations proposant d'autres **approches plus ludiques** ou centrées sur d'autres aspects de la vie (échanger avec ses proches, partager des photos, documenter des pratiques en ligne) semblent connaître une plus grande adhésion et attractivité auprès des publics. Proposer des formations **centrées sur des pratiques de loisirs** peut aussi permettre à terme d'acquérir des compétences pour des pratiques de la vie courante (démarches administratives…). Les formations et accompagnements **anglés sur des parcours de vie thématiques** apparaissent aussi comme une piste à approfondir et à expérimenter*.

Parcours « futur parent » évoqué par Dounia El Guasmi de la CNAM, Parcours « Construction du projet professionnel » évoqué par Cyrille Cohas Bogey - Directeur général de l'École de la 2e chance

2.4 ACCOMPAGNER ET ORIENTER LES PUBLICS
–

Face aux difficultés rencontrées par les publics, la question de l'accompagnement de ces personnes se pose. De nombreuses structures mettent déjà en place plusieurs niveaux de réponse pour atteindre et accompagner les publics sur le numérique.

DES ESPACES OFFRANT L'ACCÈS À DU MATÉRIEL EN LIBRE-SERVICE : UNE RÉPONSE UTILE MAIS TOUJOURS INSUFFISANTE

Certaines antennes locales mettent à disposition dans leurs locaux du matériel informatique (ordinateurs, tablettes), en libre-service ou avec la possibilité de se faire accompagner par une personne pour la création d'une adresse électronique ou des démarches administratives. Des dispositifs de médiation sociale et/ou numérique existent également, comme des **bus de médiation en zones rurales ou périurbaines pour accompagner les habitants.**

Si l'équipement matériel est un préalable à tout accompagnement sur le numérique, **la seule mise à disposition de matériel informatique en libre-service ne semble pas répondre de manière complètement satisfaisante aux difficultés rencontrées par les publics.** L'ensemble des structures auditionnées s'accorde sur la nécessité d'un accompagnement humain des personnes.

Pour répondre à ce besoin des publics, des structures proposent différents niveaux d'accompagnement :

- **Gérer l'urgence** (démarche pour accéder à des droits) qui revient souvent à faire « à la place de » la personne ;
- Intégrer la personne dans un **parcours d'accompagnement** (formations/ateliers), si elle le souhaite.

FAIRE A LA PLACE DES PUBLICS : UNE QUESTION DE DÉONTOLOGIE

Si la plupart des acteurs (médiateurs sociaux, travailleurs sociaux, médiateurs numériques) s'accordent sur leur mission qui vise à rendre autonomes les personnes qu'ils accompagnent, ils sont néanmoins confrontés à des contraintes de temps ou à l'impossibilité de réorienter la personne. Cela les pousse parfois à faire « à la place de ». Par ailleurs, certaines personnes manifestent une telle crainte ou défiance vis-à-vis du numérique que les accompagnants en arrivent à faire les démarches à leur place. Cette situation engendre une tension entre d'un côté la déontologie de ces accompagnants, et de l'autre, la volonté de ne pas laisser en difficulté les personnes avec des demandes urgentes (qui conditionnent souvent leur accès aux droits). Des problématiques juridiques de responsabilité et de protection des données se posent aussi : qui est responsable de ce qui est renseigné lors des démarches en ligne quand quelqu'un remplit à la place de la personne ? Cette question est développée plus loin.

Si l'autonomisation des personnes est un objectif partagé par tous, certains acteurs de l'action sociale ont attiré l'attention sur le fait que pour certains publics, la question du numérique et de la formation pour apprendre à être autonome sur les outils numériques n'est pas une priorité*. Viser l'autonomie pour tous les publics n'est pas une fin en soi ; pour des raisons différentes, certaines personnes ne pourront pas acquérir une autonomie numérique. **Il est donc nécessaire d'envisager dans les réseaux locaux d'inclusion numérique le positionnement d'acteurs qui continueront à faire « à la place de » même si la mise en autonomie demeure un objectif partagé par tous.**

« Les intervenants visent l'autonomie de la personne et le respect de son libre arbitre (...) La demande des usagers n'est pas de maîtriser les outils numériques mais de percevoir les prestations auxquelles ils ont droit : répondre à une demande en proposant à la personne de se former au numérique alors qu'elle attend une réponse à son problème d'accès au droit provoque des incompréhensions. »

Contribution du groupe numérique du Haut Conseil du Travail Social

L'ENJEU DE LA (RÉ)ORIENTATION DES PUBLICS

Dans certains cas, les personnes au contact de publics ne souhaitent pas ou ne peuvent pas proposer un accompagnement adapté. Les accompagnants réorientent alors parfois la personne vers d'autres structures compétentes.

« Le Secours Populaire fait à la fois de l'accompagnement des personnes sur place, mais peut aussi orienter les personnes s'il le faut. Cette orientation se fait à partir de la mise en place du guide de l'accueillant qui référence toutes les institutions, services et associations, vers lesquels nous pouvons orienter les personnes. Mais malgré le recensement, on a quand même loupé des lieux. »

Sylvie Chevillard - Membre du Comité national du Secours populaire

Des partenariats entre différents types de structures permettent la réorientation des publics. C'est par exemple le cas pour certains opérateurs de service public qui dématérialisent et qui nouent des partenariats avec des MSAP* ou des PIMMS* en complément des services qu'ils proposent pour réorganiser leur présence sur les territoires.

Aujourd'hui, la mise en lien entre des structures de médiation sociale et de médiation numérique reste complexe même si certaines connexions commencent à se développer.

La question de la réorientation des personnes fait débat. Certains estiment difficile de demander à quelqu'un qui recherche de l'aide de se rendre dans une autre structure à un autre moment alors qu'il a déjà fait la démarche de se déplacer une première fois.

La réorientation peut aussi être source de problèmes si elle se traduit par plusieurs réorientations successives et un retour à la case départ. Bien orienter les publics suppose en effet de connaître les différents dispositifs d'accompagnement à proximité, le type d'accompagnement proposé et

**Témoignage de Pierre-Jean Petit, Association Aurore*
**Maisons de Services au Public*
**Point Information Multi Services*

les capacités d'accueil. Cela fonctionne aujourd'hui sur les territoires où prédomine une forte coordination des acteurs autour de l'accompagnement sur le numérique afin de connaître le rôle et les missions de chacun.

LE BESOIN D'ÉVALUER LE NIVEAU D'APPROPRIATION ET DE MAÎTRISE DES OUTILS NUMÉRIQUES DES PUBLICS EST ESSENTIEL

Plusieurs organisations sont confrontées à la difficulté de **diagnostiquer les compétences des personnes afin de pouvoir leur proposer un accompagnement adapté et/ou de les orienter vers d'autres structures.** Bon nombre de structures procèdent ainsi à un diagnostic de manière informelle sans s'appuyer sur un outil formalisé et standardisé. La définition de ces compétences se fait souvent sans support précis, à partir de quelques questions orales ou de discussions informelles*.

Cette difficulté d'évaluation du niveau d'appropriation et de maîtrise des outils numériques des personnes est d'autant plus importante qu'elles ont parfois du mal à montrer et à expliciter leurs difficultés, qui les renvoient à une mauvaise image de soi*.

Face à cette nécessité, nombreux sont ceux qui ont souligné **l'intérêt d'un outil de diagnostic des compétences.** Certains acteurs utilisent Les Bons Clics, développé par WeTechCare, ou développent des outils de diagnostic en interne (souvent sous la forme de questionnaires) comme le font certaines CAF.

Les acteurs de terrain considèrent que les outils de diagnostic, quels qu'ils soient, **nécessitent d'être contextualisés, et leur mise en place accompagnée**, afin de répondre à la spécificité des situations des personnes*.

UN MANQUE DE PROTECTION ET D'ENCADREMENT JURIDIQUE DES ACCOMPAGNANTS QUI PEUT S'AVÉRER BLOQUANT

L'accompagnement des publics sur les démarches numériques soulève également le problème de l'absence de règles juridiques encadrant ces actions, que ce soit sur des **questions de confidentialité** (gestion des mots de passe, accès aux données personnelles) ou **de responsabilité** des personnes qui en accompagnent d'autres pour leurs démarches notamment en cas d'erreur.

**Témoignage de Stéphanie Haloco - Les Restos du Cœur*
** Témoignage de Delphine Schemer - Secours Catholique*
** Témoignage de Jamel Arfi - Directeur de la Régie de Quartier de Trélazé et administrateur du CNLRQ*

3. RECOMMANDATIONS DES RAPPORTEURS

Cette partie présente les recommandations du groupe de travail et précise celles qui sont déjà en cours de concrétisation dans le cadre de la conception - à l'issue de la phase de concertation pour la stratégie - d'une plateforme en ligne à la disposition des collectivités et acteurs locaux.

SATISFAIRE AUX EXIGENCES PRÉALABLES DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE

- **Garantir la possibilité de pouvoir disposer d'un accompagnement humain pour toutes les personnes qui, pour diverses raisons, ne peuvent pas faire leurs démarches en ligne.**

- Garantir l'accès à du matériel informatique et à une **connexion internet pour tous*.**

- **Associer les usagers lors de la conception des services en ligne selon une approche centrée sur l'utilisateur** (tester la compréhension, la facilité de navigation, la simplicité d'utilisation, etc.).

FAIRE ALLIANCE POUR DÉTECTER LES PUBLICS

- Permettre une meilleure coordination des différents intervenants auprès des publics sur les questions d'inclusion numérique à l'échelle des territoires grâce à l'élaboration de stratégie cohérente*. Il est nécessaire d'associer les acteurs de proximité implantés sur les territoires dans les stratégies locales d'inclusion numérique car ils nouent des relations de confiance avec les publics qu'ils accompagnent. Certains d'entre eux ont déjà mis en place des dispositifs d'accompagnement des publics sur le numérique et leur expérience doit permettre de nourrir les futurs dispositifs qui seront lancés.

→ **Un tableau listant les différents acteurs intervenant auprès des publics permettra à chaque territoire de les identifier et d'organiser une coordination pour mettre en place une stratégie locale d'inclusion numérique.**

→ **La plateforme en ligne proposera un accompagnement « pas à pas » pour élaborer une stratégie locale d'inclusion numérique.**

- Permettre au sein des collectivités **la coordination des différents services** sur la thématique de l'inclusion numérique (CCAS, MSAP, direction informatique, espace numérique, etc.).

→ **Les stratégies locales d'inclusion numérique déjà mises en place par les collectivités seront documentées et valorisées sur la plateforme en ligne pour permettre un partage efficace de bonnes pratiques.**

- Proposer un cadre d'engagement collectif notamment pour les opérateurs intégrant :

- La mise à disposition des sites "miroir" des démarches numériques ainsi que leurs mises à jour.
  À l'image de ce que la DGFIP a déjà réalisé avec la mission Société Numérique pour les médiateurs et aidants numériques :
  impots.societenumerique.gouv.fr
  Ces sites permettent d'accompagner les usagers dans la prise en main des démarches admnistratives en ligne sans manipuler de vraies données et en sécurisant l'apprentissage.

**L'expérimentation du droit au maintien de la connexion Internet à domicile actuellement pilotée par l'Agence du Numérique va dans ce sens (Article 108 de la Loi pour une République Numérique).*
**Les 3 autres groupes de travail proposent également des recommandations en la matière.*

→ La mobilisation et la formation des agents en contact avec le public notamment dans le cadre de la formation continue :
- Pour qu'ils soient en capacité de faire un premier diagnostic des publics qu'ils accueillent
- Pour qu'ils les orientent vers des lieux de médiation numérique

CRÉER LES CONDITIONS D'UN BON ACCOMPAGNEMENT DES PUBLICS LES PLUS ÉLOIGNÉS

- **Sensibiliser l'ensemble des élus et des décideurs sur l'importance de l'inclusion numérique** afin de faire émerger sur tout le territoire ce sujet comme une priorité à la fois de l'action sociale mais aussi du développement local.

→ Le guide de sensibilisation sera livré dans le cadre de la stratégie nationale (sur la plateforme en ligne) et mis à disposition des opérateurs de service public, de l'ensemble des agents accueillant du public (CNAF, CNAM, Pole Emploi, Travailleurs sociaux, MSA, etc.)

- **Pouvoir évaluer les compétences numériques** des personnes afin de pouvoir leur proposer un accompagnement adapté et/ou les réorienter.

→ Des outils de diagnostic seront recensés sur la plateforme pour mutualiser les démarches de qualification des compétences de publics.

- **Fournir des outils aux agents/bénévoles en contact avec les publics** les plus en difficulté avec le numérique pour répondre rapidement à leurs demandes.

→ Un kit « d'intervention rapide » sera proposé et enrichi progressivement (éléments de posture et d'accueil de l'accompagnant, éléments juridiques à prendre en compte, maquettes des sites des opérateurs de service public permettant à l'aidant de simuler les démarches en ligne sans entrer les downées confidentielles de la personne accompagnée, etc.).

- **Sécuriser juridiquement** les différents intervenants auprès des personnes sur les questions de confidentialité, de sécurité des données, de gestion des situations en cas d'erreurs.

- **Donner envie** à différents publics de se former à la maîtrise des outils numériques.

→ Des éléments pour permettre de montrer l'importance du numérique pour différentes démarches (accès aux droits, pratiques professionnelles, loisirs, maintien et développement de liens sociaux avec des proches, etc.) seront présentés sur la plateforme.

- Évaluer la faisabilité du développement de **dispositifs d'accompagnements itinérants** de type bus d'inclusion numérique. Il s'agit grâce à ces bus d'aller au plus près des publics dans les territoires les plus éloignés du numérique pour combler les distances sociale, géographique et culturelle.

- Mettre en place un outil permettant aux **publics en difficulté** mais identifiés comme « autonomisables » **d'être orientés** dans des lieux de médiation numérique dont la qualité de services est certifiée.

CHAPITRE 2 : STRUCTURER L'OFFRE DE MÉDIATION ET DE FORMATION AU NUMÉRIQUE

LES RAPPORTEURS DU GROUPE DE TRAVAIL 2 :

L'Association des Petites Villes de France (APVF) et la coopérative La MedNum

LES OBJECTIFS DE TRAVAIL :

- Créer **un référentiel national commun** de l'accompagnement au numérique à partir d'un état des lieux des différents référentiels d'offres de services existants, qui permettra une lecture simple et lisible de l'offre de services proposée par chaque lieu ;
- Proposer les **outils nécessaires au référencement national** des structures d'accompagnement ainsi que des solutions de valorisation de ces dernières ;
- Élaborer les **modalités de qualification** des offres de services afin de garantir la qualité et l'efficacité des actions conduites dans les structures référencées ;
- Définir les **objectifs et besoins professionnels des intervenants et médiateurs numériques** à partir de l'état des lieux des certifications et formations existantes, d'une mise à jour de formations, et de l'identification des attentes en matière de valorisation des compétences et d'offre des parcours professionnels dynamiques.

1. CONSTATS PARTAGÉS

Les acteurs de la médiation numérique se sont organisés pour répondre aux enjeux de l'accompagnement des publics dans les usages numériques. **Néanmoins, le besoin de formation de la population est massif** et les réponses actuelles sont insuffisantes. Aujourd'hui les personnes qui sont au contact de ces publics en difficulté sont diverses et s'accordent sur le besoin de **formation des aidants numériques.**

« Dans un contexte de dématérialisation croissante de nombreux services publics, les demandes d'organisation de formations pour accompagner les usagers confrontés à la mutation numérique ne trouvent pas toujours réponse suffisante. Il paraît donc y avoir urgence à développer une offre de service structurée, professionnalisée et lisible, et à prévoir les circuits d'orientation vers elle. »

Rapport IGAS "La transformation digitale de la formation professionnelle continue", mars 2017

Une connaissance et une coordination des différents intervenants auprès des publics sont nécessaires à l'échelle des territoires (médiateurs numériques, travailleurs sociaux, bénévoles, secrétaires de mairie, etc.) afin de garantir un accompagnement de qualité des publics. Parmi ces acteurs, ceux de la médiation numérique figurent parmi les plus outillés pour répondre à ces enjeux d'accompagner et de mettre en autonomie les usages face au numérique. Cependant, à l'heure actuelle, les contours de la filière de la médiation numérique reste encore à définir. Les voies de professionnalisation qui y mènent sont encore relativement méconnues. **La structuration de la médiation numérique** serait susceptible d'assurer la formation des acteurs non-professionnels de la médiation numérique, la montée en gamme et la diversification de l'offre de services d'accompagnement des publics au numérique dans les territoires.

Mehdi Serdidi, directeur de l'ASTS résume la situation, en évoquant le manque de postulants aux postes de médiateurs :
« 1 - la formation n'est pas organisée. 2 - de nombreux professionnels ignorent être des médiateurs numériques ».

« On assiste à un turnover préjudiciable à l'exercice de la médiation numérique auprès des publics, avec notamment la déperdition des compétences, expliquant la discontinuité et la différenciation de niveau des services rendus dans les lieux de médiation numérique. À même niveau de responsabilité, les acteurs présentent un écart considérable de compétences professionnelles. Ce manque d'uniformité des pratiques professionnelles et des niveaux d'intervention génèrent des inégalités d'opportunité pour les publics, qui plus est préjudiciable à la valorisation du secteur. »

Association ARSENIC

Les acteurs dont la mission principale est la médiation numérique s'accordent sur l'existence d'outils de valorisation de leurs activités - référentiels, labels, cartographies d'acteurs et de pratiques - **mais relèvent le manque de lisibilité et d'articulation des différentes initiatives.** Le secteur de la médiation numérique souffre d'une offre segmentée et diversifiée qui produit un éclatement des acteurs sur les territoires. Au delà de la visibilité des structures et des offres de services existantes, **l'objectif est l'accès à une offre de médiation numérique pour les Français, de proximité et de qualité** sur tout le territoire, notamment dans les zones rurales les moins dotées.

Enfin, de nombreuses contributions évoquent **la diversité croissante des lieux qui font de la médiation numérique**, en toute ou partie de leur activité. Aux acteurs agissant dans des lieux « historiques » (espaces publics numériques notamment) s'ajoutent de plus en plus des **acteurs "mobiles" de l'accompagnement au numérique**, qui agissent en proximité dans des lieux dont la médiation numérique n'est pas l'activité principale (maisons de retraites, agences CAF/Pôle Emploi, associations tierces) ou à domicile.

Ainsi, si l'inclusion numérique est bien l'affaire de tous dans la mesure où chaque acteur accueillant du public doit être en mesure de sensibiliser, identifier et orienter les publics, la structuration du réseau de la médiation numérique doit permettre l'accompagnement et la montée en compétence des Français.

2. RESTITUTION DES DÉBATS

2.1 LA FORMATION AU NUMÉRIQUE : UN DOUBLE ENJEU POUR LES AIDANTS ET LES MÉDIATEURS

La formation relève d'une part, de la **formation des médiateurs nécessaire pour améliorer la professionnalisation du secteur** et de l'autre, de la **formation des personnes au contact du public** (agents des opérateurs de service public, travailleurs sociaux, médiateurs sociaux, bénévoles ou services civiques,etc.) **dont la médiation numérique n'est pas le cœur de métier** et qui se retrouvent de plus en plus sollicités sur ces sujets.

« Les travailleurs sociaux n'ont pas pour vocation d'être des formateurs du numérique, mais de favoriser l'accès au droit. Cependant les demandes sont de plus en plus nombreuses à cause de la dématérialisation »

Louis-Xavier Colas, chef du bureau des professions sociales au ministère des affaires sociales

Les professionnels dont la médiation numérique ne constitue pas le coeur de métier (secrétaires de mairie, travailleurs sociaux) sont de plus en plus nombreux à mobiliser des compétences de médiation numérique sous la pression d'une demande croissante des usagers. Ils éprouvent des difficultés à tracer une ligne de démarcation entre le fait de résoudre une demande d'ordre administratif et ce qui relève d'une action de médiation numérique à laquelle ils ne sont pas formés.

Dans certains cas, les structures d'accueil de publics proposent déjà des formations pour leurs équipes afin de permettre leur appropriation des outils numériques (parfois spécifiques à leur structure).

« L'inclusion numérique concerne les bénéficiaires des Restos du Cœur mais aussi les bénévoles. Les Restos sont engagés dans un plan de digitalisation lourd et ambitieux : déploiement d'une application d'inscription des personnes pour faciliter et améliorer la connaissance des personnes et adapter les actions pour mieux les accompagner. (...) 16 000 bénévoles ont été formés. »

Louis Cantuel, responsable des relations institutionnelles des Restos du Coeur

Le besoin important de formation sur l'utilisation des sites des services publics (Pôle Emploi, CAF, CNAV,...) est systématiquement mentionné. Cette formation s'avère cependant compliquée car « les interfaces changent trop fréquemment et les supports deviennent rapidement obsolètes » comme le note Guillaume Lahoz, directeur du PIMMS de Melun.

Des projets relatifs à l'innovation sociale et au numérique émergent pour permettre des formations croisées entre acteurs de la médiation numérique et de l'insertion sociale et professionnelle, parfois portés par les acteurs publics eux-mêmes, à l'instar de la **CAF du Gard mobilisée pour créer une Maison publique de l'inclusion numérique**, à la fois lieu d'accompagnement au numérique de ses usagers, de formation de ses propres équipes et de co-working, connecté à un environnement associatif dynamique. Une autre initiative paraît inspirante : le **« Social Lab » porté par Urban Prod, l'université d'Aix Marseille et l'IRTS PACA*** qui se développe pour former les travailleurs sociaux à Marseille.

FORMER AU NUMÉRIQUE : UN ENJEU POUR LES BÉNÉVOLES ET SERVICES CIVIQUES IMPLIQUÉS

Un contributeur sur la plateforme note que s'il « faut des médiateurs, au-delà des associations, des personnels des bibliothèques qu'il faudra former, pourquoi ne pas utiliser davantage les étudiants et les volontaires du service civique ? Nous avons déjà parlé d'eux pour l'aide à la lecture, l'aide aux devoirs, pourquoi pas, après les ambassadeurs de la lecture, des ambassadeurs du numérique ?» Nombre d'autres contributeurs alertent toutefois sur le fait que si les services civiques et bénévoles peuvent participer à des actions de diagnostic et d'orientation des usagers, les actions d'accompagnement doivent être a minima encadrées par des professionnels formés et reconnus.

La complexité des demandes qui leur sont adressées, les situations personnelles parfois difficiles, comme la gestion appropriée des données personnelles des personnes qu'ils accompagnent, posent avec une acuité renouvelée la question de la formation des volontaires en service civique et bénévoles. Il conviendrait d'engager **un dialogue pour définir un cadre commun d'action et de créer les conditions de formation de ces personnels** afin de garantir l'efficacité, la qualité et la sécurisation de l'acte d'accompagnement au numérique.

**Pour en savoir + : www.le-sociallab.eu*

UNE CHARTE DE L'AIDANT EN RÉPONSE AU BESOIN DE SÉCURISATION JURIDIQUE

Dans ce contexte, Didier Dubasque, du Haut Conseil du Travail Social, note qu' «une charte nationale de l'aidant numérique est nécessaire et devrait être promue nationalement.» Une participante sur la plateforme précise que le rôle de cette charte serait de « pouvoir apporter un cadre rassurant et permettre reconnaître l'exercice de cette fonction» d'aidant numérique. Néanmoins, Mehdi Serdidi, d'ASTS, précise que «l'existence d'une charte ne peut dédouaner sa responsabilité en matière d'usages de données confidentielles d'un usager ».

Au cours d'une audition, la Ville de Paris a ainsi présenté la **charte de l'aidant numérique** mise en place dans leur cadre de la stratégie parisienne de l'inclusion numérique. Cette charte définit un périmètre d'intervention pour les personnes qui vont accompagner les usagers en difficulté numérique à réaliser leurs démarches en ligne. L'objectif est double :

- Donner aux aidants numériques (médiateurs numériques, intervenants sociaux, services civiques, bénévoles, etc.) un cadre éthique et déontologique pour accompagner les publics en difficulté numérique.

- Sensibiliser sur la protection des données personnelles du public aidé.

Plus qu'un tiers de confiance, notion juridique difficilement transposable dans le cas de la médiation numérique, **une telle charte permet de consacrer l'idée de personne de confiance numérique**, comme l'ont noté plusieurs des personnes auditionnées.

2.2 VALORISER LE MÉTIER DE MÉDIATEUR NUMÉRIQUE
–

Un questionnaire a été diffusé par les rapporteurs afin d'évaluer le métier, le parcours, et les attentes en matière de qualification professionnelle des médiateurs numériques. Plus de 400 professionnels de la médiation numérique ont répondu. Ce questionnaire visait également à recenser les formations et les certifications existantes dans le domaine. Les principaux enseignements sont les suivants :

- on constate une **inadéquation entre les profils des médiateurs davantage issus du secteur de l'animation et les besoins des prescripteurs** (opérateurs de service public notamment), qui engendre un certain malaise face, par exemple, aux demandes relatives à l'accès au droit qui leur sont de plus en plus adressées.

- si un manque de connaissance des formations est exprimé, l'enquête révèle surtout le manque de formations adéquates disponibles et le besoin des médiateurs d'être formés.

- l'enquête indique une **absence de filière-métier de la médiation numérique** qui rend difficile la qualification, le recrutement et donc l'existence de passerelles professionnelles entre secteurs ou entre types de poste

- Dans le secteur associatif, la précarité du statut est évoquée. Par ailleurs, dans le secteur public, les spécialisations médiation numérique ne sont inscrites ni dans les parcours de formation, ni dans les concours, ni dans les fiches de poste. Le développement de compétences en matière de médiation numérique est mené "en plus", sans être

intégré à une fiche de poste et donc reconnu, ce qui ne facilite pas les évolutions de carrières ou l'investissement dans le développement de ces compétences. Par conséquent, les dynamiques ascendantes entre catégories et grades sont rares.

L'analyse détaillée des résultats fera l'objet d'une étude publiée dans le cadre du Laboratoire de la mission Société Numérique*.

Par ailleurs, les lieux de la médiation numérique traditionnels se redéfinissent et se diversifient pour croiser les publics autour de **démarches de montée en compétences numériques hybrides incarnées dans les tiers-lieux,** à la fois lieux d'accompagnement, de formation, de travail et de fabrication. Avec le temps et le développement de tiers-lieux brassant des publics et des problématiques de plus en plus divers, le spectre de compétences mobilisé par les médiateurs numériques devient également de plus en plus large, allant de l'accompagnement à l'acquisition d'une culture numérique de base, à la réparation d'ordinateur, en passant par l'accompagnement à la résolution de problématiques d'accès aux droits.

Face à ces mutations, les structures employant des médiateurs numériques confient leur **difficulté à recruter un collaborateur disposant de l'ensemble des compétences de médiation nécessaires pour répondre aux demandes des usagers.** Dans le même temps, les employeurs publics et privés identifient un besoin de recrutement de collaborateurs maîtrisant à la fois leur coeur de métier et des compétences de médiation numérique.

Par ailleurs, **l'ouverture possible des services de médiation numérique à des acteurs qui ne sont pas aujourd'hui considérés comme des professionnels de la médiation numérique, rend nécessaire la structuration plus forte de la médiation numérique** afin de favoriser des dynamiques de coopération, une densité satisfaisante du maillage territorial des acteurs de la médiation numérique et in fine une meilleure qualité du service aux usagers.

UNE NECESSAIRE ACCULTURATION DE L'ÉCOSYSTÈME DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE À LA QUESTION DU HANDICAP

Plusieurs acteurs intervenants dans le champ du handicap ont souligné l'importance de permettre l'accès et la formation aux technologies permettant d'aider les personnes en situation de handicap dans leur quotidien. Le développement des aides techniques est ainsi un vecteur d'inclusion professionnelle, scolaire, culturelle et sociale. Le groupe de travail "Handicap et Numérique" au Syntec Numérique, la Croix-Rouge française, l'Association des Paralysés de France, la société HYPRA, ainsi que le Défenseur des Droits ont formulé de nombreuses recommandations, notamment :

- Systématiser l'obligation de dispositifs adaptés aux personnes en situation de handicap au moment de la mise oeuvre d'un service dématérialisé ;
- Réformer le Crédit d'Impôt Service à la Personne pour financer l'activité de prestation d'accompagnement numérique à distance ;
- Renforcer la formation des accompagnants et des professionnels de la médiation numérique nécessaire sur les questions de handicap.
- Créer un groupe de travail de suivi pouvant réunir la CNSA, la DGFIP, la DGCS, les acteurs du secteur piloté par l'agence du numérique

labo.societenumerique.gouv.fr

DES MEDIATEURS AUX AIDANTS NUMERIQUES : QUI EST EN PREMIÈRE LIGNE AUPRÈS DES USAGERS EN DIFFICULTÉ FACE AU NUMÉRIQUE ?

par Didier Dubasque, animateur du groupe de travail numérique du Haut Conseil au Travail Social

1. les **travailleurs sociaux** qui sont des professionnels titulaires d'un des 13 diplômes d'État du travail social

2. les **médiateurs sociaux** avec parmi eux notamment ceux qui possèdent le titre professionnel de niveau IV, technicien médiation services, organisé par le ministère du Travail et de l'Emploi

3. les **secrétariats administratifs et sociaux** qui n'ont pas de diplôme d'État spécifique et sont issus des catégories C et B de la fonction publique.

L'accès aux droits via le numérique relève donc de différents professionnels selon les 3 niveaux précédemment cités :

- **Missions exclusives des travailleurs sociaux** pour les accès aux droits demandant d'avoir une connaissance de la situation sociale de la personne selon les politiques mises en œuvre : protection enfance, insertion des allocataires RSA, perte d'autonomie ou handicaps, gestion de certains minimas sociaux.

- **Missions partagées entre travailleurs sociaux et secrétariats administratifs et sociaux** d'une part pour l'aide à l'instruction d'une demande d'accès à un droit dès lors qu'il s'inscrit dans un accompagnement social déjà engagé et qu'il est lié à une problématique identifiée qui ne relève pas initialement du numérique et d'autre part pour les personnes déjà accompagnées pour une évaluation de leurs capacités à s'inscrire dans un cycle d'apprentissage au numérique selon des besoins définis.

- **Missions partagées entre les médiateurs sociaux et les secrétariats administratifs et sociaux** sur les démarches nécessitant de recueillir uniquement des informations administratives sans écrit décrivant une situation

- **Missions exclusives ou spécifiques des médiateurs sociaux** : évaluation des capacités de la personne à utiliser les outils numériques lorsqu'ils ne sont pas accompagnés, actions de pédagogie et l'apprentissage des outils numériques.

Il s'agit pour les personnes concernées

- D'accéder aux bons interlocuteurs selon leur situation et le type de droit sollicité ou à renouveler ;

- D'éviter des aller-retours entre différents professionnels avant d'accéder à une solution d'accompagnement au numérique.

2.3 OUTILLER LES STRATÉGIES TERRITORIALES

–

UN RÉFÉRENTIEL DE SERVICES APPUYÉ SUR UN RÉFÉRENTIEL DYNAMIQUE DE COMPÉTENCES

La **lisibilité de l'offre d'accompagnement** sur un territoire (utile aux aidants numériques, aux travailleurs sociaux mais aussi aux collectivités dans l'élaboration de leur stratégie locale d'inclusion numérique) tient à l'existence d'un **langage partagé entre les prescripteurs** qui orientent des publics vers des acteurs de la médiation numérique et les acteurs eux-mêmes, pour qualifier le contenu de l'accompagnement. L'absence de **standard de référencement** de l'accompagnement des publics est aujourd'hui problématique : les offres d'accompagnement référencées le sont dans des termes différents. Un référentiel national commun de l'accompagnement au numérique permettrait de **constituer le socle de ce langage commun.**

Il s'agit par ailleurs de dépasser l'entrée par le seul lieu pour permettre une cartographie des services (mobiles ou non) dans leur diversité. Il est pour cela nécessaire de **disposer d'un référentiel de services dynamique.**

De nombreuses références de technologies et d'initiatives locales ont été versées au débat et sont consultables sur la plate-forme de concertation.

Le référentiel de service consiste en une **segmentation de l'offre de service en briques de services**, qui peuvent être rendues par des pourvoyeurs de services variés. Chaque pourvoyeur de services utilise le référentiel pour renseigner son offre, qui est une combinaison des différentes briques de services qu'il propose.

Les rapporteurs et structures auditionnées identifient les prérequis suivants :

- **Classer les briques de services en 3 grandes catégories :**

  1. les **services d'équipement** (par exemple accès à un scanner ou à une imprimante 3D et leur volume) ;

  2. les **services d'apprentissage des compétences numériques** de base (par exemple naviguer sur internet ou gérer une adresse e-mail) ; ces briques étant combinables au sein d'un parcours pédagogique, qui pourront être délivrés via un accompagnement individuel, collectif ou de formation. L'enrichissement par des compétences plus poussées au-delà de la seule inclusion numérique pourra se faire à la suite ;

  3. les services d'**accompagnement à une démarche de e-administration**, comme la demande d'une carte grise ou la simulation de droits sociaux.

- **articuler ce référentiel avec les outils de diagnostic des compétences numériques ;**

- **penser l'évolution de ce référentiel dans le temps,** en lien avec les instances de gouvernance recommandées par le groupe 4.

« Les référentiels savoir-être / savoir-faire vieillissent vite et sont peu opérants. Il faut privilégier des référentiels éclatés, dynamiques, qui s'adaptent aux besoins, comme par exemple des référentiels en blocs de compétences à mettre à jour pour les médiateurs. »

Alain Ricci, Directeur académique du numérique éducatif adjoint de l'Académie de Créteil

LA CRÉATION D'UNE BASE DE DONNÉES ET D'UNE CARTOGRAPHIE DES SERVICES, INTÉGRABLE À DIVERS SUPPORTS NUMÉRIQUES ET EXPORTABLE HORS-LIGNE

Une hypothèse de travail évoquée lors des auditions est d'adosser au travail de référencement des services de médiation numérique l'amélioration des outils cartographiques. En effet, **l'ambition de disposer d'outils de cartographie à jour et précis a été l'un des principaux enjeux évoqués lors de réflexion collective**, tant de la part de collectivités, disposant de cartographies partielles ou initiant une telle démarche, que des opérateurs de services publics auditionnés comme la CNAM ou Pôle Emploi. Ceux-ci ne disposent pas toujours d'une visibilité exhaustive des lieux de médiation ou de culture numérique sur leur territoire ni des compétences disponibles dans ces lieux.

Plusieurs initiatives nationales de référencement ont pu voir le jour*. Ces initiatives co-existent aux côtés d'initiatives locales (Métropole de Grenoble, Département du Puy-de-Dôme) souvent davantage utilisées par les bénéficiaires car plus régulièrement mises à jour.

« Force est de constater que plusieurs initiatives ont été prises comme souvent en matière de cartographie d'acteurs. En plus de re-créer la roue, cela pose le problème de l'interaction entres les bases de données. C'est ainsi que nous retrouvons avec des situations où la ville, le département et la région vont avoir leurs propres données. »

Drakone, contributeur sur la plateforme

La **visibilité de l'offre d'accompagnement** sur un territoire tient souvent à la volonté des collectivités ou des acteurs de la médiation numérique de s'organiser pour référencer les lieux d'accompagnement existants sur un territoire. Les prérequis pour que les efforts des acteurs ne soient pas redondants et que les synergies entre démarches soient favorisées sont doubles : une **coordination à différents échelons de référencement territorial** pour faciliter les boucles d'amélioration et d'enrichissement et **un standard commun** pour les bases de données. Il est souvent remonté que **la structuration des données à collecter devait être traitée de manière prioritaire**, avant de raisonner en termes d'interface graphique de l'outil cartographique. Les données collectées seront le matériau permettant de constituer une cartographie nationale et les ressources pertinentes, sous une forme "APIsable". Il s'agit **d'utiliser une base de données ouverte et interopérable** pour mutualiser les efforts.

Par ailleurs, il s'agit de construire un référentiel qui prend en compte la **grande diversité des pourvoyeurs de services d'accompagnement au numérique.** Aujourd'hui, les prescripteurs tels que les collectivités tendent à se référer aux acteurs déjà bien identifiés du territoire plutôt qu'à des acteurs référencés mais avec lesquels ils entretiennent moins de contacts. Cela tend à accentuer la pression sur des acteurs dont les capacités d'accueil sont à moyens constants, déjà saturées. Certains lieux d'accueil des usagers ne souhaitent ainsi pas être référencés. Cela tend également à freiner l'émergence d'autres acteurs agissant sur des logiques différentes, **soit de services numériques à la personne, soit ex-situ** (à l'instar de Mon Assistant numérique, auditionné par le groupe de travail 3), **soit de services d'accompagnement ciblé sur le "faire pour" un usager sur une procédure donnée.**

**netpublic.fr et mediation-numerique.fr*

Le référentiel national commun de l'accompagnement au numérique vise en outre à s'articuler avec des mécanismes de **labellisation qualité** existants tels que le chèque culture numérique APTIC* développé par Médias-Cité ou le label Marianne. La pérennité et l'efficacité dans le temps de la démarche de référencement de services dans les territoires dépendra également des **mécanismes d'actualisation du référencement prévus par la gouvernance nationale et territoriale du dispositif** (travaillée par le groupe 4).

De plus, les participants et auditionnés ont noté l'importance d'**adosser ce travail de référencement aux données déjà disponibles dans le cadre de l'ouverture des données publiques.** Par exemple, le bureau du livre du Ministère de la Culture a rappelé lors de son audition que **l'observatoire de la lecture publique** récolte tous les ans des centaines d'indicateurs de suivi de l'activité et de l'équipement numérique des 16 500 bibliothèques et points d'accès au livre.

La question de l'utilisateur final de ces cartographies se pose également.

« Il s'avère que cette cartographie devient plus que nécessaire aussi bien pour le grand public que pour les travailleurs sociaux qui souhaitent adresser leurs ayants-droits vers des structures spécialisées (quand elles existent sur les territoires) plus à même qu'eux pour traiter les questions d'ordre technique posées par l'e-administration (création de boite mail, recherches d'emploi, ...). »

Gilles Massini, Métropole de Bordeaux

Il apparaît donc d'abord important de **concevoir un futur outil à destination des professionnels du terrain, comme interface d'orientation pour les publics éloignés du numérique.**

LES OUTILS DE DIAGNOSTIC ET D'ÉVALUATION DES COMPÉTENCES

Afin d'accompagner les publics au mieux, il est nécessaire de partir d'une évaluation précise de leurs compétences. Cette évaluation pourra mobiliser des outils de diagnostic en amont de l'accompagnement. Elle pourra ensuite être complétée par une mesure du niveau de compétences en aval de l'accompagnement grâce à l'outil PIX. Ces méthodes et outils sont évidemment adossés à un référentiel de compétences cohérent.

En l'état des avancées en la matière, il paraît utile de travailler à homogénéiser l'outillage des dispositifs permettant de diagnostiquer, d'orienter et de former les 13 millions de personnes en difficulté avec le numérique. Il est d'ailleurs proposé la création d'une référentiel de compétences de niveau ou "PIX Grands débutants" définissant les compétences de base à maîtriser dans un parcours d'autonomisation numérique.

Ce référentiel de base intégré au référentiel de compétences plus large est essentiel pour penser l'accompagnement dans des parcours progressifs ne visant pas uniquement un rattrapage perpétuel.

** www.aptic.fr*

Ainsi, le référentiel en matière d'inclusion numérique **s'articule autour d'un noyau de compétences** qui sont les pré-requis (savoir une utiliser une souris, allumer son appareil, etc.) et un ensemble de **compétences numériques de base**, adossé au référentiel européen de compétences numériques (DIGCOMP) :

- naviguer sur internet (information & données)
- se servir d'un email (communication & collaboration)
- connaître les bases de la bureautique (création de contenu)
- avoir conscience des droits et devoirs numériques (protection et sécurité)
- et prendre en main l'e-administration (environnement numérique)

Pour chaque compétence de base, des résultats attendus observables et des critères d'évaluations sont définis.

L'association Fréquence Ecoles* conçoit des dispositifs de formation innovants fléchant vers le référentiel de compétences PIX et celui des Compétences Psychosociales de l'OMS, et permettant le **développement des capacités numériques et médiatiques des usagers.** Ce matériel pédagogique, transportable et réplicable, est produit en licence ouverte. Un passeport des compétences numériques doit permettre, par ailleurs, aux usagers de visualiser leurs progressions.

LA LABELLISATION DES DISPOSITIFS RECONNUS D'INTÉRÊT COLLECTIF POUR L'INCLUSION NUMÉRIQUE

Les structures d'accompagnement au numérique sont confrontées à un enjeu de visibilité et de promotion de leurs activités sur leurs territoires: elles ne sont pas toujours identifiées par l'ensemble de leur public cible et de leurs partenaires potentiels. Par ailleurs, certains acteurs qui ne sont pas identifiés comme des acteurs de l'accompagnement au numérique (associations, entreprises, etc) peuvent pourtant avoir un rôle important à jouer pour l'inclusion numérique. Les pourvoyeurs de services de médiation numérique ont également un enjeu fort de qualification de leur offre de service, de démonstration de la qualité et de l'efficacité des actions qu'ils conduisent.

Pour répondre à ces deux objectifs distincts, les propositions de label diffèrent. Ainsi, un **premier scénario de label, de type marque**, pourrait être envisagé, ayant principalement une visée de communication, de mobilisation et de fédération des acteurs autour de la cause du numérique inclusif. **Le second scénario prend la forme d'un label récompensant une démarche qualité** dans l'optique de permettre aux acteurs qui le souhaitent de mettre en valeur un niveau d'exigence élevé, sur la base d'un cahier des charges contraignants, articulé avec les référentiels existants.

Notons enfin que les acteurs de la médiation numérique ont connu des labels successifs, depuis les Espaces Culture Multimédia, créés en 1998 jusqu'au label NetPublic en passant par les Points Cyb, les Espaces Publics Numériques et les Cyber-bases. La création d'un nouveau label dans le paysage de la médiation numérique implique de prendre en compte ce passé.

** www.frequence-ecoles.org*

3. RECOMMANDATIONS DES RAPPORTEURS

Cette partie présente les recommandations du groupe de travail et précise celles qui sont déjà en cours de concrétisation dans le cadre de la conception - à l'issue de la phase de concertation pour la stratégie - d'une plateforme en ligne à la disposition des collectivités et acteurs locaux.

OUTILLER POUR RENDRE PLUS LISIBLE ET VISIBLE L'OFFRE DE MÉDIATION NUMÉRIQUE DANS LES TERRITOIRES

- **Concrétiser l'émergence d'un ensemble d'outils au service de la médiation numérique par la création d'un référentiel de services**, d'une **base de données nationale**, d'une **cartographie géolocalisée des services** en fonction des publics cibles et des **mécanismes d'actualisation et de gouvernance du référencement en lien avec les préconisations du groupe de travail 4 en matière de gouvernance.**

La **structuration des données** à collecter sera adossée au standard national de référencement et pourra également intégrer d'autres référentiels reconnus d'intérêt collectif.

→ **Cette structuration de base de données sera proposé dans le cadre de la plateforme mise en ligne dans le cadre de cette stratégie. À partir de cette base de données, il sera possible d'afficher une cartographie des services géolocalisés. L'extraction et la visualisation de la carte pourra se faire à différentes échelles et appliquant différents filtres, selon les besoins des acteurs.**

Au sujet de l'**interface graphique de la cartographie nationale**, il est recommandé de proposer **une déclinaison d'interfaces par public** (le grand public, les aidants numériques, les professionnels), **par points d'entrée** - en lien avec la matrice du groupe de travail 1 - **en ligne** (avec une intégration possible aux sites de services publics, des administrations, des collectivités, etc.) **et hors ligne** (avec une déclinaison sous format papier, facilement imprimable, sous la forme d'affiche, d'annuaire ou de fiche d'identité d'un lieu ou d'un service).

INSCRIRE LA CULTURE NUMÉRIQUE ET LES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES DE BASE, AU COEUR DU PARCOURS DE FORMATION DES CITOYENS

- **Mettre en place un parcours de compétences "PIX Grands Débutants"** avec la plateforme en ligne d'évaluation et de certification des compétences numériques PIX*

- **Approfondir la certification des compétences formelles et informelles** acquises en dehors de la sphère scolaire et professionnelle afin de favoriser des modalités de reconnaissance plus souples que la certification des compétences (par exemple diffusion de la technologie "Open badge").

**D'abord «Startup d'État» à l'initiative du Ministère de l'Éducation Nationale, elle est aujourd'hui portée par un Groupement d'Intérêt Public. PIX permet d'obtenir un profil de compétences associé à un score global sur 1024 pix. En conformité avec le cadre de référence européen DIGICOMP, PIX évalue les compétences numériques sur 8 niveaux et 5 grands domaines. PIX permet d'apprendre en se testant. Une part importante des épreuves PIX sont conçues sous la forme de défis à relever au cours desquels on développe ses compétences.*

CONSOLIDER ET ÉLARGIR LA FORMATION AUX COMPÉTENCES ET AUX MÉTIERS DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE GRÂCE À DES ACTIONS D'URGENCE ET DE PLUS LONG TERME

- **Former rapidement les accompagnants non-professionnels aux compétences de médiation numérique en soutenant des plans de formation continue** des professionnels à l'accueil et à l'orientation de publics en difficulté sur le numérique. Les grands acteurs de la formation professionnelle pour les secteurs publics et privés pourraient être sollicités à cette fin.

- Soutenir **les formations croisées** entre acteurs de la médiation numérique, et de l'insertion sociale et professionnelle et inciter **au développement de labs de formations initiale et continue** et au regroupement entre universités, acteurs de la médiation numérique du territoire et instituts de formation professionnelle.

- **Accélérer la formation des aidants numériques** par la mise en place d'un **plan de formation des volontaires bénévoles et services civiques** en mobilisant les réseaux de l'éducation populaire et de la médiation numérique notamment l'expertise de La Ligue de l'Enseignement et enfin, l'engagement des volontaires issus d'entreprises ou organisations partenaires afin d'être formés de manière conjointe aux enjeux et pratiques de la médiation numérique, puis d'intégrer une réserve citoyenne, qui pourrait être mobilisée pour réaliser ponctuellement des actions de médiation numérique sur le territoire. Préalablement, une campagne d'évaluation des compétences numériques pourrait être mise en place pour les acteurs du travail social et agents des collectivités territoriales par le biais de la plateforme PIX (en lien avec les organismes de formation ainsi que les associations représentatives des collectivités territoriales).

- **Encadrer l'intervention des aidants numériques par la généralisation de l'usage d'une charte de l'aidant numérique en lien avec la CNIL** et la mission Identité numérique du Gouvernement, la mise en place **d'un droit à l'erreur** des aidants et des accompagnés, à rattacher au projet de loi pour un État au service d'une société de confiance, et la **création d'un statut de personne de confiance** (recommandée par le Haut Conseil du Travail Social).

SOUTENIR LE DÉVELOPPEMENT ET L'ATTRACTIVITÉ DES MÉTIERS DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

- **Accentuer le recrutement et la formation des professionnels de la médiation numérique** en améliorant la lisibilité des métiers de la médiation numérique. Enclencher cette démarche implique d'affirmer les contours encore flous d'une filière de la médiation numérique.

- **Soutenir le développement de formations hybridant médiation numérique et entrepreneuriat**, notamment dans le cadre des labellisations par la Grande École du Numérique*.

- **Développer des spécialisations «accompagnement et médiation numérique» dans des filières métier existantes***

** www.aptic.fr`*
**www.grandeecolenumerique.fr*
**Par exemple : création de fiches métiers agent médiateur numérique pour les catégories B et C de la fonction publique dans les filières administrative, technique, animation, médico-sociale et culturelle. (secrétaire de mairie rurale-médiateur numérique) et dans les métiers de la médiation sociale et numérique (postier-médiateur numérique ; TISF-médiateur numérique) et création de parcours de recrutement agent-médiateur numérique dans les concours de la fonction publique pour chacune des filières sus-mentionnées (enseignant-médiateur numérique ; médiathécaire -médiateur numérique)*

- **Encourager le regroupement des professionnels de la médiation numérique travaillant en indépendant, au sein de coopératives d'activité économique (CAE).** Ce regroupement en CAE pourrait être piloté par les "organismes de gouvernance intermédiaire" de gouvernance détaillées dans le groupe de travail 4. Il permettrait aux organisations qui souhaitent déployer des services de médiation numérique, de mutualiser leurs moyens, de faire appel de manière souple, à un panel de médiateurs numériques spécialisés sur le type de service souhaité. Ce regroupement en CAE permettrait enfin de souder et de dynamiser les communautés professionnelles de médiateurs numériques au niveau d'un territoire, favorisant ainsi l'échange de bonnes pratiques et les coopérations.

- **Anticiper les besoins de médiation dans les territoires pour calibrer les dispositifs de formation initiale et continue** en mettant en place une GPEC* médiation numérique territoriale. Cette GPEC permettrait de cartographier les besoins de compétences et d'orienter les financements de la formation pour pourvoir à ces besoins. Elle pourrait être menée par les « organismes de gouvernance intermédiaire ».

- **Poursuivre la réflexion sur les scénarii de label** (marque, démarche qualité) en accentuant sur la possibilité de créer un label articulé avec les labels existants, dont la gouvernance s'inscrit en cohérence avec les recommandations du groupe de travail 4.

**Gestion prévisionnelle des Emplois et des Compétences*

CHAPITRE 3 : CONSOLIDATION ÉCONOMIQUE ET AUGMENTATION DE LA CAPACITÉ D'ACTION DES ACTEURS

LES RAPPORTEURS DU GROUPE DE TRAVAIL 3 :

Médias-Cité, l'Association des Régions de France et la Région Hauts-de-France, la Caisse des Dépôts et Consignations

LES OBJECTIFS DE TRAVAIL :

- **Dimensionner économiquement** (modèles de développement, modèles de revenus et modèles de consolidation) et **financièrement** (volumes, natures, sources, et modalités d'injection) **les services, acteurs et solutions technologiques permettant l'inclusion numérique des 13 millions de citoyens ciblés ;**

- Et au-delà, **dimensionner économiquement et financièrement les services, acteurs et solutions technologiques permettant la montée en compétences de l'ensemble des citoyens** nécessitant un accompagnement ;

- Cela en s'assurant de la soutenabilité du modèle par un financement multipartite.

1. CONSTATS PARTAGÉS

1.1 LE CONTEXTE INSTITUTIONNEL

Le Gouvernement s'est engagé dans une accélération de la numérisation des services publics, avec un objectif de 100% des procédures administratives dématérialisées à horizon 2022. Cette ambition ne doit pas se faire au détriment d'une partie de la population en déjà difficulté avec le numérique. Dans ce contexte, une intervention conséquente de l'Etat est requis pour augmenter rapidement la capacité d'action des acteurs de la médiation numérique.

Par ailleurs, la loi du 7 août 2015 portant sur une nouvelle organisation des territoires de la République a supprimé la clause de compétence générale pour les départements et les régions, prescripteurs historiques en matière de médiation numérique. Cette clause donnait jusqu'alors la liberté à une collectivité territoriale d'intervenir sur un domaine de compétence non-attribué spécifiquement à une autre collectivité. **Or, l'inclusion numérique n'est pas une compétence attribuée à un échelon territorial spécifique** ; ce qui a tendance à rendre le financement d'actions plus complexe.

1.2 LES OPPORTUNITÉS EUROPÉENNES

L'échelon européen a permis à plusieurs reprises de financer des projets d'envergure en matière de médiation numérique, en particulier le Fonds Social Européen en France (FSE) et le Fonds Européen de Développement Régional (FEDER). Toutefois, sur la période 2014-2020, les 15,5 milliards mobilisés pour la France (9,5 milliards FEDER gérés par les régions et 6 milliards FSE gérés à 35% par les régions et 65% par l'État) sont **majoritairement utilisés sur des sujets d'infrastructure** (Très Haut Débit) alors que les conditions d'obtention permettraient de les utiliser pour l'inclusion et la montée en compétence numérique. **Cette utilisation pour l'inclusion numérique est d'ailleurs très inégale entre les régions** (20 millions par Hauts-de-France et Île-de-France mais seulement 3,5 millions en PACA)*. Ces dispositifs peuvent également mettre en grande difficulté financière les acteurs qui en bénéficient, les temps de versement étant très importants (jusqu'à 18 mois)*.

**D'après le baromètre territorial publié par le LabTerritorial, près de 700 millions d'euros de fonds européens n'ont pas été mobilisés par la France dans le cadre de la politique de cohésion entre 2007 et 2013.*
**Source : Étude Capgemini-Caisse des Dépôts et Consignation et contribution de CAPP Europe.*

L'EXEMPLE DES HAUTS-DE-FRANCE

Le Conseil Régional des Hauts de France soutient la mise en œuvre de feuilles de route numériques locales à l'échelle des intercommunalités, le développement de tiers lieux numériques, l'accompagnement d'Écoles Régionales du Numérique (en lien avec la Grande École du Numérique), et le soutien à l'innovation numérique et sociale. En tant qu'autorité de gestion du programme opérationnel, ces orientations régionales ont été coordonnées avec les priorités des fonds FEDER à travers un axe dédié **aux usages du numérique. Les fonds européens permettent d'abonder en investissement (25 % maximum du coût total) et en fonctionnement sur 4 thématiques numériques : administration, inclusion, formation et santé.** Cette complémentarité entre dispositifs régionaux et fonds européens permet de soutenir des relais locaux (des numériciens, un dans chaque EPCI), en charge de la mise en œuvre, sur leur territoire, des feuilles de routes numériques locales. Elle permet également d'assurer un financement des projets, une cohérence dans l'aménagement du territoire et une diffusion des bonnes pratiques à l'ensemble des acteurs de la Région. Dans le domaine de l'inclusion comme dans les autres thématiques, les opérations sont toujours soutenues en lien avec l'autorité de tutelle (par exemple : la Fédération des Centres Sociaux ou l'Agence Régionale de Santé) afin d'assurer une synergie optimale et une coordination à l'échelle régionale. L'objectif est d'assurer un effet levier et un impact maximum en privilégiant une approche mutualisée, collective et transférable.

En chiffres :

- Au 1er avril 2018 : 11 020 000 € de FEDER ont été accordés (17 projets) pour un coût total de plus de 18M€ soit en FEDER 4 374 000 € pour la e-administration, 4 092 000 € pour la e-inclusion, 688 000 € pour la e-santé, et 1 866 000 € pour la e-éducation.

- Sont programmés avant la fin de l'année 2018 (18 projets) : 14 734 000 € de FEDER pour un coût total de projets de 25 959 000 € soit en FEDER 6 620 000 € pour la e-administration, 1 984 000 € pour la e-inclusion, 5 000 000 € pour la e-santé et 1 130 000 € pour la e-éducation.

Or, dans le cadre du Single Digital Market, et en particulier de l'orientation des fonds FEDER vers le développement des digital skills (compétences numériques), **il est possible d'envisager l'utilisation des fonds européens pour des stratégies d'inclusion numérique. La commission permet également la définition de Services Économiques d'Intérêt Général qui favorisent le financement public d'entreprises et d'associations ayant une activité commerciale sur un secteur particulier en aménageant les règles de distorsion de la concurrence.** En effet, la règle de minimis, qui fait partie des règlements décidés par l'Union Européenne pour encadrer le fonctionnement des aides aux entreprises, prévoit notamment qu'une même entreprise ne peut recevoir que 200 000 € d'aides dites de minimis sur une période de 3 exercices fiscaux*.

À noter que nos voisins européens ont commencé dans les années 2000 ce travail d'accompagnement de la montée en compétence de leurs concitoyens. Ils ont suivi pour cela deux modèles principaux : la priorité donnée à la formation professionnelle notamment des TPE/PME (pays nordiques) d'une part et, d'autre part, la simplification des sites internet d'État et des démarches en ligne.

**source : www.europe-en-france.gouv.fr/Centre-de-ressources/Aides-d-Etat/Les-aides-de-minimis*

1.3 LE CONTEXTE DES ACTEURS ÉCONOMIQUES
–

La "transition numérique" des entreprises françaises du secteur privé les amène à une dématérialisation de leurs services et points de contacts. **Une offre nationale d'accompagnement des français sur les usages du numérique semble une source d'économies importantes pour ces entreprises** qui doivent aujourd'hui mettre en place des services d'accompagnement en interne. Pourtant, les acteurs auditionnés et rencontrés ont jusque là **financé en priorité des formations à l'apprentissage du code, qui leur offrent une meilleure visibilité en terme d'impact direct, visant l'accroissement de la main d'oeuvre qualifiée dans leurs secteurs, mais peu les dispositifs d'accompagnement des usagers.**

Les grands groupes nord-américains du numérique, désignés pour les principaux d'entre eux par l'acronyme GAFAM (pour Google, Amazon, Facebook, Apple et Microsoft) se positionnent sur l'accompagnement des utilisateurs à la maîtrise des outils qu'ils proposent, tant les particuliers que les entreprises de très petite, et petite et moyenne taille (TPE/PME). Ainsi, Facebook a annoncé en janvier 2018 vouloir former 50 000 demandeurs d'emploi au numérique en partenariat avec Pôle emploi, alors que Google annonçait l'ouverture de 4 "Ateliers Numériques Google" en région avec pour objectif de former 100 000 personnes par an. **La participation des GAFAM à une dynamique collective plutôt que le portage d'initiatives ponctuelles permettrait un véritable effet d'entraînement.** Il apparaît également **plus pérenne que les TPE-PME comme les individus aient accès à une diversité de formations respectant une neutralité pédagogique et leurs données personnelles** et non vers un seul environnement d'outils.

1.4 LES MODÈLES DE FINANCEMENT DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE EN QUESTION
–

Le secteur de la médiation numérique est caractérisé par une grande diversité d'acteurs dont l'émergence a été historiquement faiblement organisée. Les réseaux qui rendent des services de médiation numérique divergent tant par par la nature des services rendus que par les structures qui les portent. Dans certains cas, les services sont dédiés au numérique (les Espaces Publics Numériques ou les ex-cyberbases), dévolus à l'accès aux services publics et essentiels (comme les MSAP ou les PIMMS), des lieux d'accueil social (les CCAS et les régies de quartier), ou encore des lieux hybrides (tiers-lieux, ateliers de fabrication collaborative, etc). Les services peuvent aussi être rendus par des acteurs qui ne sont pas reliés à des lieux précis : travailleurs sociaux, bus numériques, aidants naturels, associations, employés d'accueil de service public, etc. Il en résulte une **forte hétérogénéité des structures de portage** (association, collectivités, coopératives, indépendants, franchises) et de cadre d'emploi (agent public, salariés, bénévoles, services civiques). Les raisons de cette hétérogénéité sont multiples :

- Des effets d'aubaine (dispositif Nouveaux Services-Emplois Jeunes, les politiques publiques d'État tels que PAGSI et PAMSI, etc.) ;
- La nécessité d'évolution des métiers (par exemple la transformation des médiathèques)* ;
- La réponse à l'évolution des attentes des publics (par exemple pour des centres sociaux et des régies de quartier)* ;

** source : www.pratiquesculturelles.culture.gouv.fr/doc/08synthese.pdf)*
**source : Enquête II. Les travailleurs sociaux, médiateurs numériques malgré eux.*

- La réponse aux opportunités offertes par le numérique (tiers-lieux, lieux de création, nouvelles fabriques - fablab et repaircafés).

Ces acteurs sont porteurs de cultures d'entreprise et de raisons d'agir hétérogènes. Ils agissent de manière différente et **partagent leurs pratiques davantage sur un modèle de survie économique que sur un modèle d'organisation sectorielle.**

En outre, l'hétérogénéité des modèles de soutien et de financement ralentit le développement des acteurs. La médiation numérique répond à des problématiques diverses (médiation sociale, développement du numérique, accès au service public, accès au droit, politique de la ville, etc.) mais n'a pas fait l'objet, à ce jour, d'arbitrage pour en définir un échelon de compétence dans l'organisation de l'État. L'organisation et le partage des rôles entre l'État et les collectivités, ainsi qu'entre les collectivités, n'a pas non plus été précisément arbitré. **De nombreux acteurs publics ont donc compétence pour financer la médiation numérique. Si ce constat peut-être une chance, il en résulte un éclatement des sources de financement**, donc une difficulté des structures de médiation à identifier les bons partenaires, et une faible visibilité sur les moyens publics réellement utilisés pour la médiation numérique.

Par exemple, l'étude d'un échantillon de Contrats de Plan État-Région (CPER) montrent qu'ils financent largement les infrastructures numériques et peu la montée en compétence sur les usages. L'analyse faite de l'utilisation des crédits FNADT hors CPER et de ceux de la politique de la ville ne permet pas d'identifier s'ils financent ou non des actions de médiation numérique. Enfin, plusieurs types de financements dans le cadre du Grand Plan d'Investissement (GPI) et du Programme Investissement d'Avenir (PIA) peuvent être mobilisés pour l'inclusion numérique à condition de faire la démonstration qu'elle remplit leurs objectifs. Par exemple, le Plan Investissement Compétences (PIC) financera, à hauteur de 15 Mds € notamment la formation professionnelle des chômeurs de longue durée et des jeunes peu qualifiés qui sont des publics souvent en situation d'urgence numérique.

Le modèle des subventions pose également la question des volumes financiers disponibles. Il s'agit la plupart du temps de faibles montants (de l'ordre de la dizaine de milliers d'euros), disponibles chez de multiples bailleurs de fonds qui permettent difficilement d'envisager l'entreprises de projets à la hauteur de la massification des besoins. En l'état des mécanismes, les financements privés comme publics vont prioritairement aux acteurs ayant un bon niveau d'ingénierie, transformant les acteurs et les territoires en concurrents plutôt qu'en partenaires coopérants.

Ce constat semble partagé par les bailleurs de fonds privés, qui ne peuvent apprécier l'impact de leurs contributions en raison de la faible capacité d'action et de la dispersion relative des acteurs. C'est la cas de la fondation Free, auditionnée, qui cherche dans le cadre de son appel à projet 2018 à financer des rassemblements d'acteurs.

CARTOGRAPHIE DES FINANCEMENTS ACTUELLEMENT MOBILISÉS SUR L'INCLUSION NUMÉRIQUE

FINANCEMENTS DE L'ETAT

Actions spécifiques d'inclusion numérique

- Plan numérique pour l'éducation
  Ministère de l'Education nationale
- Outils pédagogiques numériques
  Ministère de la Culture
- Fonds de coopération de la jeunesse
  et de l'éducation populaire (FONJEP)

FINANCEMENTS À DESTINATION DES COLLECTIVITÉS ET DES ACTEURS LOCAUX

- Dotation d'équipement des territoires ruraux (DETR)
  Cohésion des territoires
- Appel à Projets
  « Ecoles numériques innovantes et ruralité »
  financé par le Plan d'Investissement Avenir (PIA)
- Parcours Emploi Compétence
- Fonds de revitalisation
- Plan Action Coeur de Ville

ADMINISTRATIONS PUBLIQUES AYANT DES SERVICES AUX USAGERS DÉMATÉRIALISÉS

- Opérateurs (Pôle Emploi, CNAF,CNAV, CNAM,
  Mutualité sociale agricole, La Poste, GRDF, CPAM, ANAH)
- Plan Préfecture Nouvelle Génération
  (PPNG) – Ministère de l'Intérieur
- Points d'accès au droit
  Ministère de la Justice
- Système national d'enregistrement
  Ministère du Logement

DISPOSITIFS D'INCLUSION NUMÉRIQUE

UNION EUROPÉENNE

- Fonds Social Européen (FSE)
- Fonds Européens de Développement Economique et Régiona (FEDER)

RÉGIONS

- Programme régional de formation

DÉPARTEMENTS

- Budget d'action sociale
- Schémas Départementaux des Usages Numériques (SDUN)

VILLES / INTERCOMMUNALITÉS

CO-FINANCEMENTS (ET LEURS SOURCES)

Contrats plans Etat Région

- Etat
- Région
- Autres collectivités

Financements des MSAP

- Fonds postal national ` de péréquation territoriale
- Fonds National d'Aménagement et de Développement du Territoire – FNADT (hors CPER)
- Fonds inter -opérateurs (Pôle Emploi, CNAF, CNAV, CNAM, Mutualité sociale agricole, La Poste, GRDF)
- Collectivités locales

schéma réalisé dans le cadre de l'étude Capgemini Consulting - Caisse des Dépôts

CAS DU DEVELOPPEMENT DE L'ASSOCIATION ICI ET DU PROJET NET 94

Initiée en 2010 pour proposer des outils démocratiques en ligne, l'association ICI consacre depuis 2011 ses efforts à la montée en compétence numérique des acteurs locaux et des habitants en Ile-de-France et depuis 2015 sur le Val-de-Marne. Son siège social est au Kremlin-Bicêtre (94). Le financement des projets menés par l'association est représentatif du décalage entre les ambitions de développement des acteurs historiques de la médiation numérique et les moyens à leurs dispositions. Afin d'élargir son impact, ICI a lancé en 2016 le **programme Net94** (Numérique Emploi Territoire). Ce programme permet de former les demandeurs d'emplois et les travailleurs sociaux aux enjeux du numérique dans 7 villes du département. Le programme finance également la mise en réseau de ces acteurs pour assurer l'homogénéité des formations sur le territoire. Pour financer les 180 000 € nécessaires à 2 ans d'expérimentation, les responsables de l'association sont contraints de répondre aux appels à projets de plus de 20 collectivités et fondations pour des montants de l'ordre de 10 à 20 000 euros. Chaque candidature demande un effort de reformulation du projet pour correspondre aux besoins de l'institution concernée. La disponibilité de fonds plus importants et centralisés permettrait à ses salariés de se concentrer sur la formation des habitants et des acteurs du territoire.

Les subventions obtenues par les acteurs de la médiation numérique sont d'un montant souvent faible et donc peu en adéquation avec les enjeux territoriaux de l'inclusion numérique. Par ailleurs, les subventions posent également certaines difficultés réglementaires. Pour une structure relevant d'une collectivité : au titre de l'universalité des budgets publics, rien ne permet de flécher une recette arrivant dans une collectivité vers un de ses services qui porte les services de médiation numérique. Pour les entreprises et associations ayant une activité commerciale, la règle de minimis décrite plus haut peut handicaper fortement leur capacité à mobiliser des fonds publics puisque la médiation numérique n'est pas reconnue comme un Service d'intérêt Général (SEIG) par la Commission Européenne.

La culture économique de la gratuité est très répandue. Les travaux du groupe de travail ont permis d'identifier plusieurs contresens. Par exemple, les notions d'utilité sociale et de service public sont confondues alors qu'une structure peut avoir une utilité sociale et pour autant ne pas être un service public. **Les acteurs de l'inclusion numérique, parce qu'ils agissent prioritairement sur des publics fragiles ont "internalisé" que le consentement à payer des bénéficiaires était inexistant.** Alors que :

- le service peut être gratuit pour le bénéficiaire du service et être facturé ou pris en charge par un tiers-payeur.
- le modèle de revenus peut s'appuyer sur la gratuité des services pour certains compensés par la lucrativité assumée pour d'autres.
- le consentement à payer est le plus souvent en réalité conditionné par le lieu qui propose le service : on envisage culturellement peu de payer un service d'immatriculation délivré dans une mairie. Le même service délivré chez un garagiste fera l'objet d'une facturation à l'usager.

CAS DE LA DEMATERIALISATION DE **LA DEMANDE DE CERTIFICATS D'IMMATRICULATION**

La démarche d'obtention de carte grise, récemment dématérialisée sans mise en place d'accompagnement de la part des services de Préfecture, a gêné de nombreux automobilistes. En l'absence d'offre de service gratuite de médiation pour les accompagner, ils se sont tournés vers des acteurs du secteur automobile proposant "de faire à la place de l'usager" sa demande d'immatriculation. Une chaîne de garages automobiles a lancé en 2017 une offre à 29,90 euros pour aider les propriétaires de voiture, alors que le processus papier en préfecture était gratuit avant de disparaître. Plusieurs réflexions se posent alors : Est-il de la responsabilité de l'État de encadrer une offre commerciale de ce type, par exemple par un prix plafond ? Serait-il même envisa- geable de financer ce service rendu pour en conserver la gratuité pour l'usager, tout en en assurant la qualité ?

En outre, l'enjeu du changement de paradigme de la mesure d'impact social - passer de "faire le bien" à "bien le faire" - nous semble crucial. Fondé sur la notion d'utilité sociale (voire d'une forme de culture de service public), ce secteur est paradoxalement très en retard sur la mesure de l'impact social, tant qualitatif que quantitatif. Il convient néanmoins de noter l'apparition de plusieurs notions structurantes qui ouvrent la porte à des formes inédites de structuration du secteur :

- La notion de précarité numérique qui permet d'identifier les publics prioritaires sur lesquels il faut agir prioritairement (WeTechCare);
- La notion d'offre de services et de référentiels de services permettant d'identifier et d'unifier les services sur un territoire (labellisation APTIC);
- La notion de parcours-types permettant d'agir de manière homogène sur une même typologie de personnes;
- La notion de diagnostic de compétences (LesBonsClics).

Ces acteurs ont modélisé et basculé des notions qui existaient déjà dans un cadre national, ouvrant la porte à leur interopérabilité pour tous.

Enfin, a été constaté une faible capacité de réponse à la massification des besoins. On n'agit pas de la même manière suivant que l'on veut répondre aux besoins de visiteurs dans sa structure et aux attentes de 13 millions de Français. **Ouvrir le chantier d'une stratégie pour un numérique inclusif c'est nécessairement poser la question de la capacité de réponse du secteur.** La question de la taille critique intervient également sur les capacités d'innovation (technique et pédagogique) et d'ingénierie de projets (notamment sur les questions de taille critique des financements structurels - PIA et fonds européens notamment). Le concept de "mutualisation", souvent utilisé mais rarement étayé, nécessite lui-aussi d'être questionné : la mutualisation entre structures fragiles produit rarement des richesses, contrairement aux coopérations entre structures robustes. De nouveaux entrants commencent néanmoins à apparaîtrent sur d'autres modèles de développement : une structure-mère et des déploiements territoriaux.

L'EXEMPLE DE SIMPLON

Parmi les acteurs structurants de la montée en compétence des français sur le numérique, l'exemple de Simplon est éclairant. Parti de l'expérience d'une école de code "éclair" (7 mois pour une formation professionnalisante) à Montreuil il y a 4 ans, le modèle a rapidement essaimé pour aujourd'hui rassembler 40 écoles dont 11 à l'étranger. Le modèle s'est progressivement stabilisé sur une franchise. Répondant à la demande de territoires, Simplon fédère une coalition d'acteurs autour de chaque projet : collectivités, chambres de commerces, entreprises s'engageant à embaucher les élèves. Il facture ensuite l'utilisation de sa méthode de travail à la nouvelle école créée. Ce modèle a permis une centralisation de la conception des formations et du développement de la franchise. Pour son fondateur, Frédéric Bardeau, la clef du développement du secteur est la collaboration entre les acteurs.

L'EXEMPLE WETECHCARE

Offrant des services de conseil à destination des collectivités territoriales (conseils départementaux par exemple) en matière d'inclusion numérique, et de formation de leurs agents, WeTechCare répond à un besoin structurant. Grâce à une offre industrialisée, ils permettent aux collectivités locales de consolider des stratégies d'inclusion numérique tout en s'assurant de la viabilité d'une démarche déjà expérimentée plusieurs fois ailleurs.

Face à ces enjeux, il s'agit d'outiller et d'accompagner les acteurs historiques de la médiation numérique afin qu'ils soient parties prenantes de la diversification et de l'ouverture de l'offre de services en transformant les faiblesses et opportunités.

–

2. RESTITUTION DES DÉBATS

–

Assurer la pérennité de l'offre de médiation numérique au plus près des besoins des usagers demande une structuration de filière permettant la mise en commun de ressources et de compétences.

2.1 RÉCONCILIER LES VISIONS DE LA MÉDIATION POUR FACILITER L'ÉMERGENCE D'ACTEURS DE TAILLE CRITIQUE

–

Décrire la chaîne de valeur d'une filière permet d'en avoir une vision de bout en bout et d'envisager sa consolidation. Il est proposé, ci-dessous, à l'issue des auditions et rencontres réalisées, une tentative de clarification des chaînes de valeur et impacts socio-économiques du secteur de la médiation numérique. Cette tentative apparaît utile pour articuler des visions encore très différentes entre les acteurs en fonction des histoires et des modes de portages, obstacle à la collaboration entre certains.

RÉCONCILIER LA CHAÎNE DE VALEUR DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE AVEC SES IMPACTS SOCIO-ÉCONOMIQUES

La chaîne de valeur et les impacts socio-économiques de la médiation numérique - constituant des grilles de lecture des actions portées - ont été définies à partir des témoignages, ateliers et auditions.

1. La **chaîne de valeurs sectorielle** de la médiation numérique

- Le diagnostic du besoin en accompagnement des publics
- L'orientation des publics vers le bon fournisseur de service
- Les services rendus :
  - Les services d'urgences numériques
  - Les services d'inclusion numérique
  - Les services d'acculturation numérique
- L'ingénierie pédagogique, la production de contenus et de ressources outillant les services rendus
- La montée en compétences des intervenants (formations)
- La certification des intervenants (cas des tiers de confiance notamment)
- La certification des acteurs
- Les mécanismes d'équité de territoire et de services
- Les suivis des parcours individuels

2. Les **impacts** de la médiation numérique relevant du **développement économique**

- accélération du retour à l'emploi
- augmentation du reste à vivre
- amélioration des mobilités professionnelles
- amélioration des revenus des producteurs de services numériques
- autonomie numérique des administrés/usagers/clients et donc baisse du coût de revient administratif ou client

- accélération de la transition numérique des organisations et des territoires, lutte contre la disqualification des territoires et de la compétitivité des entreprises, optimisation

- appui à l'émergence des emplois et des activités issus du numérique

3. Les **impacts sociaux** de la médiation numérique éthiques, solidaires, citoyens

- réponses à des urgences numériques

- amélioration de la citoyenneté active à l'ère numérique

- échanges de savoir et coopération d'acteurs (reverse mentoring)

- production de biens communs

- empowerment (agir dans la cité, entreprendre)

- nouveau pacte social d'une société numérique

La présence simultanée de ces 3 clefs de lecture dans la vision que les acteurs ont de leur propre action, inscrit ces derniers à mi-chemin entre utilité sociale et développement économique. L'articulation de ces 3 grilles au sein d'une vision intégrée permet de conjuguer soutenabilité économique des projets et innovation sociale. Ce point d'équilibre fixe les orientations stratégiques des acteurs et permet d'envisager la place de chacun dans une filière intégrée de médiation numérique.

Chaque étape de la chaîne de valeur sectorielle peut bénéficier d'économies d'échelle importantes en permettant la mise en commun de solutions pour un grand nombre d'acteurs. C'est le cas par exemple des outils des diagnostic, des ressources pédagogiques ou encore de la centralisation de l'ingénierie financière pour les dossiers de financement.

L'ÉMERGENCE D'ACTEURS STRUCTURANTS DE TAILLE CRITIQUE

Cette mise en commun peut être facilitée par **l'émergence et la consolidation d'acteurs structurants de taille critique** dotés d'une capacité d'action de niveau inter-départemental. Lors des auditions et réunions, deux scénarii, qui peuvent être complémentaires, ont été envisagés pour financer l'amorçage et/ou la consolidation de ces acteurs intermédiaires :
Un cofinancement États et collectivité : un appel à Manifestation d'Intérêt financé par un apport de l'État via un programme existant et cofinancé par les collectivités territoriales concernées pour favoriser des effets levier.

Un dispositif de type contributif pour les opérateurs qui dématérialisent : le diagnostic a illustré que les opérations de dématérialisation des procédures permettaient d'éviter des coûts importants. Cette dématérialisation induisant en même temps une augmentation de la demande de médiation numérique, le scénario de l'utilisation d'une partie de coûts évités pour financer les coûts engendrés est intéressant. L'étude de ce scénario est d'autant plus importante qu'il avait déjà été envisagé dans les travaux préparatoires de la Loi pour une République numérique.

UNE MISE EN COMMUN DE RESSOURCES CLEFS FAVORISÉE

Le secteur se caractérise également par **l'émergence de solutions numériques outillant potentiellement l'ensemble de la filière**. La dynamique d'expérimentation locale d'une solution logicielle avant sa mise à disposition à de nombreux acteurs est particulièrement vertueuse pour envisager une augmentation de l'impact des acteurs sur les populations à accompagner. Par exemple, la solution "**FabManager**" de gestion d'espace partagé de type Fablab de La Casemate*, à Grenoble, a été mise

** lacasemate.fr/*

à disposition de la communauté sous licence libre et les porteurs du projet ont proposé des ateliers de formation à ceux qui souhaitaient apprendre à l'utiliser. Cette démarche permettra d'améliorer la gestion des espaces en France et à l'étranger et de simplifier la vie des gestionnaires. Il en va de même pour la **solution Groom**, outil de réservation et paiement à destination des espaces de travail partagé qui est mis à disposition par la Coopératives des tiers-lieux d'Aquitaine*.

2.2 FAVORISER DES MODÈLES DE REVENU QUI MAXIMISENT L'IMPACT SUR LES PUBLICS

–

S'INSPIRER DES NOUVEAUX ENTRANTS DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

Avec le développement exponentiel de la place du numérique dans la vie quotidienne des Français, de **nouveaux entrants ont investi le champ de la médiation numérique** qui captent un spectre plus large de revenus, par exemple, dans la formation personnalisée des personnes qui en ressentent le besoin. C'est notamment le cas de la franchise pour travailleurs autonomes Mon Assistant Numérique ou encore de l'initiative amiénoise Old'In.

La contribution de ces deux acteurs ont permis d'identifier plusieurs enjeux. **Leur offre de service d'accompagnement au numérique personnalisé est payé par l'usager.** Leurs offres varient entre facturation à l'heure et abonnement pour une durée déterminée. Si la sollicitation initiale est souvent déclenchée par un cas d'inclusion numérique d'urgence (démarche administrative en ligne), l'accompagnement se poursuit régulièrement par une montée en compétence plus large.

Ces structures permettent la reconnaissance par une plus forte rémunération des franchisés et des employés, ce qui est apprécié dans un secteur où le bénévolat est fréquent et les salaires peu élevés. Ces modèles reposent en partie sur la **possibilité pour les usagers de bénéficier de crédits d'impôts personnels. Ce type d'initiatives, encore en émergence, pourrait certainement essaimer rapidement en se coordonnant avec des acteurs d'envergure nationale et en bénéficiant d'appui conseil dédié. Toutefois, ces entreprises proposent une gamme de prix qui peut difficilement s'adresser aux populations les plus fragiles.**

LE CHAUDRON.IO : FINANCER LA MEDIATION NUMÉRIQUE DE TOUS PAR LES ENTREPRISES

Fondé en 2016 par Emmanuelle Roux, le Chaudron.io est un dispositif de médiation numérique implanté de façon éphémère au sein d'entreprises. Financés pour la formation des employés par des entreprises, ces dispositifs permettent d'accompagner gratuitement des particuliers (les employés et leur famille) dans leur appropriation du numérique en dehors des heures de formation. Si ce dispositif ne permet pas encore d'atteindre tous les publics ni d'aborder tous les usages, le modèle économique original du Chaudron.io permet d'envisager différemment l'accès aux citoyens à la formation. Un premier Chaudron a ainsi été expérimenté dans le Nord, dans les locaux de Décathlon.

Faire émerger le consentement à payer et identifier les payeurs

La diversification des acteurs offrant des services de médiation numérique affecte le consentement à payer des usages pour ces services. On remarque par exemple que les **lieux d'exploitation commerciale commencent à offrir des services d'accompagnement au numérique tarifé,** enrichissant alors leur offre de produits. C'est un contexte dans lequel le consentement à payer est plus important.

** coop.tierslieux.net/*

Les contributions ont également montré que la plupart des demandes d'accompagnement étaient indirectes : **elles émanent des organismes publics et organisations privées qui accélèrent leur processus de dématérialisation et redirigent leurs propres usagers ou clients vers les services de médiation numérique.** Les opérateurs téléphoniques, les opérateurs de services publics, les mutuelles, les administrations publiques cherchent souvent à externaliser le rôle d'accompagnement au changement des outils qu'ils transforment pour se concentrer sur des activités qui entrent dans leur mission. **Il est donc possible d'identifier des acteurs tiers pour le paiement de services de médiation numérique et donc d'en assurer la gratuité pour l'usager. Cela permet d'envisager de nouveaux modèles de revenus.**

FAVORISER DE NOUVEAUX MODÈLES DE REVENU EN FACILITANT LE DÉPLOIEMENT DE STRUCTURES DE PORTAGE

Lorsque la structure est portée par une collectivité, la facturation des services nécessite de mettre en place une régie de recette. Il s'agit d'une procédure banale au sein d'une collectivité (restauration scolaire, périscolaire, petite-enfance, médiathèques, parc d'entreprises, etc.) qui ne relève néanmoins pas du domaine de compétence des animateurs et médiateurs mais de leurs encadrants. La mise en place de telles régies pour des services de médiation numérique nécessite donc un accompagnement du comptable public dans la démarche d'innovation. Pour faciliter cela, il a été envisagé lors des travaux du groupe de mobiliser **un droit à l'expérimentation pour une durée de 3 ans**, afin de permettre a minima de s'assurer d'une facilitation de la mise en oeuvre par les comptables publics (DGFIP) et au mieux d'une exemption pour la durée de l'expérimentation.
En outre, lorsque la structure est portée par une association, il est important de s'assurer du respect des seuils fiscaux. La question fiscale demeurant un véritable impensé dans les associations, il est **nécessaire de fournir des outils d'aide à la décision sur ce point.**

2.3- ÉLARGIR LES MODES DE FINANCEMENT POUR ÉLARGIR LES MODES D'INTERVENTION

–

MOBILISER LES PLUS GRANDS DÉMATÉRIALISEURS

Certaines organisations (opérateurs de services publics, opérateurs téléphoniques, de transport, etc) dématérialisent des processus touchant un grand nombre de Français. Ils peuvent donc **justifier de mettre en place un service "d'urgences numériques"**. Toutefois, sans engager les bénéficiaires dans un parcours d'inclusion numérique, le taux de retour vers une demande à nouveau présentée comme une "urgence numérique" est très important ce qui peut faire augmenter le coût du dispositif jusqu'à absorber les gains des coûts évités par cette dématérialisation. Le plus souvent par ailleurs on constate le développement de parcours propres aux opérateurs mobilisant quelques acteurs de la médiation numérique, sans vision d'ensemble. En outre, ces interventions reposent souvent sur des services civiques ; ce qui posent des questions relatives à leur encadrement, formation et à la délégation de responsabilité. Un plan de formation des services civiques a d'ailleurs été formulé à l'issue des travaux par le groupe de travail 2.

L'accompagnement des usagers nécessiterait donc de transformer certains agents en médiateurs numériques.

Il est aussi possible d'externaliser ce service en renvoyant les demandeurs vers des acteurs tiers externes. Mais le plus souvent cela se fait sans diagnostic préalable des besoins des bénéficiaires et sans vérification des compétences et des capacités d'accueil des acteurs destinataires. En contrepartie de quoi ces mécanismes de déversement ne font l'objet d'aucune contractualisation. En résulte un appauvrissement généralisé :

- de l'acteur de médiation numérique qui fait face à une demande accrue sans augmentation de ses moyens
- du "déverseur" qui perd le suivi et la montée en compétence du bénéficiaire
- du bénéficiaire puisque son processus de montée en compétence n'est plus maîtrisé

Il s'agit donc d'un danger pour la cohérence des actions de médiation numérique. Ainsi, l'externalisation de la médiation numérique des grands dématérialiseurs devrait s'inscrire dans une stratégie plus large de montée en compétence des publics, pilotés notamment par les acteurs "intermédiaires" mentionnés ci-dessus.

EVALUATION DES GAINS POTENTIELS DES OPERATEURS GRACE A L'INCLUSION NUMÉRIQUE

Depuis plusieurs années, la dématérialisation massive des services publics a permis des économies considérables de coûts de fonctionnement des opérateurs tout en augmentant la qualité des services qu'ils assurent. La gestion des impôts des Français en ligne en est un exemple emblématique.

Capgemini Consulting, en partenariat avec WeTechCare et EmmaüsConnect, a évalué le coût du déploiement d'un dispositif d'inclusion numérique ainsi que les économies de coûts de fonctionnement que cela génèrerait pour les opérateurs listés ci-contre. L'étude se concentre sur 16 procédures de 11 opérateurs, retenues pour leurs fortes volumétries et leurs notoriétés auprès des Français. Toutes ces procédures étant déjà dématérialisées, leur accès en ligne ne nécessite aucun investissement supplémentaire. Les retours d'expérience des projets de dématérialisation de Capgemini Consulting leur ont permis pour chacune de ces procédures d'estimer le gain de « temps agent » généré par le passage du traitement d'un dossier papier à une démarche dématérialisée.

PÉRIMÈTRE DES ACTEURS

administrations et opérateurs impliqués dans l'accés aux aides

Sur ce périmètre, l'étude a montré que le déploiement d'un dispositif d'inclusion numérique générerait un gain annuel récurrent de 460 millions d'euros pour l'ensemble des 11 opérateurs. On a considéré que l'efficacité du dispositif d'inclusion numérique permettrait d'atteindre un taux d'usage des démarches dématérialisées de 90%.

Ces estimations de gains associés à la dématérialisation doivent nous questionner sur leur utilisation à des fins d'inclusion numérique. A l'image de la logique "pollueur-payeur", un scénario naturel pourrait être la mise en place d'un dispositif de type contributif dans lequel les opérateurs de service public, des collectivités ou des entreprises pourraient financer de manière coordonnée et à part variable des dispositifs d'inclusion numérique. Dans ce scénario, l'outil législatif pourrait être envisagé.

MOBILISER LE SECTEUR PRIVÉ

Les auditions ont montré que le secteur privé était plus enclin à s'engager nationalement dans le financement des écoles de code, vecteur d'insertion professionnelle et pourvoyeuses de main d'œuvre que dans des programmes de médiation numérique dont il envisage moins les retombées économiques. En revanche, **l'engagement au service du développement économique de zones rurales ou de villes moyennes correspond aux intérêts directs ou indirects des entreprises ou à leur vision RSE**, à condition d'être mis en valeur auprès des particuliers bénéficiaires de la démarche.

En outre, dans le cadre du plan Très Haut Débit (THD), **certaines délégations de service public (DSP) dites "nouvelles générations" intègrent des clauses et des mécanismes financiers favorisant le développement des usages numériques**. Certaines prévoient notamment la dotation d'un fonds territorial pour le développement des usages du numérique. Ces DSP sont souvent portées par des syndicats mixtes ouverts, guidés par des collectivités. C'est notamment le cas du Val d'Oise, de l'Essonne, de l'Indre et Loire, du Maine et Loire, et de l'Aude. Ces initiatives sont toutefois isolées et présentent peu de synergies avec l'ensemble des actions menées nationalement ou sur les territoires concernés, ce qui minimise leur impact potentiel.

CRÉER UN MÉCANISME CONTRIBUTIF QUI MAXIMISE LES EFFETS LEVIER

La notion d'impact est aujourd'hui au coeur d'un nombre croissant de processus de financement. Proposer un dispositif capable de rassembler la capacité de financement des actions de médiation numérique et d'activer un "effet levier" (l'investissement d'une entreprise étant complété par celui d'une collectivité locale, d'un opérateur de service public, etc.) permettrait d'augmenter radicalement la capacité d'action de la filière de la médiation numérique.

DIMENSIONNER LES FINANCEMENTS EN CONSÉQUENCE D'UN DÉPLOIEMENT MASSIF DE L'OFFRE DANS UNE LOGIQUE DE PÉRÉQUATION

Si les stratégies d'inclusion numérique peuvent être envisagées depuis un échelon départemental pour prendre en compte les disparités territoriales, **la massification des besoins évoquée plus haut demande que l'ampleur nationale soit envisagée dès la conception des dispositifs financés.** Plusieurs acteurs ont laissé entendre une stagnation, voire une diminution, du nombre de personnes accompagnées, dissonant avec le nombre élevé de Français exclus. Puisqu'ils ne se déplacent pas, un effort supplémentaire est à entreprendre pour atteindre les publics en difficulté là où ils sont. Le coût associé à cet effort, souvent concrétisé par le financement de bus numériques allant au contact des citoyens, dépendrait de la densité du territoire concerné. En zone urbaine, il sera plus aisé d'atteindre les usagers qu'en milieu rural et cette disparité est à prendre en compte dans les stratégies de financement.

ORIENTER LES FINANCEMENTS VERS LES SERVICES RENDUS

Afin d'orienter les fonds mobilisés vers les publics cibles et les services rendus les plus urgents, il faut envisager des mécanismes de ciblage et donc **le passage à l'échelle d'initiatives existantes dans ce domaine.**

LE CHEQUE "CULTURE NUMERIQUE" APTIC - VÉHICULE DE DIFFUSION DES FONDS MOBILISABLES SUR LE TERRAIN

Le dispositif de chèques APTIC, lauréat de la "Fondation AFNIC pour la solidarité numérique" et de « La France s'engage » en 2017, permet une distribution ciblée de chéquiers physiques aux personnes nécessitant un accompagnement au numérique. Conçu sur le modèle des titres-restaurant, chaque chèque #APTIC permet de payer totalement ou partiellement les services de médiation numérique. Actuellement déployé sur plusieurs territoires en France, il fait également l'objet d'actions-pilotes en partenariat avec la Mission Société Numérique depuis 2017.
Ce dispositif est une approche innovante de la médiation numérique permettant de :

- impliquer tous les acteurs concernés par la transition numérique des citoyens, des organisations et des territoires, en leur permettant de devenir "commanditaires" pour agir concrètement pour l'inclusion numérique. #APTIC repose sur la multiplication de ces commanditaires pour faire de l'inclusion numérique un enjeu partagé, fédérateur, commun ;
- mettre en place une démarche qualité, par une stratégie de référencement unifiée des offres de services (référentiel national #APTIC) et de qualification des lieux (devenir #APTIC) et sécuriser ainsi les commanditaires ;
- cibler plus finement les populations prioritaires et remonter des données d'utilisation des chèques, des services rendus aux publics ciblés.

2.4 ACCOMPAGNER LA TRANSITION DES ACTEURS POUR RÉUSSIR L'INCLUSION ET LA MONTÉE EN COMPÉTENCE DES FRANÇAIS

–

SÉCURISER LES ACTEURS

Afin de s'assurer que les acteurs historiques de la médiation numérique soient au coeur de de la réponse nationale à l'urgence de l'inclusion numérique, il faut avant tout leur permettre de se développer sans avoir à craindre de sanctions administratives. Par exemple, une association exerçant une activité commerciale bénéficiant d'aides publiques pourrait se voir opposer la réglementation européenne sur la distorsion de la concurrence, ce qui limite la capacité d'intervention des pouvoirs publics dans le financement d'acteur de la médiation numérique en concurrence. **La reconnaissance des services d'inclusion numérique comme "Service Économique d'Intérêt Général" par la Commission Européenne pourrait être tentée afin de consolider le développement des acteurs du secteur*.**

**Source : Frédéric Marty. Intérêt général et concurrence. Les entités à but non lucratif à l'épreuve des règles européennes. 2015.*

ACCÉLÉRER LES REPOSITIONNEMENTS

Pour favoriser les repositionnements, plusieurs outils sont mobilisables. **Les Dispositifs Locaux d'Accompagnement (DLA) s'appuient par exemple sur un réseau de plus de 100 antennes régionales et départementales**, co-financé par la Caisse des Dépôts et Consignations, l'État et les collectivités territoriales. Les DLA mobilisent chaque année environ 27 millions d'euros pour l'accompagnement d'acteurs de l'ESS dans le développement de leur activité, la consolidation de leur modèle d'affaire et l'appui à la recherche de nouvelles subventions. **Ce dispositif pourrait être renforcé afin d'appuyer prioritairement les acteurs de la médiation numérique dans leur transition et le développement de leur capacités en ingénierie, mais également pour l'expérimentation de nouvelles formes entrepreneuriales :**

- Les portages juridiques
- Les réseaux
- Les franchises
- L'itinérance
- Les services à la personne

Par ailleurs, il est intéressant de noter que l'étude de plusieurs Schémas Départementaux d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public (SDAASAP) montre que les premiers sujets d'inquiétudes des Français sont avant tout la santé, la mobilité et l'accès aux commerces. L'offre d'accompagnement au numérique pourrait s'aligner sur ces attentes et élargir son spectre d'actions pour mieux mobiliser les usagers.

ACCOMPAGNER LA TRANSFORMATION DES ACTEURS HISTORIQUES EN S'APPUYANT SUR LES OUTILS DE L'ESS

Le secteur de l'ESS dispose d'outils d'accompagnement et de financement en propre qui pourraient être mobilisés pour l'inclusion numérique puisque de nombreux acteurs en sont issus. Ce secteur est en mutation depuis plusieurs années et son dynamisme a été soutenu par la loi n° 2014-856 du 31 juillet 2014. Par exemple, les **Contrats à Impact Social** permettent le financement par des acteurs privés de grands dispositifs avec option de remboursement si l'impact est avéré*. Peu d'acteurs ont pour l'instant opérationnalisé cet outil.

Des solutions émergent également de l'écosystème, ainsi le **fonds CoopVenture** (CGScoop, Alma et Digital Grenoble) proposera une solution alternative de financement destinée à l'émergence de l'entrepreneuriat collectif. Ce fonds sera l'un des chefs de file de l'investissement alternatif pouvant accompagner la structuration d'acteurs d'envergure nationale de médiation numérique.
La montée en puissance du **secteur de l'Économie Sociale et Solidaire** semble une opportunité à saisir pour renforcer la filière de la médiation numérique. Par exemple, le programme **"Pionniers French Impact"** lancé début 2018 par le Haut Commissariat à l'Économie sociale et solidaire et à l'Innovation sociale favorise le regroupement en coalition d'acteurs pour le financement de projets d'envergure nationale*. Il pourrait financer un regroupement d'acteurs au service de la médiation numérique.

PRINCIPALES CONCLUSIONS

Ainsi, les rapporteurs recommandent d'agir à partir de 3 objectifs clés :
1. agir prioritairement sur les publics les plus fragiles, 2. déployer des parcours permettant la mise en autonomie des bénéficiaires, et enfin 3. s'assurer d'un niveau de réponse acceptable en tout point du territoire.

**Source : www.economie.gouv.fr/contrat-impact-social*
**Source : www.ecologique-solidaire.gouv.fr/lancement-lappel-projets-pionniers-french-impact*

3. RECOMMANDATIONS DES RAPPORTEURS

FINANCER LES ACTEURS POUR CE QU'ILS FONT

L'importance des besoins diagnostiqués impose de préconiser d'orienter prioritairement les fonds disponibles vers les publics en situation d'urgence numérique tout en nous assurant de les inscrire dans une démarche de montée en compétence dans la mesure du possible.

- **Cibler les publics prioritaires**
  Le personnes en situation d'urgence numérique doivent être identifiées le plus finement possible, par exemple dans le cadre de diagnostics posés à l'échelle des départements qui permettront également de qualifier les besoins en question.

- **Flécher les financements en priorité vers les services de réponse aux urgences numériques**
  Il sera alors possible de prioriser les actions locales et d'initier des parcours, pour les publics adaptés, de type :

  - urgence numérique
  - inclusion numérique
  - montée en compétence vers l'autonomie

RÉPONDRE IMMÉDIATEMENT AUX BESOINS URGENTS

Certains besoins sont d'ores et déjà avérés et demandent une action immédiate.

- **Soutenir les aidants numériques**
  Les aidants numériques, et particulièrement les acteurs du travail social sont en contact quotidiens avec les publics les plus fragiles. Le financement de leur formation est urgente pour s'assurer qu'ils ne soient pas démunis face à la diversité des sujets à traiter et capables d'assurer un premier niveau de réponse à l'urgence, selon les recommandations formulées aussi par le groupe de travail 2.

- **Faciliter l'orientation des bénéficiaires**
  Même formés, il ne faut pas tout attendre des interlocuteurs naturels des publics fragiles. Il est donc nécessaire de faciliter leur travail d'orientation vers des structures tiers en cas de besoin. Pour ce faire, l'identification et la publicisation des acteurs capables de rendre des services de réponse à l'urgence numérique est un prérequis.

CONSOLIDER LES MOYENS FINANCIERS

- **Optimiser l'emploi de ressources existantes**
  Des ressources disponibles pour la médiation numérique ne semblent pas utilisées à leur plein potentiel (les fonds européens par exemple). La valorisation et la communication des opportunités et des bonnes pratiques de mobilisation de ces fonds paraissent essentielles notamment auprès des régions.

  → Les stratégies locales de mobilisation de ces fonds déjà mises en place par les collectivités seront documentées et valorisées sur la plateforme en ligne pour permettre un partage efficace de bonnes pratiques.

- **Faire émerger de nouvelles ressources financières**
  Pour démultiplier l'impact des fonds disponibles, leur rassemblement au sein d'un dispositif de type "Fonds de soutien pour l'inclusion numérique" est proposée, permettant d'élargir le spectre des payeurs de services de médiation (opérateurs de service public et secteur privé).

- **Faciliter l'accès aux moyens financiers**
  Pour permettre aux acteurs de dépenser moins d'énergie dans la recherche de fonds, il est préconisé à la fois de faciliter l'accès aux fonds (large publicisation et limitation du nombre de démarches via le processus de Fonds de soutien) et de permettre le développement de services partagés d'ingénierie financière entre les acteurs.

- **Faciliter la meilleure répartition des financements entre les territoires**
  Les territoires sont inégalement touchés par l'urgence numérique. Un mécanisme de péréquation est recommandé afin de favoriser le juste partage des financements entre les territoires.

ADAPTER LES VÉHICULES POUR FINANCER EFFICACEMENT

- **Créer un mécanisme contributif de financement de la médiation numérique**, dit de "Fonds de soutien" favorisant les effets de levier. Ce mécanisme permettrait de faire converger des fonds émanants de collectivités territoriales, de services de l'État, de l'Union Européenne, d'opérateurs de service public et du secteur privé. Ce dispositif permettrait d'éviter la dispersion et favoriserait les déversements sur les cibles prioritaires.

- **Soutenir l'émergence d'offres répondant aux "urgences numériques"**
  Les urgences numériques diagnostiquées nationalement ou territorialement peuvent faire l'objet de déversements spécifiques, notamment par le biais de délégations de service public.

- **Soutenir l'amorçage, le prototypage et l'essaimage de solutions innovantes permettant d'accélérer l'inclusion numérique** (inter-opérables, ouvertes et scalables)
  Pour faire émerger une filière intégrée de médiation numérique, le soutien à l'innovation est primordial. Des initiatives de financement dédiés doivent pouvoir émerger, notamment du processus de Fonds de soutien pour l'inclusion numérique. En parallèle, la diffusion rapide des innovations éprouvées à l'ensemble de la filière est nécessaire.

- **Faciliter l'émergence d'acteurs capables d'opérer des lieux équipés mais non dotés en ressources humaines.** Pour cela il conviendrait de creuser les scénarios de mise en oeuvre de dispositifs spécifiques (de type affermage, délégation de service public, franchise, etc.).

- **Soutenir le besoin en fonds de roulement des acteurs qui bénéficient d'aides importantes au versement tardif.** Pour cela, il conviendrait de rechercher des partenaires de financement ou des scénarios de mitigation du risque.

S'APPUYER SUR DES STRUCTURES INTERMÉDIAIRES TERRITORIALES

Il est suggéré - pour répondre de façon satisfaisante aux besoins d'accompagnement des citoyens - le renforcement d'acteurs existants **afin de leur donner une taille critique pour une capacité d'action de niveau inter-départemental.**

Le rôle de ces acteurs serait principalement :

- la mutualisation de la compétence d'ingénierie financière visant la montée en puissance des acteurs de terrain (taille critique plus importante pour la mobilisation de fonds en créant un effet multiplicateur)

- l'appui à la formation des médiateurs et des agents publics du territoire

- l'accompagnement de structures de mutualisation de ressources au niveau d'un bassin de vie

- l'appui à l'émergence et l'essaimage de solutions communes de médiation numérique

- l'appui à la montée en gamme des acteurs locaux de leurs réseaux pour validation de la démarche qualité de chèques "culture numérique" ou de la mise en place d'un label de médiation numérique

Ce renforcement devra s'appuyer sur des indicateurs d'impact identifiés en amont et suivi avec les acteurs. Afin d'identifier ces acteurs existants, le lancement national d'un Appel à Manifestation d'Intérêt pourrait être envisagé.

DESSERRER LA PRESSION RÉGLEMENTAIRE POUR FAVORISER L'INNOVATION SOCIALE

- **Prévoir un cadre dérogatoire à la nécessité de création de régies de recettes** pour collecter les revenus de médiation numérique dans les collectivités souhaitant expérimenter de nouveaux services.

- **Proposer la reconnaissance par la Commission européenne de services de médiation numérique commerciaux comme Service Économique d'Intérêt Général**.
  La reconnaissance de SEIG relève de la Commission européenne. L'action de la France en ce sens permettrait de sécuriser les acteurs de médiation numérique.

CHAPITRE 4 : MODÈLES DE GOUVERNANCE ET STRATÉGIES LOCALES INSPIRANTES

LES RAPPORTEURS DU GROUPE DE TRAVAIL 4 :

Le Commissariat Général à l'Egalité des Territoires (CGET), Les Interconnectés pour l'Association des Communautés de France et pour France Urbaine, La Poste

LES OBJECTIFS DE TRAVAIL :

- Documenter les **bonnes pratiques de gouvernance** concernant le numérique pour favoriser leur duplication ;
- Proposer la composition d'une **instance de concertation nationale** pour partager les réussites et piloter les grandes orientations en matière d'inclusion et de culture numériques ;
- Proposer des **méthodes de gouvernance territoriale** pour la mise en œuvre des stratégies locales en se basant sur des facteurs clefs de succès remontés du terrain.

1. CONSTATS PARTAGÉS

Les auditions, réunions et échanges animés par les rapporteurs ont permis de poser plusieurs constats partagés. L'inclusion numérique nécessite d'abord un **portage politique fort.** Il semble nécessaire de mettre en place, au service de l'inclusion numérique, un dispositif représentatif et incluant toutes les parties prenantes tout en disposant d'une déclinaison territoriale efficace.

En outre, alors que **de nombreux schémas** (les SDTAN, les SDAASAP, les SDUS, les SCORAN) **et structures** (Instance nationale partenariale du programme DCANT, commissions régionales de stratégie numérique) **existent déjà dans le champ numérique,** tous les auditionnés et les contributeurs ont insisté sur la nécessité de **prendre en compte l'existant** et de ne pas créer d'outil supplémentaire*.

Comme le souligne l'AVICCA, les SDUS et CRSN constituent deux avancées qui devraient permettre, d'une part, d'établir un diagnostic de l'existant (notamment en matière d'inclusion) et d'autre part, de noter des évolutions sur la prise en compte de ces sujets par les exécutifs, les services nationaux et locaux.

Alors que le déploiement des infrastructures a tendance à phagocyter l'ensemble des sujets « numériques » dans les instances où la thématique « numérique » est abordée de manière transversale, il paraît important d'aborder le **sujet des « usages » à part.** Aujourd'hui, l'inclusion et la littératie numériques sont encore trop insuffisamment prises en compte dans les débats des instances existantes.

Apporter des réponses à la question des usages numériques suppose par ailleurs de bien **diagnostiquer les forces en présence** – les structures concernées par cet enjeu sont souvent nombreuses et variées - **sur le territoire**.

Sylvie Cabassot du CGET explique que la gouvernance se décide une fois les acteurs recensés et identifiés. Le **recensement** est donc primordial. Il est nécessaire de s'adresser à des structures déjà fédérées, d'avoir une définition claire de ce que sont l'inclusion et la médiation numériques et de définir explicitement l'objectif d'une action coordonnée. De manière corrélée, le **besoin de transversalité entre les différentes typologies d'acteurs apparaît essentiel à satisfaire.** Au-delà des structures qui sont exclusivement dédiées au numérique, d'autres instances qui ont trait à l'accompagnement et à la médiation sociale sont concernées (régies de quartier, PIMMS, CCIAS, CCAS, médiathèques, etc.). Les enjeux de la politique de la ville et de l'inclusion numérique semblent en adhérence ; la coordination des acteurs concernés par l'inclusion numérique (grands opérateurs, lieux de médiation numérique, etc.) pourrait ainsi se faire sur le même modèle d'animation que celui du dispositif de la politique de la ville dans les quartiers prioritaires.

**Témoignage de Frédéric Dubois, Médiateur Numérique, Tarn sur la plateforme en ligne*
**Témoignage d'Emmanuel Vivé, Département de l'Oise*

INITIATIVE MEDIACAP DE VANNES
par Anne Le Hénanff :

Des médiateurs "volants" travaillent depuis 20 ans à l'accompagnement de tous les publics. L'initiative part d'un constat : les personnes en situation d'exclusion « ne vont pas toujours d'elles-mêmes se rendre dans les espaces de médiation. 12% des habitants de Vannes sont aujourd'hui en situation d'exclusion numérique, sans compter ceux nouvellement touchés par la dématérialisation des services publics ». La réussite de l'initiative tient à la mise en commun de tous les acteurs concernés. Comme tous les sujets numériques, le thème de l'inclusion numérique est un sujet transversal, il y a un besoin de travailler avec des COPIL transversaux au sein de la municipalité (éducation, social...).

ORGANISATION D'ATELIERS « NUMÉRIQUE POUR TOUS » À MONTROUGE

Le succès de ces ateliers repose sur une alliance originale de multiples partenaires : la ville de Montrouge, l'Office Public de l'Habitat, des entreprises privées, des acteurs du secteur social ainsi qu'une coordination de bénévoles. Chaque partenaire participe à la communication, à la mise à disposition de matériel, de locaux ; ce qui permet de délivrer des formations gratuites et dépourvues de financements publics ou de subventions. La gouvernance de cette initiative est fondée sur deux éléments :

- un protocole de référence répartissant les responsabilités et engagements de chaque partenaire
- un comité se réunissant régulièrement pour suivre l'avancement et les points d'attention.

Au-delà de l'union, le seul gage de la réussite est la coalition des différents acteurs. Il faut donc créer les conditions d'une réflexion et d'une action commune avec tous les acteurs locaux à fédérer tout en écoutant les territoires. Les contributions sont unanimes à ce sujet : la réussite d'une stratégie d'inclusion numérique repose sur l'adoption d'une **démarche résolument collective et collaborative** qui laisse la place à l'émergence locale – au droit à l'initiative locale selon les mots de Claudy Lebreton de Villes Internet – tout en proposant une dynamique nationale permettant d'apporter une réponse coordonnée et mutualisée, et par conséquent plus efficace. L'enjeu est alors de réussir à faire **passer à l'échelle des expériences inspirantes** en bénéficiant de l'atout principal d'une instance locale : sa souplesse. Cela suppose notamment de **garantir un maillage fin du territoire.** Les acteurs et structures locales bénéficient d'un ancrage en proximité, souvent au contact des publics fragiles* ; ancrage utile pour mieux atteindre et accompagner les personnes exclues du numérique.

Témoignage de l'Association Familles Rurales

2. RESTITUTION DES DÉBATS

Cette partie cherche à mettre en valeur les débats dynamiques qui ont eu lieu lors des réunions, auditions de travail ainsi que de valoriser les points de vue des contributeurs.

2.1 STRUCTURER UNE GOUVERNANCE EFFICACE – UNE STRUCTURATION DE LA GOUVERNANCE EN 3 ÉCHELONS

L'association Le Rameau, auditionnée par le groupe de travail, propose une structuration de gouvernance sur 3 niveaux* :

- le niveau national qui permet une cohérence nationale dans une logique normative ;
- le niveau local avec une capacité d'expérimentation et de réponse aux besoins locaux;
- le niveau régional qui a un rôle de médiation entre le local et le national et permet l'équilibre entre le normatif et l'expérimentation.

QUEL NIVEAU DE COLLECTIVITÉ CHOISIR POUR PORTER LA GOUVERNANCE ?

L'ensemble des contributions souligne qu'il faut respecter les spécificités territoriales. L'AVICCA précise qu'«il n'existe pas un seul modèle mais bien des modes d'organisation, d'animation et de financement différents en fonction de la diversité des territoires, de l'engagement des élus et de l'historique des porteurs de projets. Toutefois, **des débats sont posés sur les échelons pertinents** pour déployer la stratégie. Plusieurs personnes auditionnées* ont mis en avant le **Département** comme acteur incontournable, de pilotage d'une stratégie d'inclusion numérique, du fait de ses compétences en matière de solidarités et de cohésion sociale.

REGROUPEMENT DE STRUCTURES ŒUVRANT POUR LE NUMÉRIQUE AU SEIN D'UN DÉPARTEMENT : EXEMPLE DE L'OISE

Dans l'Oise, la DSI du département, le syndicat mixte en charge du Très Haut Débit, la centrale d'achat Cap'Oise et l'Adico se sont regroupés au sein d'un « club informel » afin de collaborer sur des objectifs communs. La méthodologie suivie a été la suivante : identification des problématiques, définition de l'objectif commun et répartition des missions.

L'instance de gouvernance mise en place à l'occasion de l'élaboration des schémas départementaux d'amélioration de l'accessibilité des services au public (SDAASAP) pourrait devenir une instance pertinente pour traiter l'inclusion numérique. Les SDAASAP sont des outils construits à l'échelle départementale et portés par des acteurs multiples (opérateurs de service public, EPCI*, ARS*, services déconcentrés de l'Etat et services départementaux) qui permettent de déterminer les services essentiels aux populations dans leur vie quotidienne. Ils outillent les territoires pour optimiser, coordonner et mutualiser l'offre de services au public. Aujourd'hui il existe 62 SDAASAP.

**La gouvernance à 3 niveaux est précisée plus loin dans les recommandations des rapporteurs.*
**Témoignage du Conseil d'administration du réseau France Médiation et de l'UNAF*
**Etablissement public de coopération intercommunale*
**Agence régionale de santé*
**Le SDAASAP est soumis pour avis aux EPCI, puis au Conseil régional et à la Conférence territoriale de l'Action Publique avant d'être approuvé par le Conseil départemental et arrêté par le Préfet. La région est positionnée comme chef de file dans les domaines sur lesquels elle a compétence (par exemple les mobilités) et sur lesquels elle mène des actions. L'intérêt d'avoir une visibilité des schémas à l'échelle de la région est intéressante : la région peut examiner à son échelle le socle commun à chaque schéma et les spécificités de chacun ; l'aménagement des franges départementales et les coopérations entre départements sont à organiser.*

Au-delà des seuls SDAASAP, il a été proposé **de favoriser l'intégration dans les instances existantes** (par exemple les comités départementaux de pilotage des MSAP) **des acteurs de l'inclusion et de la médiation numériques.**

SDAASAP DES PYRENEES-ATLANTIQUES

Parce qu'il est apparu comme enjeu central dans l'ensemble des phases de diagnostic de différents schémas portés par le Département et/ou co-portés avec l'Etat, le sujet de l'inclusion numérique a pris une dimension partenariale et a été placé au centre des différents schémas départementaux (Schéma de développement des usages numériques et SDAASAP). Les partenaires du SDAASAP ont aussi été directement impliqués dans la démarche : CAF, Pôle Emploi, CPAM, CARSAT, MSA, La Poste, MSAP entre autres. Le portage politique départemental et le co-portage avec l'Etat et ses opérateurs d'une part, la convergence des schémas sur l'inclusion numérique d'autre part, ont indéniablement été les 2 facteurs clés de succès ayant permis de faire de l'inclusion numérique « l'affaire de tous » sur ce territoire et d'en confier le pilotage et la coordination au Département avec l'engagement de l'ensemble des partenaires. La Préfecture a pu, dans ce cadre, désigner un référent inclusion numérique en la personne de Mme La sous-préfète.

Toutefois, certaines structures soulignent l'importance de ne pas réduire l'inclusion numérique à l'inclusion sociale. L'instauration d'une culture et d'une méthodologie transverses de travail (notamment au sein des collectivités) semble être un facteur clé de succès pour mettre en place une gouvernance qui fonctionne. Parallèlement au département, les **conseils régionaux** sont très actifs sur le numérique (déploiement des infrastructures, économie numérique) et ont parfois développé des politiques spécifiques sur l'appropriation du numérique par tous. Enfin, le **niveau intercommunal** – à l'heure où les regroupements sont favorisés et les responsabilités des intercommunalités accrues - est intéressant puisqu'il est privilégié pour le pilotage des contrats de ville, pour l'animation et la stimulation du tissu local.

LÉGITIMER LES ACTEURS DES DIFFÉRENTS ÉCHELONS DE GOUVERNANCE

Faire émerger des échelons de gouvernance de l'inclusion numérique suppose d'être collectivement vigilant sur la représentativité des membres de ces échelons. En effet, le **crédit accordé aux acteurs « censés » représenter un échelon de gouvernance est essentielle** pour le collectif Ouishare. Selon Familles Rurales, il faut partir des **communautés de confiance existantes** pour construire un réseau national.

**Etablissement public de coopération intercommunale*
**Agence régionale de santé*

LA PLACE DE L'ETAT DANS LA GOUVERNANCE

Cette place a été sujette au débat pendant des auditions et des réunions de travail. L'échelon national devrait avoir comme mission de **fixer un cadre partagé, de définir des grands principes communs, d'encadrer tout en libérant les innovations, et de jouer le rôle – indispensable - d'arbitrage** notamment pour résoudre les problèmes soulevés localement.

> *« Le local expérimente et le national optimise. Quand la demande part du local, le besoin est avéré ».*
>
> *Smara Lungu et Florence Henry du groupe La Poste*

Par ailleurs, l'Etat est **garant de l'égalité des territoires et des citoyens.** Pour nombre de contributeurs, le rôle de l'Etat est donc d'encourager des méthodes contributives : donner la main aux territoires locaux pour que les initiatives locales se diffusent et qu'elles ne jouent pas les unes contre les autres*.

> *« On a plus besoin d'un État animateur qui va faire en sorte que l'échange s'organise que d'un État prescripteur »*
>
> *Michel Briand, La Coop des communs*

L'ÉMERGENCE DES « HUBS », INTERFACES DES TERRITOIRES ET INSTANCES DE RELAI ENTRE LE NATIONAL ET LE LOCAL, À ACCOMPAGNER

Plusieurs témoignages - notamment du PIMMS de Melun et du réseau Arsenic PACA - se retrouvent sur la nécessité **d'avoir et/ou de faire émerger des têtes de réseau sur un territoire**, capables de structurer des lieux d'accueil identifiés pour l'aide au numérique. Certaines organisations ont témoigné d'une structuration des acteurs de la médiation numérique qui ne faisait pas toujours de manière « naturelle ». Par ailleurs, l'importance d'un dialogue efficace entre les différents échelons est pointé. Pour cela, il est nécessaire de constituer des **instances de taille intermédiaire qui puissent à la fois se faire le relai du niveau national et stimuler et recueillir les initiatives locales.** Pour certains tels que Samuel Roumeau et Taoufik Vallipuram de Ouishare, ces structures doivent être « souples » et permettre les allers-retours entre le local et le national. Le Réseau Français des Fablabs se positionne comme un intermédiaire pour le recensement des stratégies locales inspirantes, et comme une courroie de transmission entre les territoires et leur FabLab. L'exemple de certaines MSAP, devenues tacitement « têtes de réseau », est enfin intéressant*. Ces MSAP participent à l'attractivité du territoire, sont fédératrices et capables d'embarquer les autres réseaux sur des sujets précis. Elles coordonnent des formations, des projets, la production de ressources, partagent et mettent en commun des informations.
Permettre le dialogue et la coordination permanente entre les échelons national et local **suppose pour beaucoup l'instauration d'interfaces, de « hubs »,** régionaux ou au moins « inter-départementaux » articulés autour de relais départementaux plus proches des acteurs de terrain.

**Témoignage d'Alexandre Rousselet du Réseau français des fablabs*
**Témoignage de Carolle Verdeguer, Caisse des Dépôts et Consignations*

LE TEMOIGNAGE D'ARSENIC, TETE DE RÉSEAU DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE EN PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

Cette association joue un rôle d'appui aux lieux présents sur son territoire d'intervention (échanges de pratiques, accompagnement à la formalisation et à l'évolution de l'offre de services, formation, etc.) ainsi que de valorisation des actions et de développement de partenariats. Elle intervient aussi auprès du niveau national. L'intérêt pour les pouvoirs publics : s'adresser à une interface identifiée et unique qui fluidifie l'animation d'un réseau d'acteurs, communique et favorise la lisibilité du secteur, augmentant de fait les possibilités de collaborations, notamment avec les collectivités.
Cette posture de relais a permis à ARSENIC d'être associée aux démarches territoriales d'aménagement et de développement des usages et services numériques entreprises à l'échelle de la région et des départements (SCoRAN, SDTAN, SDUN, etc.) mais aussi des communes et EPCI (telles la Métropole Aix-Marseille Provence) désireuses de s'investir sur le sujet de l'inclusion numérique.
Enfin, le cas ARSENIC est utile à la réflexion en matière d'échelon territorial. Bien que l'échelle régionale soit fondamentale pour garantir une couverture équitable du territoire, l'échelle départementale permet une connaissance affinée des spécificités et besoins des bassins de vie et d'activité et une plus grande agilité.

LA MISE EN PLACE D'UNE COORDINATION EFFICACE ENTRE LES DIFFÉRENTS ÉCHELONS DE GOUVERNANCE

Sur le modèle des contrats de ville, Stéphan Ludot du CGET estime qu'il est nécessaire d'associer à un échelon local l'État, ses établissements publics, l'intercommunalité, les communes, le département et la région, les acteurs institutionnels (organismes de protection sociale, acteurs du logement, acteurs économiques), l'ensemble de la société civile, ainsi que les associations assurant le lien social sur le territoire et les habitants dans un **dialogue efficace.** Par ailleurs, La Poste présente ces deux niveaux de gouvernance en dialogue permanent, socle de sa mission de service public : l'observatoire national de la présence postale et l'instance départementale.

2.1 PORTER L'AMBITION D'UNE GOUVERNANCE EN MATIÈRE D'INCLUSION NUMÉRIQUE
–

LA MISE EN PLACE DE LA GOUVERNANCE PAR DIFFÉRENTS LEVIERS

La mise en place d'une gouvernance partenariale peut être **adossée à un levier financier.**

LA STRATEGIE DU CONSEIL REGIONAL HAUTS-DE-FRANCE PRÉSENTÉE PAR ISABELLE ZELLER
directrice de la mission région numérique

La Région Hauts-de-France est l'Autorité de gestion d'un programme opérationnel FEDER 2014-2020. Dans le cadre de sa stratégie numérique, les 96 EPCI de la région sont incités à se doter d'une feuille de route, adopter une stratégie numérique sur les usages et installer « un numéricien » pour obtenir l'attribution par la région de fonds FEDER.
Pilotage et organisation :

- chaque EPCI constitue un binôme avec un technicien (numéricien) et un élu (point d'entrée politique)
- des séminaires sont organisés 4 fois par an pour réunir les numériciens sur toute la région et permettre les échanges de bonnes pratiques et les travaux collectifs sur des thématiques spécifiques.

« Les fonds FEDER ont eu un véritable effet levier et de transformation. Cela nous a incité à nous regrouper pour construire une stratégie numérique et une équipe avec une approche du numérique qui soit vraiment « servicielle », sous la forme d'une plateforme sur tout le territoire. »

Témoignage du Pays de Saint-Omer, collectivité soutenue par le programme FEDER des Hauts-de-France.

PROJET LEVOICE A MONTREAL, QUEBEC, CANADA

L'objectif du projet est de faire émerger un écosystème de tiers-lieux d'innovation ouverte dans la municipalité de Verdun, à Montréal, au Canada. La gouvernance de cet écosystème est originale: les financements publics à destination des tiers-lieux servent d'incitation afin que ces derniers aient une gouvernance commune et appartiennent au même consortium d'acteurs. Cela permet de faire correspondre l'offre de service aux besoins des citoyens via cette gouvernance partagée et limite la concurrence entre les acteurs. Les financements sont confiés à une entité neutre, un tiers de confiance avec laquelle le réseau d'acteurs contractualise pour la gestion des espaces, des outils communs et l'animation de l'écosystème

Sur le modèle du numéricien en Hauts de France, les auditionnés soulignent l'importance de **pouvoir disposer d'un acteur sur le territoire dont le rôle est de piloter les différentes parties prenantes.** Le Réseau français des Fablabs souligne d'ailleurs le rôle primordial des fab managers au sein des lieux pour animer la communauté.

En outre, face à l'enjeu de **susciter l'intérêt commun et développer un sentiment d'appartenance**, OuiShare a précisé les 3 leviers à activer pour faire émerger et constituer une communauté d'intérêts : la transparence, la confiance et l'appui à l'engagement individuel.

UN ACTEUR DE RÉFÉRENCE POUR MUTUALISER LES OUTILS, ACTEURS ET INITIATIVES DISPONIBLES

Un des besoins de la gouvernance est de mutualiser les outils disponibles afin de permettre l'échange de bonnes pratiques entre collectivités. Nombre de contributeurs ont pointé les doublons dans le déploiement d'outils ou de projets et insister sur la nécessité d'avoir un acteur de référence qui agrège l'ensemble des ressources disponibles et permet de capitaliser sur des bonnes pratiques.

EXPERIENCE EN COURS DE DEVELOPPEMENT DANS LE PAYS DE MONTBÉLIARD AGGLOMÉRATION

Suite à la disparition de fonds européens pour financer l'ensemble des 21 Espaces Publics Numériques de l'Agglomération, 5 structures dont des collectivités se sont regroupées pour construire un projet de service collectif numérique. Les objectifs de ce regroupement étaient simples: favoriser un maillage des acteurs, une mutualisation des moyens et des échanges de pratiques. Ce projet de service collectif numérique a démarré en 2017 et a été rendu possible par le soutien de la conférence des financeurs du Département du Doubs.

L'ÉMERGENCE DES COMMUNS, CONDITION DE RÉUSSITE DE LA GOUVERNANCE

Pour Michel Briand, «sur un territoire, la collectivité territoriale a légitimité pour réunir l'ensemble des acteurs et créer ce commun de la médiation numérique. L'Etat, lui, a légitimité au niveau national pour réunir l'ensemble des acteurs de la même façon. Nous avons besoin de mettre en œuvre un schéma global en tant que commun. Cela pourrait être le rôle de l'Etat par l'Agence du Numérique.»

La réflexion est complétée par la proposition de **co-construire un état des lieux des médiations,** comme commun du territoire.

«Etablir un état des lieux des médiations numériques permet de prendre en compte la question des usages et des personnes exclues d'outils et de services numériques. Cette démarche suppose de donner à voir la diversité des lieux de médiation numérique présents sur un territoire (bibliothèques, EPN, etc). Cet état des lieux pourrait être considéré comme un commun du territoire : grâce à la mise en place de règles de gouvernance qui permettraient à chaque acteur de participer au diagnostic et d'être force de propositions pour l'e-inclusion du territoire».

Michel Briand, COOP des communs

«Le Pas-de-Calais porte un projet - Wikisol62 – qui vise à développer un wiki de la lutte contre l'exclusion et recueille les ressources dont les travailleurs sociaux ont besoin sur le terrain peu importe où ils sont dans le département. Le code est libre pour permettre aux 4 autres départements de la Région de se l'approprier.»
Isabelle Zeller, Conseil Régional - Hauts-de-France

LE RESEAU DE MEDIATION NUMERIQUE À BREST
CONTRIBUTION DE MICHEL BRIAND

«La médiation numérique doit être prise en charge à l'échelle du territoire. La médiation doit être réalisée en proximité : les gens restent près de leur domicile. C'est ce qui a été impulsé avec les PAPI (Points d'Accès Public à Internet) à Brest. Il a fallu 10 ans pour que chaque territoire ait son PAPI. Il faut regarder ce qu'il se fait sur le territoire puis raconter ce qu'il se passe sous forme de guide méthodologique, que les gens puissent proposer différentes approches aux autres.
Plusieurs enseignements peuvent être tirés de l'expérience des PAPI :

- une démarche accompagnée qui invite à se mettre en réseau au rythme de chacun est efficiente
- «le temps long» : il a fallu 10 ans pour que le dernier équipement de quartier soit «PAPI»
- l'importance d'un «donner à voir» qui favorise la diffusion en visant la généralisation
- l'utilité d'un grand nombre d'ateliers où toute demande de formation peut être entendue.
- L'intérêt de la démarche complémentaire d'un appel à envies (ie. un appel à projets où tous les projets sont retenus) est de favoriser les initiatives et le pouvoir d'agir. L'idée est de faire des appels à projets où plusieurs structures peuvent répondre. Cet appel à projets n'est pas concurrentiel et l'enveloppe budgétaire est partagée entre les projets qui respectent les principes».

EXPÉRIMENTER LES OUTILS AUPRÈS DE COMMUNAUTÉS LOCALES INSTALLÉES

Il est utile pour l'ensemble des acteurs de mettre en place des territoires « pilotes » qui pourraient tester l'ensemble des outils mis à disposition dans le cadre de la stratégie nationale et faire leur retour d'expérience.

Mettre en place un évènement national

Pour Yvan Noel du Conseil Régional de Normandie, relayé dans un autre témoignage par Karine du Bureau d'Informations Jeunesse d'Etampe, « il faut un événement national et une coordination nationale. On a organisé les Assises nationales de la médiation numérique à Caen en 2015 qui a suscité un vif intérêt. Cela permet de montrer qu'il n'y a pas une médiation numérique mais DES médiations numériques : dans l'entreprise, à l'école et partout ».

–

3. RECOMMANDATIONS DES RAPPORTEURS

–

CONCEVOIR UN DISPOSITIF DE GOUVERNANCE INTÉGRANT L'ARTICULATION DE TROIS ÉCHELONS PERMETTANT :

- D'assurer un pilotage national avec un portage politique fort
- De laisser place à l'émergence au niveau local
- De structurer un niveau intermédiaire relai entre ces deux premiers échelons

Les ambitions d'une telle gouvernance sont multiples : faciliter la consolidation des stratégies et politiques nationales et locales, encourager l'émergence d'initiatives et définir des principes actifs et des actions prioritaires à partager entre les acteurs. Il s'agit d'instaurer **une gouvernance de long terme, évolutive,** qui facilite la diffusion des usages numériques au sein de la société. La gouvernance proposée permettra d'animer et de mettre en réseau toutes les parties prenantes concernées par l'inclusion numérique notamment les acteurs de la médiation numérique par la mise en œuvre de certains dispositifs préconisés par le groupe de travail 2. Enfin, elle aura un rôle d'orchestration des différents dispositifs de financement présentés dans le groupe de travail 3.

Le dispositif de gouvernance imaginé se déclinerait donc sur trois échelons :

- **Échelon de pilotage et d'orientation (échelon national)** : un organe exécutif pilote l'ambition nationale et rassemble les structures représentatives des parties prenantes (collectivités, administrations centrales, associations d'usagers, professionnels, opérateurs de service public) ;
- **Échelon de mise en commun (échelon intermédiaire)** en capacité d'animer tous les acteurs publics, privés et associatifs à un échelon territorial permettant la mutualisation et la subsidiarité entre acteurs de terrain ;
- **Échelon de mise en œuvre (échelon local)** qui garantit l'autonomie et la libre organisation des acteurs pour favoriser l'émergence de projets. Les collectivités locales animent les acteurs en capacité d'agir en matière d'inclusion numérique. L'objectif est de rassembler un spectre très large d'acteurs territoriaux en capacité d'accompagner les populations.

ÉCHELON NATIONAL D'ORIENTATION

À cet échelon, le dispositif de gouvernance pourrait être constitué d'une instance partenariale, ayant pour rôle de **définir les orientations à l'échelle nationale et de piloter les ambitions nationales** et appuyé d'une mission support qui assurerait le suivi opérationnel de ces orientations. Elle serait en coordination avec les travaux réalisés dans le cadre de la Conférence nationale des territoires mais aussi avec les instances opérationnelles comme le programme Développement Concerté de l'Administration Numérique Territoriale. Une instance nationale partenariale devrait être créée pour assumer les missions suivantes :

- Piloter l'avancée des travaux de la stratégie nationale, prévoir les ajustements nécessaires, et évaluer sa mise en œuvre
- Définir le « cadre minimum obligatoire de gouvernance » et s'assurer de la mise en place des échelons intermédiaires et locaux
- Avoir un rôle d'articulation et de fléchage des ressources financières selon les recommandations du groupe de travail 3
- Avoir un rôle de veille, conseil et orientation auprès du Gouvernement

La méthodologie du programme DCANT et son instance nationale partenariale (INP) ont inspiré une possible constitution de cette instance ad hoc. L'idée de cette INP est de réunir à la fois l'interministériel et l'interterritorial (via les associations de collectivités notamment). Elle regrouperait les acteurs suivants : Etat, associations de collectivités locales, représentants de professionnels de la médiation numérique et sociale, opérateurs de services publics, représentants de tiers lieux et fablabs, têtes de réseaux associatifs, et chercheurs. Une mission support devrait prendre en charge l'appui technique pour cette instance nationale. Pour cela, il est préférable de s'appuyer sur des organisations existantes comme la Mission Société Numérique.

L'ÉCHELON INTERMÉDIAIRE DE MISE EN COMMUN

Les missions de l'instance de l'échelon de mise en commun seraient les suivantes :

- Être le relai référent de l'ambition nationale et permettre l'articulation entre les actions locales et les orientations nationales.
- Centraliser les remontées terrain (assurer la documentation des retours d'expériences des acteurs locaux, capter des données qualifiées et géo-localisées qui permettront d'améliorer / optimiser les services proposés)
- Identifier les difficultés locales et saisir l'instance nationale en cas de besoin (curation du contrôle qualité de la prestation des acteurs locaux de médiation numérique qui conditionne l'accès à certains financements)
- Rendre compte et participer aux instances préexistantes (CRSN...)
- Coordonner l'attribution des fonds décidée par l'instance nationale partenariale selon des modalités recommandées par le groupe de travail 3

Cette instance politique serait composée des acteurs suivants : Etat déconcentré, collectivités locales, acteurs locaux de la médiation numérique et sociale, réseau local des tiers-lieux et fablabs, opérateurs de services publics, tissus associatifs locaux.

Lors de la phase de consultation, le département a souvent été désigné comme l'échelon administratif le plus cohérent pour constituer cet échelon intermédiaire de gouvernance. L'instance porteuse de l'échelon de mise en commun

reposerait donc sur les départements ainsi que sur les schémas préexistants : dans un premier temps il est recommandé sur les SDAASAP, en intégrant dans les comités de pilotage les acteurs de la médiation numérique, avant éventuellement de constituer une instance plus large sur la thématique de l'inclusion et des cultures numériques.

À cet échelon aussi, une mission de pilotage devrait appuyer l'instance intermédiaire afin :

- D'animer le réseau local de médiation numérique et la concertation des acteurs
- De s'assurer du bon maillage territorial (sourcing d'initiatives sur les bassins de vie qui ne sont pas assez couverts)
- D'animer la cartographie des acteurs du territoire selon les recommandations formulées par le groupe de travail 2
- D'assurer la formation des médiateurs numériques - inscription dans une dynamique d'évolution professionnelle ainsi que des acteurs sociaux et agents d'accueil (à l'identification, le diagnostic, la sensibilisation et la redirection des publics)
- De fournir une prestation d'accompagnement en ingénierie financière pour l'accès à des financements structurants (fonds européens) aux structures de taille réduite

Cette mission de pilotage pourrait être incarnée par des structures intermédiaires évoquées dans les propositions du groupe de travail 3.

L'ÉCHELON LOCAL DE MISE EN ŒUVRE

À l'échelle locale, la structuration de la gouvernance reposera sur une libre émergence des acteurs. La préconisation du groupe de travail est de ne pas créer d'instance ; une autonomie sera laissée aux leaders naturels des bassins de vie qui seront outillés pour mettre en place des stratégies locales (fiches techniques, matrice des acteurs à mobiliser, duplication de bonnes pratiques).

Pour autant, le groupe de travail a défini certaines missions (non exhaustives) qui pourraient être attribuées à cet échelon :

- Organiser les rencontres régulières entre les acteurs locaux de l'inclusion numérique *(sur la base des outils réalisés par le groupe de travail 1 et qui seront mis à disposition sur la plateforme en ligne)*
- Mobiliser des acteurs autour du sujet *(sur la base des outils réalisés par le groupe de travail 1 et qui seront mis à disposition sur la plateforme en ligne)*
- Coordonner les acteurs
- Stimuler l'émergence d'initiatives, l'identification des initiatives non institutionnelles (de particuliers, bénévoles, etc.) et l'adhésion à la dynamique commune
- Alimenter la cartographie des acteurs du territoire
- Rendre compte au sein des instances intermédiaires des enjeux locaux

Les bonnes pratiques identifiées lors de la concertation en matière d'inclusion numérique et qui figurent dans cette synthèse seront renseignées sur la plateforme en ligne issue de la stratégie afin de permettre leur duplication dans les territoires.

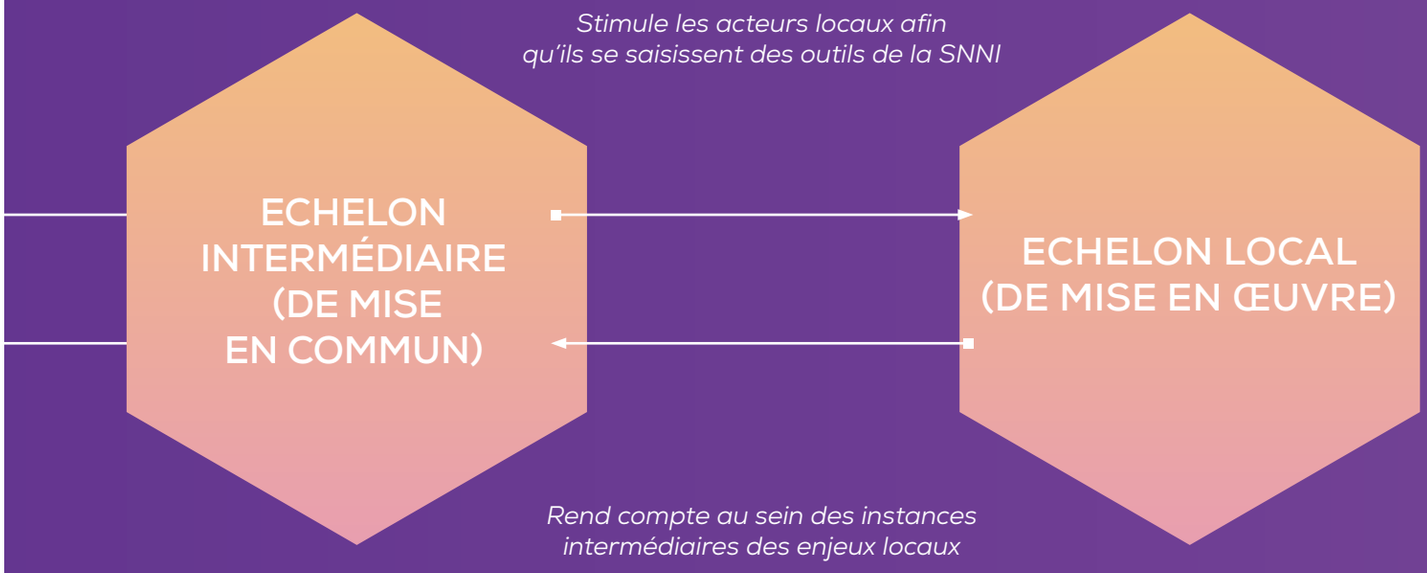
L'ARTICULATION DES TROIS ÉCHELONS

PROPOSER UN ÉVÈNEMENT NATIONAL DE LANCEMENT DE LA GOUVERNANCE

Les rapporteurs préconisent la tenue chaque année d'un événement dédié à l'inclusion et aux cultures numériques pour croiser les approches et les expériences et faire vivre cette dynamique collective. Cet événement pourrait avoir lieu pour la première année, en 2018, lors de l'édition de « Numérique en commun », en cours de conception et prévu à Nantes, les 13 et 14 septembre prochain.

METTRE EN OEUVRE DES « TERRITOIRES PILOTES »

Il est enfin préconisé de mettre en place un dispositif de « territoires pilotes » dont l'objectif sera d'accélérer la mise en œuvre de stratégies d'inclusion numérique dans des territoires afin d'expérimenter le modèle de gouvernance proposée et de construire les outils nécessaires à l'élaboration de la stratégie.


Stimule les acteurs locaux afin
qu'ils se saisissent des outils de la SNNI
ECHELON INTERMÉDIAIRE (DE MISE EN COMMUN)
ECHELON LOCAL (DE MISE EN ŒUVRE)
Rend compte au sein des instances
intermédiaires des enjeux locaux

PERSONNES AUDITIONNÉES

Ana Hours - Unis-Cité
Lydia Adelin - Unis-Cité
Pascale Goeury - Caisse centrale de la mutuelle sociale agricole
Doria Severy - Conseil départemental du Gard
Frédéric Nicolas – Conseil départemental du Gard
Fabrice Molliex - Secours Catholique
Delphine Schemer - Secours Catholique
Soisic Rivoalan - Croix-Rouge française
Alicia Jovin - Croix-Rouge française
Stéphanie Haloco - Les Restos du Cœur
Louis Cantuel - Les Restos du Cœur
Michèle Pasteur - Agence nouvelle des solidarités actives
Simon Roussey - Agence nouvelle des solidarités actives
Pierre Guyomar - Centre régional information jeunesse d'Auvergne-Rhône-Alpes
Vincent Le Scornet - Union nationale de l'information jeunesse
Serge Kroichvili - Union nationale des Missions Locales
Edith Le Gourrier - Union nationale des Missions Locales
Jamel Arfi - Régie de Quartiers de Trélazé
Tarek Daher - Comité National de Liaison des Régies de Quartier
Benoît Prady - PIX
Benjamin Marteau - PIX
Sylvie Chevillard - Secours populaire
Annie Verrier - Centre communal d'action sociale d'Amiens
Sarah Lecouffe - Union nationale des CCAS
Justine Baranger - Défenseur des Droits
Bernard Dreyfus - Défenseur des Droits
Pierre-Jean Petit - Association Aurore
Olivier Febvre - Association Aurore
Stéphane Coltorti - Association Aurore
Gina Vercelli-Zambeau - Caisse nationale d'assurance vieillesse
Carole Geslin - Caisse nationale d'assurance vieillesse
Karine Meininger - Pôle emploi
Laurence Salter - Pôle emploi
Anne-Laure Laderrière - Union Nationale des PIMMS
Guillaume Lahoz - Point Information Médiation Multi Services de Melun
Hervé Fernandez - Agence Nationale de Lutte contre l'Illettrisme
Stéphane Gardé - Centre Ressources Illettrisme en Auvergne
Danièle Aspert - Centre Ressources Illettrisme en Auvergne
Cyrille Cohas Bogey - Association nationale des Écoles de la 2e Chance
Adil Lamrabet - Association nationale des Écoles de la 2e Chance
Alain Chelloul - Caisse nationale de l'assurance maladie des travailleurs salariés
Dounia El Guasmi - Caisse nationale de l'assurance maladie des travailleurs salariés
Caroline Galumbo - Cyber-base de la MJC de Bron
Emilie Gerbaud - Métropole de Lyon
Alain Ricci - Académie de Créteil
Isabelle Joly - Syndicat National des Directeurs Généraux des services des Collectivités Territoriales
Vincent Potier - Centre National de la Fonction Publique Territoriale
Jérémy Blazquez - Centre National de la Fonction Publique Territoriale
Cécile Montreuil - Département de Saône-et-Loire
Louis-Xavier Colas - Ministère des affaires sociales
Didier Dubasque - Haut conseil du travail social
Véronique Roussin - Direction générale de la cohésion sociale
Mehdi Serdidi - Association Science Technologie Société
Damien Monnerie - Association ICI
Elodie Delboulbé - Fondation Free

Guy Mamou-Mani - Groupe OPEN
Frédéric Bardeau - Simplon
Antoine Poignant - Mon Assistant Numérique
Mathieu Tessier - Mon Assistant Numérique
Emmanuelle Roux - SC21
Benoît Lemozit - Commissariat général à l'égalité des territoires
Jean Deydier - WeTechCare
Jean-Philippe Vanzeveren - Centres sociaux connectés
Florian Soudain - Centres sociaux connectés
Alain Assouline - Webforce3
Mélanie Gaultier - Ministère de l'Education Nationale
Claudio Cimelli - Ministère de l'Education Nationale
François Bocquet - Ministère de l'Education Nationale
Joël Grattepanche - Ministère de l'Education Nationale
Rémi Chaintron - Ministère de l'Education Nationale
Annick Rivoire - Makery
Constance Garnier - Doctorante à Télécom ParisTech
Vincent Dallongeville - Reconnect
Benoît Mounier-Saintoyant - Avise
Laura Montmory - Avise
Mélissande Cassin - Old'in
Thierry Perrin - CoopVenture
Claudy Lebreton - Villes Internet
Florence Durand - Tornare - Villes Internet
Anne Le Hénanff - Villes Internet
Mourad Bennaceur – Réseau régional des EPN WebOcentre
Stephan Ludot - Commissariat général à l'égalité des territoires
Sylvie Cabassot - Commissariat général à l'égalité des territoires
Taoufik Villapuram - OuiShare
Samuel Roumeau - OuiShare
Gwladys Morales - Préfecture Auvergne-Rhône-Alpes
Jean-Baptiste Baud - Association Familles Rurales
Nadia Ziane - Association Familles Rurales
Carolle Verdeguer - Caisse des Dépôts et Consignations
Florence Henry - Groupe La Poste
Smara Lungu - Groupe La Poste
Véronique Balestra - La Brasserie
Loïc Duquy Nicoud – Région Provence Alpes Côte d'Azur
Elisabeth Le Faucheur - Ville de Brest
Frédéric Papet - DGCL, Ministère de l'Intérieur
Béatrice Laurichesse - DGCL, Ministère de l'Intérieur
Isabelle Dorliat Pouzet - DGCL, Ministère de l'Intérieur
Charlotte Desprairies - DGCL, Ministère de l'Intérieur
Charles-Benoît Heidsieck - Le Rameau
Corentin Voiseux - Hypra
Jean-Philippe Mengual - Hypra
Malika Boubekeur - Association des Paralysés de France
Marc Witczak - Association des Paralysés de France
Sébastien Vermandel - Association des Paralysés de France
Patrick Ruestchmann - Territoires Numériques, Bourgogne Franche Comté
Cindy Fercoq - Association ANAS
Sylvie Emsellem - UNAFO
Karine Gesmier - BIJ de la mairie d'Etampes
Yvon Noel - Région Normandie
Francine Rochefort - Région Normandie
Olivier Andrieu-Gérard - UNAF
Maguy Saulnier - Caisse des Dépôts et Consignations
Agathe Cousin - France Médiation
Marie Simati - Interfaces
Déborah Dobaire - Conseil Départemental de Seine-Saint-Denis
Marie Poissonnier - Fédération Léo Lagrange
Estelle Rossi - Fédération Léo Lagrange
Laurence Assous - Ville de Paris
Mike Rackelboom - Ville de Paris
Joelle Soum - Ministère de l'Intérieur
Jocelyn Viols - DGFIP, Ministère de l'Economie et des Finances
Isabelle Pheulpin - DGFIP, Ministère de l'Economie et des Finances
Stephane Albisetti - DGFIP, Ministère de l'Economie et des Finances
Mathilde Duval - DGCS, Ministère des Solidarités et de la Santé
Jean-Christophe Theobalt - Ministère de la Culture
Thierry Claerr – Ministère de la Culture

Laurine Arnould – Ministère de la Culture
Mélanie Belot - Ministère de la Justice
Jean-Regis Catta - Ministère de la Justice
Guillaume Gibert - Direction Générale des Outre-Mer
Alexis Boudard - DINSIC
Nicolas Loubet - La Myne
Bérengère Daviaud - Avise
Kanitha Kernem Auclair - Avise
Rieul Teucher - La Myne
Sylvia Fredriksson - La Myne
David Soubrié - Direction générale de la cohésion sociale
Véronique Roussin - Haut conseil au travail social
Vittoria Logrippo - ARSENIC
Yves Sibilaud - ARSENIC
Céline Berthoumieux - ZINC
Carol Giordano - ZINC
Julien Lecaille - ANIS
Emmanuel Vandamme - POP
Julien Bellanger - PING
Laurent Laluc - Recyclage éco-citoyen
Daniel Membrives - Solidarnum
Garlann Nizon – Inforoutes Drôme-Ardèche
Julien Coclet - Urban Prod
Conseil des Partenaires de Villes Internet
Claude Riboulet - Association des Départements de France
Dominique Dhumeaux - Association des Maires Ruraux de France
Nicolas Patriarche - Conseil Départemental des Pyrénées-Atlantiques
Pierre Henry - France terre d'asile
Brigitte Martinez - France Terre d'asile
Sonia Metzger - Orange RSE
Antoine De Clerck – Orange RSE
Romain Liberge – Maif
Chloé Beaumont - Maif
Antonin Cois – Ligue de l'Enseignement
Association des Bibliothécaires de France
Avi Gillis - Department for Digital, Culture, Media and Sport du Royaume-Uni
Michala Høg Daimar – Digitaliseringsstyrelsen, Danemark
Dorie Bruyas - Fréquence Écoles
Silvère Mercier – Association des Bibliothécaires de France
Julien Dubois - Centres sociaux connectés
Marc Laget - Commissariat général à l'égalité des territoires
Michel Briand - COOP des communs
Tibor Katelbach - Communecter
Benoît Liénard - Soluris
Alexandre Rousselet - Réseau Français des Fablabs
Olivier Gendrin - Réseau Français des Fablabs
Cécile Queffélec - Ministère de la Culture
Nola N'Diaye - Ministère de la Culture
Laurent Michel - Secrétariat général pour l'Investissement
Laurent Rojey - Secrétariat général pour l'Investissement
Stéphane Tisserand - Maif
Rémi Rousseau - Maif
Ariel Turpin - AVICCA
Luc Derrianno - AVICCA

REMERCIEMENTS

Les rapporteurs et la Mission Société Numérique remercient chaleureusement les personnes auditionnées, les contributeurs de la plateforme de concertation ainsi que les animateurs et participants des 25 ateliers organisés dans les territoires.

Ils remercient aussi la députée **Dominique David et Paul Christophle**, pour leur engagement à leurs côtés.

LA MISSION

GROUPE DE TRAVAIL 1 :
ATTEINDRE ET ORIENTER LES PUBLICS CIBLES

Assemblée des Départements de France, Jean-Pierre Quignaux
Conseil départemental des Pyrénées-Atlantiques, Amalia Martinez,
Conseil départemental de la Gironde, Fabienne Guibé
Conseil départemental du Calvados, Amélie Brun
www.departements.fr
www.le64.fr
www.gironde.fr
www.calvados.fr

Caisse Nationale d'Allocations Familiales
Cécile Chaudier
Aurélie Tricot
www.caf.fr

ADRETS – Association pour le Développement en Réseau des Territoires et des Services
Adrien Devos
Guillaume Doukhan
adrets-asso.fr

WeTechCare
Cécilia Germain-Creuzet
wetechcare.org

Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies
Violaine Lanneau
Christophe Mahais
www.fnccr.asso.fr

GROUPE DE TRAVAIL 2 : STRUCTURER L'OFFRE DE MÉDIATION ET DE FORMATION AU NUMÉRIQUE

Association des Petites Villes de France
Jean-Michel Morer
Atte Oksanen
www.apvf.asso.fr
www.trilport.fr

Coopérative La MedNum
Emma Ghariani
Julie Teissedre
lamednum.coop/

GROUPE DE TRAVAIL 3 : CONSOLIDATION ÉCONOMIQUE ET AUGMENTATION DE LA CAPACITÉ D'ACTION DES ACTEURS

Association des Régions de France
Jean-Philippe Berton
regions-france.org

Région Hauts-de-France
Isabelle Zeller
www.hautsdefrance.fr

Médias-Cité
Gérald Elbaze
Lisa Paraboschi
Bénédicte Monjalon
medias-cite.coop/

Caisse des Dépôts et Consignations
Nicolas Turcat
www.caissedesdepots.fr

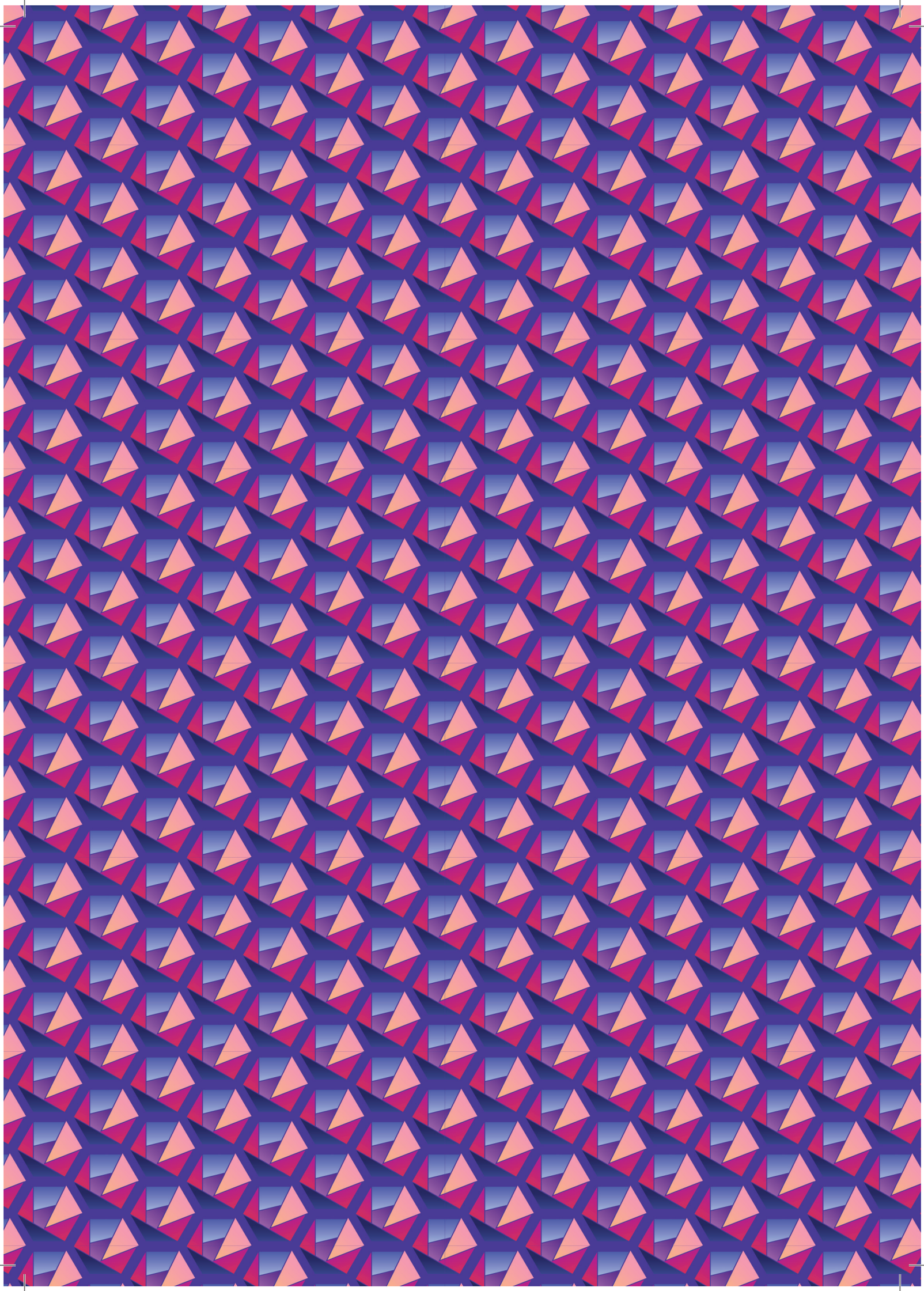
GROUPE DE TRAVAIL 4 : MODÈLES DE GOUVERNANCE ET STRATÉGIES LOCALES INSPIRANTES

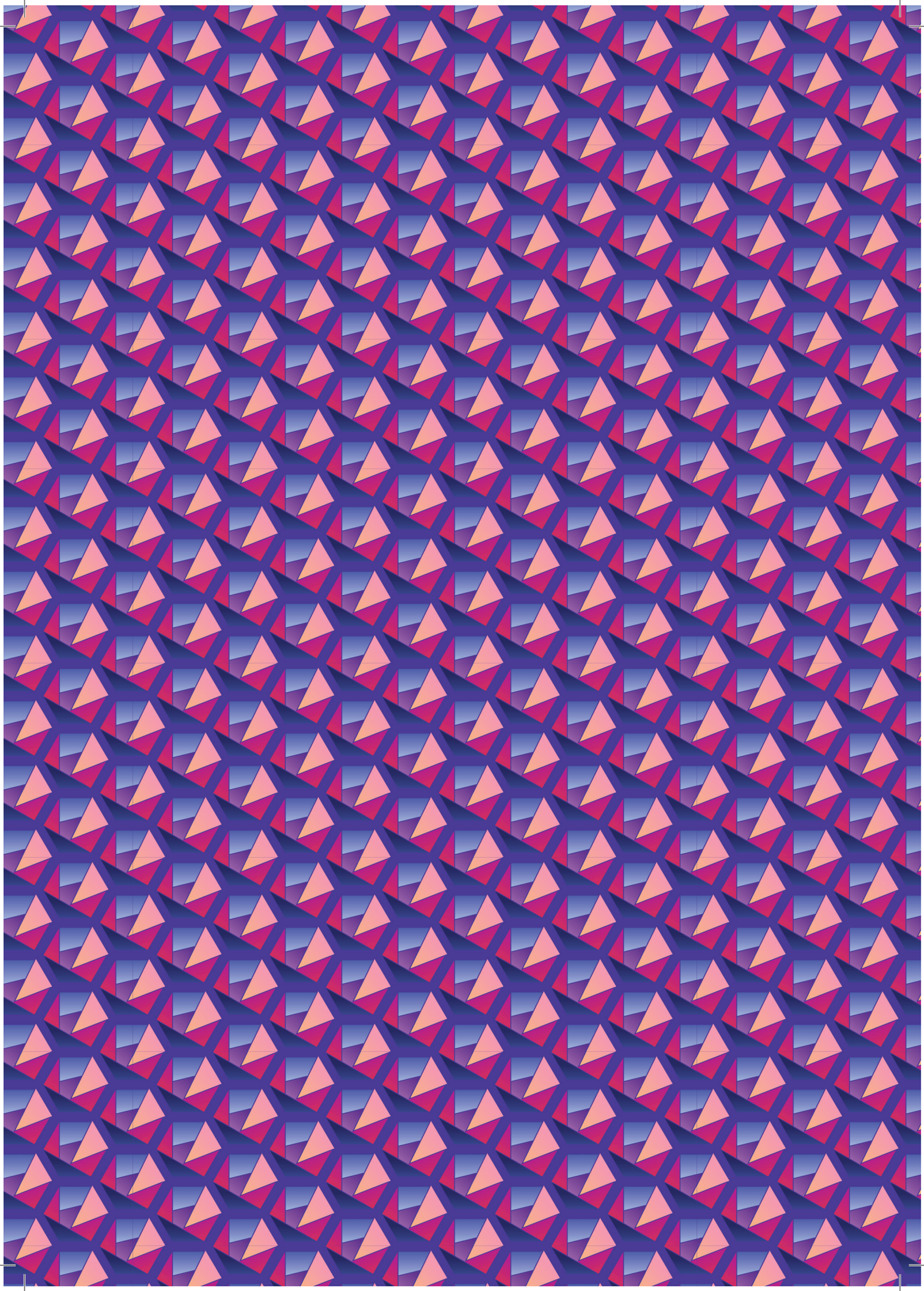
Les Interconnectés, avec l'Association des Communautés de France et France Urbaine
Céline Colucci
www.interconnectes.com

La Poste
Anne-Marie Jean
Philippe Régnard
Eliott Inguenaud
www.laposte.fr

Commissariat Général à l'Egalité des Territoires
Anne Faure
www.cget.gouv.fr

Les rapporteurs ont travaillé avec le soutien de la Mission Société Numérique, pôle de l'Agence du Numérique
Margot Aptel
Bérengère Aujard
Frédéric Bardolle
Alexandre Bigot-Verdier
Marine Jouan
Orianne Ledroit
Pierre-Louis Rolle
societenumerique.gouv.fr





LICENCE OUVERTE
–
AVRIL 2018
–
SOCIETENUMERIQUE.GOUV.FR