

**Société Numérique**

**Rapport d'activité**

**2017-2022**

Septembre 2022



# Table des matières

Editorial.....	02
Présentation du programme Société Numérique.....	03
Cadre d'action.....	04
<b>Axe 1 : Atteindre et orienter les publics cibles.....</b>	<b>06</b>
Mesures lancées.....	07
Parer l'urgence de certaines situations.....	08
ABC Pix et ABC Diag.....	10
La cartographie nationale.....	11
Chiffres clés.....	12
<b>Axe 2 : Structurer l'offre et la formation numérique.....</b>	<b>13</b>
Comment les CnFS viennent-ils accélérer ou pérenniser les stratégies locales d'inclusion numérique ? .....	15
Un outillage sur mesure des CnFS.....	17
L'outillage des professionnels de la médiation numérique.....	19
Le label NEC.....	21
Chiffres clés.....	22
<b>Axe 3 : Consolidation économique et augmentation de la capacité d'action.....</b>	<b>23</b>
L'émergence des Hubs territoriaux pour un numérique inclusif .....	24
Le Pass numérique.....	25
Les Coordinations territoriales de l'inclusion numérique (CTIN).....	26
Les indicateurs des CTIN.....	27
Chiffres clés.....	28
<b>Axe 4 : Modèle de gouvernance et stratégies locales inspirantes.....</b>	<b>29</b>
Numérique en Commun[s].....	30
Les carnets des NEC locaux.....	31
Le Labo.....	32
Chiffres clés.....	33
<b>2017-2022 : Et après ? .....</b>	<b>34</b>

## Edito

Cinq années se sont écoulées depuis le lancement de la stratégie Nationale pour un numérique inclusif de 2017 et le secteur est aujourd'hui complètement transformé. Des initiatives structurantes et durables ont été mises en place, respectant l'esprit initial d'une grande coalition écrivant ensemble la société numérique de demain : collectivités territoriales, opérateurs de service publics, sociétaires de La MedNum, associations, chercheurs, organismes de formation, entreprises... Cette coalition, indispensable à la réussite d'une politique publique en matière d'inclusion numérique, a permis de consolider des actions durables sur tout le territoire.

La crise sanitaire a engendré une prise de conscience massive des inégalités persistantes en matière d'usages numériques au sein de la société, malgré des signaux d'alertes envoyés depuis longtemps par les acteurs de la médiation numérique ou les élus locaux. Nombreux ont été celles et ceux qui se sont alors retrouvés en difficulté lorsqu'il s'agissait d'utiliser un outil numérique ou une application – que ce soit pour accéder à ses droits, communiquer avec ses proches, faire des courses en ligne, prendre rendez-vous chez le médecin... En réponse, 250 millions d'euros ont été déployés pour renforcer les actions du Gouvernement en matière d'inclusion numérique, dans le cadre du plan France Relance

Cette crise a entériné notre conviction : l'enjeu de la transformation numérique n'est pas que technologique. Il est aussi culturel. Agir pour la montée en compétences numériques est la condition du développement d'une société numérique inclusive et humaine, qui pose un regard critique sur son rapport aux technologies. Cette crise a aussi montré que la grande coalition de l'inclusion numérique, dans sa diversité, du fablab au centre social, de la médiathèque à la sous-préfecture, pouvait agir de concert avec agilité et efficacité par gros temps.

Les 4000 Conseillers Numériques sont aujourd'hui le visage de notre action, et ce n'est que le début d'une nouvelle page pour la médiation numérique. Mais dans ces quelques pages, vous pourrez découvrir la contribution du programme Société Numérique depuis 5 ans au numérique d'intérêt général.



**Pierre-Louis Rolle**  
Directeur Stratégie et Innovation  
Directeur du programme Société Numérique

# Présentation du Programme Société Numérique

Depuis plusieurs décennies, le numérique est présent dans de nombreux pans de notre société. Les évolutions technologiques associées ont bousculé notre vie quotidienne, ont concrètement fait changer : nos manières de communiquer, de nous instruire, de nous cultiver, de nous divertir, nos activités professionnelles, nos déplacements, nos services publics, etc...

Pour que le numérique contribue à l'égalité des chances, permette l'émancipation individuelle et collective, soutienne le développement d'une économie soutenable et renforce la cohésion sociale et territoriale dans notre pays, une mobilisation générale est nécessaire.

**C'est un défi immense quand on sait que plusieurs millions de Françaises et de Français ont peu, voire pas du tout, de compétences numériques.**

A cet égard, le besoin en matière de médiation numérique est considérable. Il s'agit de permettre à chaque Français et Françaises d'accéder à leurs droits et à l'information, de bénéficier des opportunités offertes par le numérique en les préparant aux nouvelles compétences et aux nouveaux métiers, mais aussi en leur donnant les premières clés pour être des citoyens et citoyennes éclairé-es dans la société numérique.

Depuis 2016, le programme Société Numérique (né au sein de l'Agence du Numérique et agissant désormais au sein de l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires) œuvre pour le développement d'une culture numérique d'intérêt général. Il travaille à cet effet aux côtés du secteur professionnel de la médiation numérique et des collectivités territoriales afin de co-construire des dispositifs au service d'une plus grande inclusion numérique.

## Les missions du Programme Société Numérique

- 1** Offrir à toutes et tous les clés d'appropriation des outils et usages numériques
- 2** Renforcer les moyens des professionnels de la médiation numérique
- 3** Accompagner les collectivités dans leurs stratégies territoriales d'inclusion numérique

# Cadre d'action

Depuis 2017, le programme Société Numérique réalise ses missions dans le cadre posé par la Stratégie nationale pour un numérique inclusif (SNNI). Le volet "Inclusion numérique" du plan de relance a renforcé ce périmètre d'action.

- **La Stratégie nationale pour un numérique inclusif (depuis mai 2018)**

En 2017, sous l'impulsion du Secrétaire d'Etat chargé du Numérique, l'Agence du Numérique a réuni les associations de collectivité (ADF, APVF, ARF, FNCCR, les Interconnectés), les opérateurs de service public (CNAF), la Caisse des Dépôts et Consignations, la Poste et des acteurs de la société civile experts de la médiation numérique (la Mednum, Médias-Cité et Wetechcare) pour écrire ensemble une politique publique en faveur de l'accompagnement au numérique des 13 millions de Français et Françaises en difficulté avec les outils numériques, notamment dans l'optique d'une dématérialisation totale des services publics.

**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 Françaises et Français.**

Pour la première fois, administrations centrales, collectivités territoriales, opérateurs de services publics et acteurs du monde associatif ont mis en œuvre une feuille de route collective pour lutter contre l'illectronisme, prévenir les ruptures de droit et, surtout, accompagner la montée en compétences numériques de l'ensemble des usagers, afin de permettre à chaque citoyenne et citoyen de faire des choix éclairés dans la société numérique.

Simultanément, France Stratégie montrait dans un rapport qu'un plan d'inclusion numérique qui toucherait un tiers de la population éloignée du numérique sur dix ans, soit de l'ordre de 4,7 millions de personnes, pourrait représenter un gain de 1,6 milliards d'euros par an en moyenne sur cette période ("Les bénéfices d'une meilleure autonomie numérique", rapport au Secrétaire d'Etat chargé du Numérique, France Stratégie, juillet 2018).

## La SNNI en quelques chiffres :

- 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.

# Cadre d'action

Les travaux et les recommandations de la SNNI ont été articulés autour de 4 axes de travail :

- **Atteindre et orienter les publics cibles;**
- **Structurer l'offre de médiation et de formation au numérique ;**
- **Consolidation économique et augmentation de la capacité d'action des acteurs ;**
- **Modèles de gouvernance et stratégies locales inspirantes**

- **Le volet "Inclusion numérique" du plan France Relance (depuis novembre 2020)**

Alors que la crise sanitaire a imposé le numérique comme nécessité pour continuer à apprendre, à travailler, à avoir accès à ses droits, à se divertir ou à consommer, les inégalités d'accès et d'usages du numérique n'ont jamais été aussi frappantes. C'est pourquoi, le Gouvernement a souhaité agir sans précédent en faveur de l'inclusion numérique au sortir du premier confinement et a confié au programme Société Numérique, dans le cadre du plan France Relance, la mise en œuvre du volet "Inclusion numérique" doté d'une enveloppe de 250 millions.

### **Les trois axes du volet "Inclusion numérique" :**

- Le recrutement et la formation de 4000 conseillers numériques France Services qui proposent des ateliers d'initiation au numérique au plus proche des Français et des Françaises ;
- L'équipement des médiateurs numériques à travers le soutien aux réseaux de proximité qui proposent des activités numériques ;
- Des formations et des outils simples et sécurisés indispensables aux aidants (travailleurs sociaux, agents de collectivité territoriale, etc.) pour leur permettre de mieux accompagner les Françaises et Français qui ne peuvent pas faire leurs démarches administratives seuls et de mieux les orienter vers des conseillers numériques France Services.

Cette enveloppe supplémentaire a permis d'accélérer, de consolider et de valoriser les actions entreprises dans le cadre de la SNNI et de les augmenter grâce au lancement de nouveaux dispositifs d'ampleur au service de l'inclusion numérique.

C'est pourquoi, le rapport d'activité du programme Société Numérique est structuré autour des 4 axes de travail de la SNNI mentionné ci-dessus.

# Axe 1 : Atteindre et orienter les publics cibles

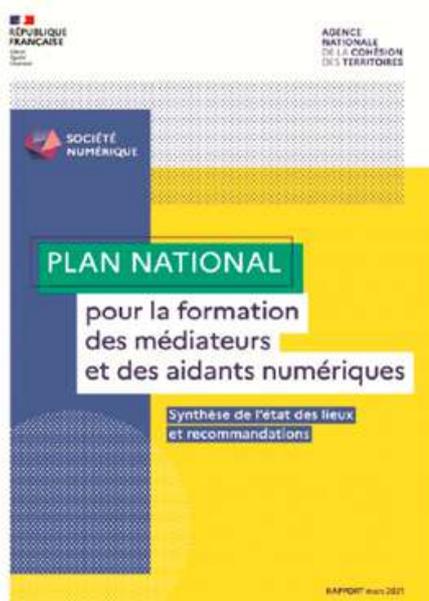
La question de la maîtrise des outils et usages numériques est résolument complexe par la diversité des publics qu'elle concerne : personnes âgées, personnes non diplômées, publics jeunes, professionnels, etc. Au contact de ces publics en difficulté avec le numérique se trouve également une multiplicité d'acteurs : associations, agents publics, bénévoles ou salariés, acteurs de proximité et de l'éducation populaire, agents des médiathèques et des bibliothèques, postiers, services civiques, élus locaux.

**Ces professionnels dont les pratiques sont bouleversées par la dématérialisation des canaux d'accès aux droits et aux services publics sont appelés aidants numériques et sont peu ou pas formés pour répondre à ces missions.**

**Partant de ce constat, le Programme Société Numérique a engagé des travaux afin de pouvoir proposer en 2021 des mesures pour le déploiement d'un plan national pour la formation des médiateurs et des aidants numériques visant à :**

- Répondre aux enjeux de valorisation des métiers de la médiation et de l'aide numériques
- et de développement et de renforcement des compétences de ces professionnels ;
- Renforcer l'offre de formation, sa cohérence et son accessibilité.

Outre la formation des acteurs en première ligne avec les citoyens et citoyennes éloignés du numérique, le programme Société Numérique souhaite leur faciliter l'orientation des personnes accompagnées vers des structures de médiation numérique pour qu'elles puissent bénéficier d'une offre de formation adaptée à leurs besoins. La cartographie des lieux de médiation numérique, en cours d'élaboration, permettra ainsi aux aidants numériques d'identifier plus facilement leurs structures de médiation numérique de proximité.



Le plan national pour la formation des médiateurs et des aidants numériques propose de définir un cadre de référence sur les compétences attendues pour chacun de ces « métiers », afin d'orienter la stratégie de professionnalisation relative à chaque métier à l'appui d'un socle commun et partagé ayant valeur de référence.

Il élabore, pour les médiateurs et les aidants numériques, un plan d'action dédié pour :

- développer la demande de formation
- développer et structurer l'offre de formation
- valoriser les compétences
- favoriser la formation professionnelle continue

Par ailleurs, un cadre national de référence sur les compétences attendues en matière d'inclusion numérique a été établi pour chaque métier « cible » du plan. Ce cadre de référence s'attache à identifier les compétences communes à l'ensemble de ces métiers, et les compétences propres à chaque métier.

**Pour lire le plan en intégralité : <https://agence-cohesion-territoires.gouv.fr/plan-national-pour-la-formation-des-mediateurs-et-aidants-numeriques-444>**

# Mesures lancées

Suite à la remise du plan de formation des médiateurs et aidants numériques et à la faveur du plan France Relance, plusieurs actions ont été engagées depuis janvier 2021 pour favoriser une offre croissante de formation à destination de ces acteurs et la reconnaissance de leurs métiers respectifs. Ces mesures permettront à terme une meilleure prise en charge des personnes en difficulté avec le numérique ou en situation d'urgence numérique.

- **Inciter les employeurs de médiateurs et d'aidants numériques à renforcer la formation professionnelle continue de leurs salariés**

Signature d'une convention de 4,4M€ (dont 2,6M€ apportés par l'ANCT) entre l'ANCT et l'OPCO Uniformation pour l'achat de 2000 formations certifiantes et non certifiantes - Mars 2021

- **Certifier les compétences numériques des médiateurs et des aidants numériques avec Pix**

Adhésion au GIP Pix et signature d'un partenariat permettant notamment le financement (1,3M€ en 2021 et 1,5M€ en 2022) de :

- La professionnalisation des médiateurs numériques (développement et certification des compétences numériques des médiateurs et CNFS)
- La contribution à la montée en compétences des aidants numériques dans le champ de l'inclusion numérique (développement et certification des compétences numériques des aidants numériques)
- L'outillage des médiateurs numériques (déploiement de Pix auprès des acteurs de la médiation numérique au bénéfice des personnes accompagnées)

- **Former les aidants aux enjeux liés à la manipulation de données personnelles d'utilisateurs et plus largement aux enjeux liés à l'application du Règlement général sur la protection des données (RGPD) lorsqu'ils sont en posture de « faire à la place de »**

Financement par l'ANCT d'une formation obligatoire aux 20 000 aidants professionnels souhaitant être habilités Aidants Connect (2,5M€) – Depuis mars 2021

- **Inciter les CCAS à former leurs agents et leur encadrement aux enjeux et pratiques de l'inclusion numérique et encourager les démarches engagées par ces derniers de nature à contribuer à l'inclusion numérique sur les territoires.**

Signature d'une convention entre l'ANCT et l'UNCCAS - (500K€) - Mars 2021

- **Promouvoir un cadre de référence des compétences dans le champ de l'inclusion numérique**

Co-construction d'un cadre de référence disponible en annexe du plan pour la formation des médiateurs et aidants numériques – Janvier 2021

## Parer l'urgence de certains situations

Dans certaines situations d'urgence, 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.

**Le programme Société Numérique a développé deux outils pour ces cas d'urgences :**

### Aidants Connect

Aidants Connect est un service public incubé par l'Incubateur des Territoires, qui vise à sécuriser le « faire à la place de ». Au quotidien, de nombreux aidants numériques sont confrontés à des situations d'urgence et de rupture de droits. Les personnes accompagnées étant souvent

incapable de réaliser une démarche administrative seules, les aidants sont dans la nécessité de réaliser les démarches pour leur compte. Cette situation les conduit, entre autres, à stocker identifiants et mots de passe des bénéficiaires dans des carnets papiers. Aidants Connect répond à ce besoin de sécuriser et de faciliter le travail de l'aidant professionnel qui réalise des démarches administratives en ligne « pour le compte » d'un usager, via une connexion sécurisée.

**Complémentaire au dispositif Conseiller numérique France Services, Aidants Connect a vocation à être le premier pas vers l'autonomie numérique.**

La transition vers l'indépendance numérique demande en effet du temps et un accompagnement renforcé. Cette période, durant laquelle le bénéficiaire a des obligations de démarches administratives, peut être encadrée juridiquement via Aidants Connect. Expérimenté dans 20 structures situées au sein de 10 départements pendant près d'un an (janvier-décembre 2020), la généralisation du service est en cours depuis mars 2021.

**Pour plus d'informations :** <https://aidantsconnect.beta.gouv.fr/>

### Le kit d'intervention rapide

Ce site a pour objectif de permettre à toute personne, en particulier les non professionnels de la médiation numérique, d'aborder rapidement les principaux enjeux de l'accompagnement des individus en difficulté sur les outils numériques.

**Pour plus d'informations :** <https://kit-inclusion.societenumerique.gouv.fr/#top>

Lors du premier confinement, trois constats ont été faits :

- L'accélération de l'exclusion numérique et le non-recours aux droits pendant le confinement ;
- La fermeture des lieux de médiation numérique et des guichets des opérateurs de service public ;
- La disponibilité des professionnels de l'accompagnement.

**Solidarité Numérique a été pensé pour y répondre et a ainsi apporté en 2020 et 2021 un soutien aux Français éloignés du numérique pour des besoins du quotidien comme communiquer avec ses proches, télétravailler, consulter un médecin à distance, bénéficier d'un coup de pouce pour ses démarches administratives en ligne, etc...**

Initié avec le soutien du Secrétariat d'Etat chargé du Numérique, le service reposait sur deux outils simples :

- Un numéro d'appel téléphonique pour bénéficier d'un accompagnement à distance par des professionnels de la médiation numérique ;
- Un site Internet ressource, [solidarite-numerique.fr](http://solidarite-numerique.fr), qui propose des conseils et tutoriels pour réaliser soi-même ses usages numériques du quotidien.

Plus de 2000 médiateurs numériques et travailleurs sociaux se sont portés volontaires pour répondre au téléphone ou produire des contenus pour faciliter la prise en charge téléphonique.

La Mednum travaille aujourd'hui aux suites à donner à ce service, en lien avec les collectivités territoriales qui le souhaitent.



**Emmanuel Macron** ✓

@EmmanuelMacron

🇫🇷 Officiel du gouvernement - France



Le numérique rapproche, et encore plus dans la période que nous traversons. Mais tout le monde n'est pas forcément à l'aise avec ces outils. Pour vous accompagner : [solidarite-numerique.fr](http://solidarite-numerique.fr) ou le 01 70 772 372. #FranceUnie



# ABC Pix et ABC Diag

Grâce au partenariat renforcé par l'entrée de l'ANCT au sein du GIP Pix en 2021, Pix met à la disposition de tous les acteurs de la médiation numérique deux outils conçus avec l'ANCT pour accompagner les publics vers l'autonomie numérique : ABC Diag et ABC Pix.

Conçus avec des acteurs de terrain, ces deux outils permettent respectivement de diagnostiquer la maîtrise de compétences numériques de base et d'accompagner le développement de compétences numériques essentielles.

A terme, le partenariat entre l'ANCT et PIX prévoit aussi le développement et la valorisation des compétences numériques des aidants numériques eux-mêmes.



## 1) ABC Diag pour diagnostiquer la maîtrise des compétences numériques de base

Accessible librement à tous les acteurs du champ de l'inclusion numérique sur [pix.fr/abc-diag](https://pix.fr/abc-diag) sans création de compte préalable, ABC Diag est un test en ligne réalisable en 5 à 15 minutes. Il permet de faire le point de façon simple et ludique sur la maîtrise de quelques compétences de base : utilisation de la souris, saisie de texte dans des formulaires administratifs, messagerie électronique...

Et ainsi de détecter et d'identifier des situations de fragilité numérique que l'aide d'un Conseiller ou d'un médiateur numérique pourra résoudre.

## 2) ABC Pix pour accompagner le développement des compétences numériques essentielles

Une fois le diagnostic initial réalisé, le Conseiller ou le médiateur peut proposer des séquences pédagogiques adaptées à la personne qu'il accompagne en intégrant ABC Pix dans son approche.

Les tests ABC Pix sont conçus pour accompagner progressivement le développement des compétences numériques essentielles à l'exercice de sa citoyenneté en ligne (navigation sur Internet, bases de la bureautique, droits et risques du numérique...) : ils permettent au conseiller d'identifier plus précisément les besoins d'apprentissage et d'amener chaque personne à apprendre tout en se testant.

Les tests ABC Pix sont proposés depuis une interface mise à disposition des médiateurs qui en feront la demande.

**Pour plus de précision sur les structures éligibles, consultez la FAQ Pix :**  
**<https://support.pix.fr/fr/support/home>**

# La cartographie nationale

Face à l'hétérogénéité de l'offre de médiation numérique sur le territoire, la cartographie a pour objectif de faciliter l'identification des structures de médiation numérique ainsi que l'orientation des usagers finaux.

## 1. Identifier une structure

Le besoin d'une vision nationale, complète et actualisée de l'offre de médiation numérique est aujourd'hui consensuel. Pourtant, il existe aujourd'hui une multitude de jeux de données de recensement des lieux et des offres de médiation qui ne respectent pas le même format rendant impossible une vision formalisée, complète et partagée de l'offre nationale de médiation numérique.

Depuis la 4<sup>ème</sup> édition de NEC, un travail a été mené par La Mednum, avec Dataactivist en appui, pour coconstruire un nouveau schéma de données.

La cartographie nationale s'appuie sur ce schéma pour proposer une vision unifiée de l'offre de médiation numérique.

## 2. Orienter un bénéficiaire

Partir du besoin du bénéficiaire pour trouver l'accompagnement adéquat est le parti pris initial de la Métropole de Lyon avec son outil Res'in, réunissant le réseau des professionnels de l'inclusion numérique de la métropole. Le programme Société Numérique a souhaité s'associer à la démarche, dans le cadre d'un commun numérique, afin d'élargir ce mode de procédé à toute la France.

Le module développé conjointement permet ainsi aux professionnels de l'accompagnement (médiateur ou aidant numérique) d'orienter la personne accompagnée vers un lieu de proximité délivrant les services attendus grâce à une série de questions qualifiant le besoin.

**Pour découvrir la cartographie :**

**<https://cartographie.societenumerique.gouv.fr/orientation>**

**La représentation des structures sur la carte sera complétée par un module de prise de RDV (RDV Solidarités) et un annuaire des professionnels (mise en contact).**

Les acteurs locaux (collectivités territoriales, Hubs) pourront également bénéficier de versions locales de cette cartographie.

## Chiffres clés

**8 800**

aidants habilités  
Aidants Connect

**14 762**

mandats Aidants  
Connect réalisés

**41538**

démarches  
administratives  
réalisées via  
Aidants Connect

**2000**

aidants en cours  
d'habilitation  
Aidants Connect

**13 030**

personnes  
accompagnées  
grâce à Aidants  
Connect

## Atteindre et orienter les publics cibles

**27 406**

ABC Diag passés  
depuis le site de  
PIX

**362**

agents ou élus de  
CCAS/CIAS  
formés

**2484**

espaces PIX Orga  
ouverts pour les  
acteurs de la  
médiation  
numérique

**9017**

usagers se sont  
vus proposer au  
moins un test PIX

**30**

sessions de  
formations dans  
des CCAS/CIAS

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

**La structuration de l'offre de médiation et de formation au numérique est un préalable à la montée en compétences numériques des Français et des Françaises et constitue depuis 2017 un axe majeur de la politique publique d'inclusion numérique.**

Face au besoin massif de formation de la population, le dispositif Conseillers numériques France Services (CnFS) propose le recrutement et la formation de 4000 postes de médiateurs numériques financés par l'Etat dans le cadre du plan France Relance.

La structuration de l'offre de médiation numérique réside autant dans un vivier effectif et visibles de professionnels exerçant à temps plein, mais aussi dans leur montée en compétence. La formation que propose le dispositif offre l'opportunité d'obtenir une certification et donc de se professionnaliser, ce qui contribue au soutien de l'attractivité de la filière professionnelle de la médiation numérique.

### Qu'est-ce qu'un conseiller numérique France Services ?

Un conseiller numérique France Services a pour mission d'accompagner les Français et les Françaises dans leur appropriation des usages numériques quotidiens comme :



Il doit aussi veiller à favoriser un usage citoyen et critique du numérique (vérification des sources d'information, protection des données personnelles, maîtrise des réseaux sociaux) et accompagner dans la réalisation de démarches administratives en ligne.

**Chaque conseiller numérique France Services suit, avant son entrée en fonction, une formation obligatoire durant entre 3 semaines et 4 mois, selon son niveau de compétences initiales.**

Au lancement du dispositif, un appel à manifestation d'intérêt a permis de collecter plus de 50 000 candidatures de conseillers numériques France Services potentiels, témoignant de l'attractivité que peut susciter le métier de médiateur numérique.

Au-delà de l'intérêt pour l'aspect social du métier et de l'appétence pour le numérique, cet engouement peut s'expliquer par la dimension professionnalisante du dispositif, qui inclut une formation certifiante au premier bloc de compétences du titre professionnel de Responsable d'Espace de Médiation numérique.

**Avec à date plus de 88% de taux de réussite à l'examen, la filière se trouve aujourd'hui renforcée, et l'offre de formation mieux structurée avec plus de 30 organismes mobilisés.**

Alors que le métier de médiateur numérique était jusqu'alors associé à des contrats précaires (de type service civique) voire à du bénévolat, le dispositif Conseillers numériques France Services a contribué à déprécariser cette profession en rendant obligatoire la contractualisation d'un poste à temps plein, rémunéré au minimum à hauteur du SMIC.

**Par son dynamisme, la communauté des 4000 conseillers numériques offre par ailleurs une visibilité nouvelle au métier de médiateur numérique. Les multiples rencontres locales organisées (à l'instar des NEC locaux) par ou pour eux sont l'occasion de créer des synergies entre ce nouveau maillage de la médiation numérique et celui préexistant.**



*Photo d'un accompagnement réalisé par Annie Bourthoumieu, conseillère numérique France Services à au CIAS Val'Aigo (Ardèche).*

# Comment les CnFS viennent accélérer ou pérenniser les politiques d'inclusion numérique ?

Article extrait du carnet NEC 2021, p26

Le dispositif Conseillers numériques France Services a constitué un moyen sans précédent pour les collectivités territoriales de passer à l'action en matière d'inclusion numérique. Si celles qui s'attellent déjà à la montée en compétences numériques de leurs habitants et habitantes ont rapidement candidaté à l'appel à manifestation d'intérêt, plusieurs centaines d'autres, alors peu actives dans ce domaine, ont suivi.

Qu'il s'agisse de départements, d'EPCI ou de communes, le constat est le même : l'arrivée imminente des CnFS a indéniablement favorisé le passage à l'action de ces collectivités, qui avaient pour la plupart déjà identifié l'enjeu d'accompagner les citoyens et citoyennes vers l'autonomie en matière d'outils et usages numériques mais qui n'avaient pas encore mis en œuvre d'initiatives spécifiques pour y répondre.

- **L'émergence ou la consolidation de gouvernances dédiées**

L'exploration « Dispositifs inclusifs » lors de la 4ème édition de Numérique en Commun[s], rassemblant des collectivités territoriales (agents et agentes, élus et élues), des associations, des médiateurs et médiatrices numériques, des chercheurs et chercheuses, l'a montré : le déploiement des CnFS a varié selon les territoires, du fait des logiques déjà à l'œuvre et de la mobilisation des acteurs et actrices de terrain.

Si certaines collectivités ont piloté le déploiement des CnFS aux côtés des services déconcentrés de l'État, consacrant ainsi leur rôle de chefs et cheffes de file de l'inclusion numérique (des conseils départementaux pour la plupart, mais également des EPCI), la plupart des territoires ont vu naître des dialogues inédits sur la question de l'inclusion numérique.

Ces nouvelles formes de coordination permettent de travailler à l'équilibre de la répartition territoriale des CnFS, notamment grâce à la mutualisation de postes entre plusieurs communes avoisinantes dont les besoins propres n'auraient pas suffi à l'accueil d'un ou d'une CnFS à temps plein.

- **L'élaboration de stratégies d'inclusion numérique ad hoc (ou le passage à l'échelle de stratégies déjà à l'œuvre)**

Les logiques de déploiement des CnFS peuvent ainsi, dans certains cas, servir de préalables à l'élaboration de stratégies d'inclusion numériques plus globales. L'arrivée sur le terrain de professionnels et professionnelles de l'inclusion numérique, formés et qualifiés, constitue en effet un accélérateur inédit de la réflexion des collectivités.

Ces médiateurs et médiatrices peuvent être perçus tant comme une ressource supplémentaire à disposition des acteurs et actrices territoriales que comme un moyen de mettre en discussion, de thématiser et aussi d'opérationnaliser la question de l'inclusion numérique au niveau local.

Les enjeux inhérents à leurs périmètres d'intervention, à leurs publics cibles et aux contenus des accompagnements proposés aux habitants et habitantes contraignent les collectivités employeuses à collaborer avec l'ensemble des parties prenantes au niveau local. Il s'agit ainsi de proposer une offre de médiation numérique cohérente et complémentaire sur un territoire, en évitant les doublons au niveau local et en proposant des réponses aux différents besoins des publics.

Pour de nombreux territoires, l'arrivée des CnFS semble renforcer une stratégie d'inclusion numérique déjà existante, en permettant un passage à l'échelle de certaines initiatives. L'enjeu consiste alors à bien articuler l'arrivée de ces nouveaux professionnels et professionnelles avec un réseau de médiation numérique historique (avec une culture, un vocabulaire, des pratiques déjà ancrées et diffusées). Accueillir ces professionnels et professionnelles invite également les collectivités à conduire une réflexion de long terme, pour penser dès à présent la pérennisation des postes et de l'offre proposée aux habitants et habitantes.

**Un programme de recherche visant à mesurer l'impact effectif de l'arrivée des CnFS sur la conception ou la modification des politiques locales d'inclusion numérique financé par l'ANCT et coordonné par Pierre Mazet est aujourd'hui en cours. Les conclusions sont attendues pour la fin de l'année 2022.**



*Photo d'un atelier réalisé par Maxime Vauthey, conseiller numérique France Services à la Maison de Vallée (Ardèche).*

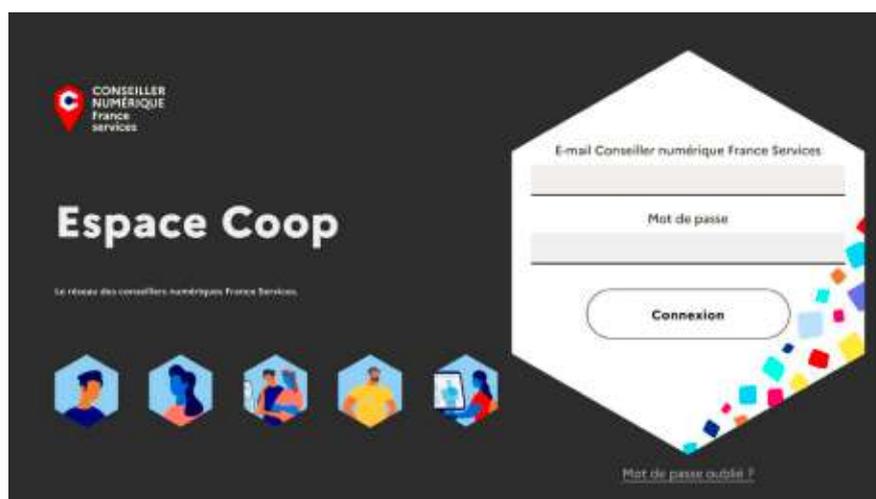
# Un outillage sur-mesure des CNFS

Le programme Société Numérique met à disposition des conseillers numériques France Services et des parties prenantes au dispositif un panel d'outils complets afin de les aider dans la réalisation de leurs missions :

## 1) L'espace Coop

Actuellement l'outil permet aux CnFS de :

- saisir leur compte-rendu d'activité
- d'accéder à leur boîte mail professionnelle
- d'accéder à l'outil PIX
- planifier des rendez-vous pour les usagers, via RDV Solidarités
- d'échanger avec d'autre membre de la communauté via un outil de discussion en ligne
- d'accéder à La Base
- d'accéder à un kit de communication



## 2) Le site vitrine

Actuellement, le site vitrine permet de :

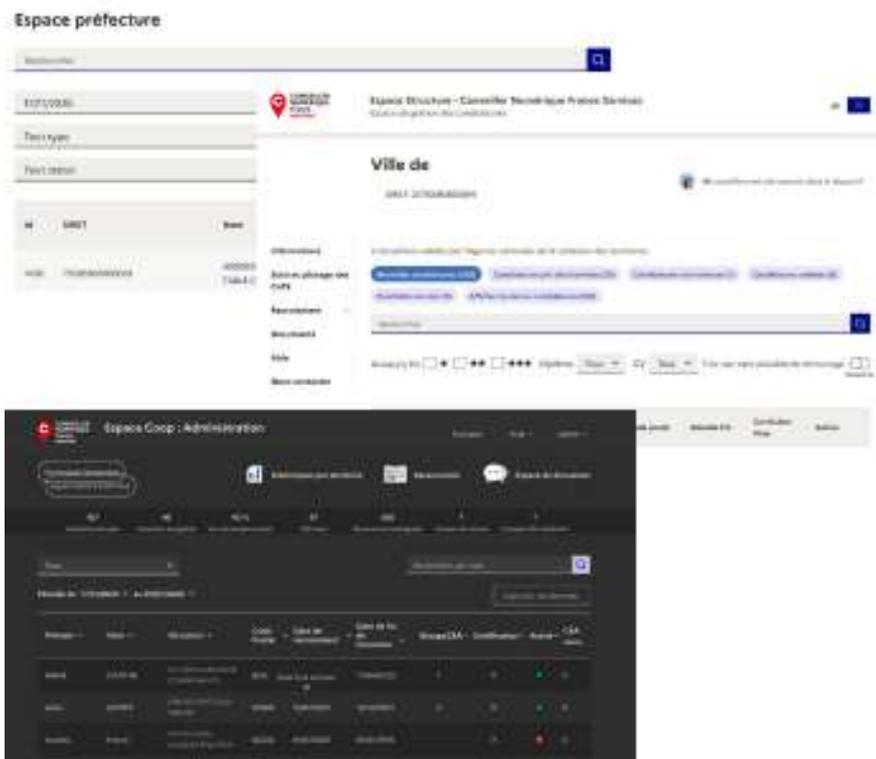
- comprendre les missions des CnFS
- trouver un CnFS via la cartographie
- en apprendre plus sur les CnFS via le média
- trouver une réponse à une question
- devenir ou recruter un CnFS



### 3) Les outils de suivi et de pilotage

Il s'agit d'outils développés pour les Préfets, les structures, les administrateurs, les Hubs et les coordinateurs. Actuellement ces outils permettent de :

- suivre et piloter le dispositif en terme d'impact (statistique d'activité des CnFS)
- visualiser toutes les candidatures (structures et CnFS)
- gérer le process de recrutement d'un candidat
- d'accéder à la documentation du dispositif



### 4) Deux bases dédiées sur La Base

Les CnFS bénéficient de deux bases sur La Base :

- La 1ère prend le relai de l'ancienne ressource de l'espace Coop et regroupe toutes les ressources produites par l'équipe d'animation nationale et ses partenaires
- La 2nde est contributive et permet aux CnFS de publier et mettre en commun les ressources qu'ils produisent

# L'outillage des professionnels de la médiation numérique

## Une offre renforcée d'équipements matériels pour les médiateurs numériques (1M d'euros)

L'équipement matériel des médiateurs numériques fait trop souvent défaut alors qu'il constitue un préalable indispensable des accompagnements au numériques. Pour les soutenir dans la réalisation de leurs missions, le programme Société Numérique a :

- **lancé un chantier de création d'une filière de reconditionnement**

Sont financés dans ce cadre 10 000 items de matériel informatique reconditionné (ordinateurs fixes, ordinateurs portables, tablettes, smartphones) à destination des collectivités territoriales et des France Services, employeurs d'agents en situation d'accompagnement des usagers sur le numérique. Pour cela, un recensement des structures locales de reconditionnement qui répondent à un certain nombre de critères qualitatifs (proximité du banc de reconditionnement, taux de réemploi supérieur à 50%, insertion professionnelle, SAV, ...) a été effectué, auprès desquelles les collectivités et France Services peuvent acheter du matériel informatique reconditionné.

### Découvrir la carte des structures de reconditionnement recensées :

<https://materiel.societenumerique.gouv.fr/carte/>

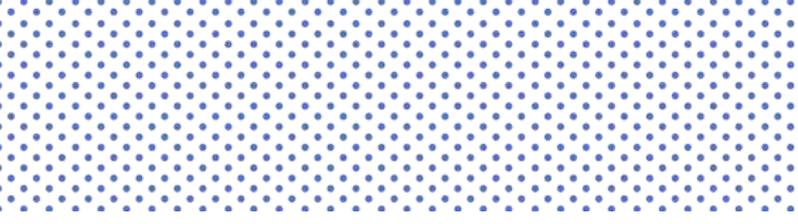
- **conçu des mobiliers spécialement pour l'inclusion numérique**

En collaboration avec des designers et artisans français, trois mobiliers d'inclusion numérique ont été pensés. Alors que la médiation numérique en itinérance, à la rencontre directe des citoyens et citoyennes a fait ses preuves, l'objectif de ces trois mobiliers est d'encourager la création d'espaces d'accueil, de les moderniser, et de les rendre plus attractifs pour favoriser les actions de médiation numérique dans des espaces non pensés à cet effet. Ces mobiliers sont ainsi déployés dans des lieux de passage, dans les mairies, les bibliothèques, les centres sociaux, les espaces France Services ou encore les tiers-lieux.

### Découvrir les trois mobiliers d'inclusion numérique :

<https://design-ouvert.societenumerique.gouv.fr/decouvrir-les-mobiliers/>





## Une mise en visibilité accrue des ressources et dispositifs existants grâce à La Base (1M d'euros)

L'objectif de La Base est de permettre à l'ensemble des acteurs de l'inclusion numérique d'identifier facilement des outils et des ressources qui leur sont utiles au quotidien. Elle permet de :

- Se repérer dans l'offre en permettant à tous de mobiliser les outils nécessaires à la montée en compétence numérique de la population ;
- Favoriser la montée en qualité des dispositifs d'inclusion numérique en tendant vers des dispositifs de plus en plus éthiques, ouverts, sobres, documentés, sécurisés ;
- Soutenir la filière de la médiation numérique en finançant des accompagnements sur-mesure pour les porteurs de dispositifs ;
- Faciliter de nouvelles collaborations entre acteurs dans une logique croissante d'émergences de communs numériques ;

Elle repose notamment sur la mise à disposition d'une documentation complète, accessible, à jour, alimentée en continu par ses utilisateurs et avec le soutien de l'ANCT.

Co-élaborée avec le secteur de l'inclusion numérique, La Base est en amélioration continue et fait appel à l'ensemble de la communauté pour que ses prochaines fonctionnalités correspondent au mieux aux attentes et besoins des professionnels du secteur.

**Pour en savoir plus :** <https://societenumerique.gouv.fr/fr/dispositif/base-inclusion-numerique/>

## Un soutien à l'émergence de dispositifs exemplaires, répliquables et facilement appropriables (8,3M d'euros)

Dans le cadre de l'AMI « Outiller la médiation numérique » (ouvert de juin 2021 à juin 2022), 24 projets structurants (systématiquement expérimentés au niveau local) ont été sélectionnés.

Il s'agit à la fois de dispositifs numériques (logiciels, bases de données, référentiels, etc.), de dispositifs tangibles (kits de médiation numérique, dispositifs itinérants de médiation numérique, etc.) ou d'ingénieries (expérimentations et/ou méthodologies pour l'inclusion numérique, qui puissent être documentées et reproduites).

Les projets retenus bénéficient d'une subvention ainsi que d'un accompagnement individuel et collectif afin d'en favoriser l'essaimage dans d'autres territoires que celui d'expérimentation.

**Découvrir les 24 projets lauréats :** <https://labase.anct.gouv.fr/base/4?view=collections>

# Le label Numérique en Commun[s]

Conçu par l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT), le label NEC vise à identifier, reconnaître et promouvoir les dispositifs concourant aux objectifs d'inclusion numérique sur l'ensemble du territoire.

## Qui peut demander une labellisation ?

- Les associations
- Les établissements publics
- Les GIP
- Les administrations centrales
- Les collectivités territoriales et leurs groupements
- Les entreprises

## Quels dispositifs peuvent être labellisés ?

- Dispositifs numériques : Logiciels, référentiels, bases de données, etc.
- Dispositifs tangibles ou physiques : Mobiliers, jeux, kits pédagogiques, etc.
- Dispositifs méthodologiques et pédagogiques : Mise en réseau, expérimentation sur un public ou une thématique spécifique

## Quels sont les critères du label ?

### **ACCESSIBLE**

Avoir mis en oeuvre des mesures particulières pour assurer une réelle accessibilité du dispositif au bénéfice des personnes en situation de handicap.

### **ACCESSIBLE**

Disposer d'une documentation publique complète permettant son appropriation par un utilisateur averti

### **ETHIQUE**

Avoir mis en oeuvre des mesures particulières pour assurer dans la conception du dispositif une démarche éthique et bénéficiant à l'utilisateur

### **OUVERT**

Avoir mis à disposition les éléments numériques du dispositif (logiciels, bases de données, plans, matériaux de conception, etc) par principe dans un format ouvert et sous licence Open Data (DD232-2-1 CRPA)

### **SÉCURISÉ**

Avoir mis en oeuvre des mesures particulières pour assurer une réelle prise en compte des enjeux de sécurité dans la conception et le déploiement du dispositif

### **SOBRE**

Reposer sur une démarche d'écoconception visant à réduire l'empreinte écologique du numérique en mettant l'accent sur une réutilisation optimale de ressources préexistantes et démontrant une opportunité d'usages au-delà du secteur de l'inclusion numérique.

**Demander le label NEC : <https://labase.anct.gouv.fr/label>**

## Chiffres clés

**53 538**

CV déposés sur le  
site conseiller-  
numerique.gouv.fr

**643 000**

accompagnements  
déjà réalisés

**4000**

postes de CNFS  
créés

**240 000**

millions d'euros  
investis par l'Etat

# Structurer l'offre de médiation et de formation numérique

**+ de 50**

personnes  
interrogées dans  
le cadre de  
l'enquête de  
design de La Base

**+ de  
300**

ressources  
publiées sur La  
Base

**24**

projets lauréats  
de l'AMI Outiller  
la médiation  
numérique

**3**

modèles de  
mobiliers  
d'inclusion  
numérique

**5000**

lots de matériels  
informatiques  
commandés

**200**

mobiliers  
d'inclusion  
numérique  
commandés

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

Le secteur de la médiation numérique est caractérisé par une grande diversité d'acteurs dont l'émergence a été historiquement faiblement organisée. Aussi, les réseaux qui délivrent des services de médiation numérique divergent tant par la nature des services rendus que par les structures qui les portent mais subissent dans la majorité des cas une situation de précarité économique forte. Celle-ci s'explique notamment par un éclatement des sources de financements et des capacités d'actions.

**Depuis 5 ans, le programme Société Numérique agit aux côtés du secteur de l'inclusion numérique pour proposer des pistes de consolidation économique des activités exercées.**

S'il n'existe pas de "solution miracle" à cette problématique complexe, intrinsèquement liée à la reconnaissance du métier de médiateur numérique, les réponses sont multiples et varient notamment en fonction des territoires et de l'implication des acteurs publics et privés dans la prise en charge de l'inclusion numérique.

Plusieurs leviers ont été identifiés pour instaurer les conditions d'une consolidation économique des acteurs de la médiation numérique et une meilleure reconnaissance de leurs actions :

- la constitution d'acteurs de taille intermédiaire, entre l'échelon national et les acteurs de terrain (les Hubs territoriaux pour un numérique inclusif) ;
- un outil permettant de concentrer les financements publics et privés (des grands groupes dématérialiseurs entre autres) à destination d'actions de formation numérique (le Pass numérique) ;
- la mise en place d'instance de gouvernance de l'inclusion numérique pour décider collectivement des financements des actions en la matière (les Coordinations territoriales de l'inclusion numérique).

Dans le cadre de l'AMI Outiller la médiation numérique, le programme Société Numérique accompagne par ailleurs des territoires comme la Drôme dans l'identification, la consolidation et l'essaimage de modèles économiques pérennes de la médiation numérique.

En outre, le recrutement et la formation des 4000 CnFS a mis un coup de projecteur unique sur le secteur de la médiation numérique et la forte précarité qui le caractérise. Le dispositif a permis de rompre en partie la tradition du recours à des jeunes en service civique ou à des bénévoles pour former les citoyens et les citoyennes au numérique et montré à de nombreux élus la nécessité de s'emparer activement du sujet.

Enfin, via la cartographie des lieux de la médiation numérique, la visibilité de l'offre de médiation numérique sera renforcée ce qui permettra d'accroître le niveau de fréquentation des lieux de médiation numérique.

# L'émergence des Hubs territoriaux pour un numérique inclusif

Depuis 2019, des financements ont été débloqués pour le renforcer des acteurs existants afin d'étendre leur capacité d'action à un niveau inter-départemental.

**16 Hubs territoriaux pour un numérique inclusif, fédérant des acteurs locaux de l'inclusion numérique à l'échelon régional, ont ainsi progressivement émergé par voie d'appel à manifestation d'intérêt, grâce à l'impulsion financière de la Banque des Territoires et l'appui stratégique de l'ANCT.**

Couvrant l'intégralité du territoire métropolitain et ultramarin, ces Hubs sont des centres de ressources destinés à orienter les collectivités territoriales ainsi que les acteurs publics et privés dans le montage et le suivi de projets autour de l'inclusion numérique grâce à la formation de ces acteurs, la recherche de financements et la mise à dispositions de ressources adéquates.

Ils garantissent par ailleurs des économies d'échelle importantes aux acteurs locaux en permettant la mise en commun de solutions pour un grand nombre d'acteurs. C'est le cas par exemple des outils de diagnostic, des ressources pédagogiques ou encore de la centralisation de l'ingénierie financière pour les dossiers de financement

Structures intermédiaires entre l'échelon local et l'action au niveau national, ces Hubs bénéficient d'une vision déterminante pour la structuration des écosystèmes locaux d'inclusion numérique. Ils jouent par conséquent un rôle crucial dans l'animation et la rencontre inter-acteurs. Cela s'est notamment illustré lors de l'arrivée des 4000 CnFS sur le terrain.

## Quelques exemples d'actions réalisées par les Hubs :

- Informer sur les actualités de l'inclusion numérique (évolutions de législation, nouveaux dispositifs, appels à projets, etc.)
- Accompagner sur le long terme dans le déploiement de projets d'inclusion numérique : montage du projet, recherche de financement, aide à la conception de l'offre en lien avec les projets existants (Pass numérique, France Services, Conseillers numériques France services, etc.) ;
- Identifier comme un acteur de l'inclusion numérique avec les cartographies de plus de 6 000 lieux de la médiation numérique sur le territoire ;
- Appuyer dans la réalisation d'événements autour de l'inclusion numérique (Numérique en Commun[s]);
- Former des médiateurs numériques et des agents de collectivités (Aidants Connect) ;
- Soutenir des diagnostics territoriaux d'inclusion numérique sur le territoire : schémas départementaux, monographies de bassin de vie, visibilité des offres existantes, cartographie des acteurs, etc.

# Le Pass numérique

Matérialisé sous la forme d'un chèque (sur le modèle des titres-restaurants), le Pass numérique donne droit à son bénéficiaire d'accéder à une formation numérique dans un lieu préalablement qualifié à cet effet.

L'ANCT a lancé deux appels à projets, en 2019 et en 2020, visant à soutenir l'achat par les collectivités territoriales de Pass numériques. L'État co-finance ainsi jusqu'à 50% des coûts liés à l'achat et au déploiement des Pass numériques sur un territoire.



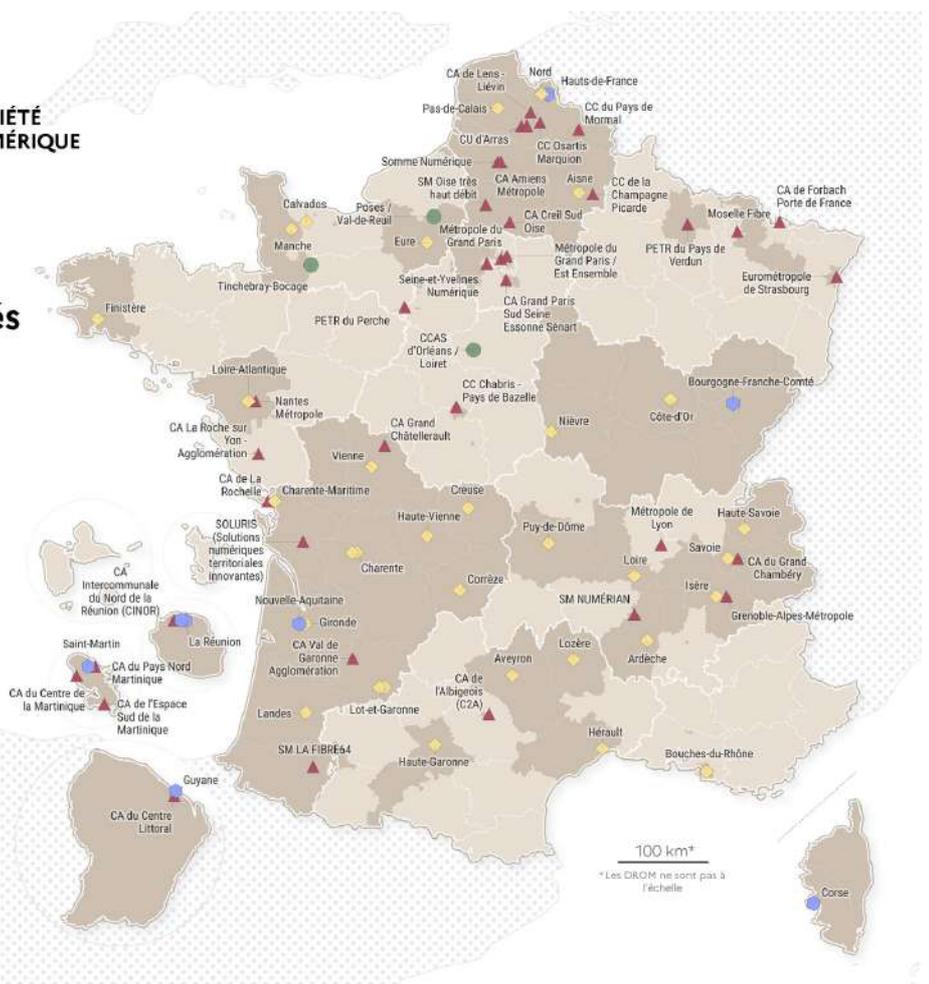
AGENCE NATIONALE DE LA COHÉSION DES TERRITOIRES



**80** collectivités et groupements de collectivités lauréats du Pass numérique entre 2019 et 2020

#### Nature juridique du lauréat

- commune
- ▲ intercommunalité
- ◆ département
- région (sauf Saint-Martin, Corse et Guyane)
- Périmètre d'intervention



Le dispositif du Pass numérique nécessite une certaine maturité des collectivités territoriales sur les sujets d'inclusion numérique pour être mis en place et la mobilisation d'une forte ingénierie. Il constitue, pour la plupart des collectivités lauréates, une opportunité de s'intéresser à la thématique de l'inclusion numérique et de mieux connaître les acteurs professionnels de la médiation numérique sur leurs territoires.

**Surtout, le dispositif permet la réunion de l'ensemble des parties prenantes d'un territoire sur le sujet (opérateurs de service public, collectivités de différents niveaux, acteurs associatifs, préfetures,...) posant ainsi les bases d'une gouvernance locale de l'inclusion numérique.**

# Les Coordinations territoriales de l'inclusion numérique

En partenariat avec les Interconnectés, 5 territoires ont été sélectionnés pour initier des Coordinations Territoriales de l'Inclusion Numérique (CTIN) sur le modèle des conférences des financeurs de prévention de la perte d'autonomie :

- **La Métropole de Lyon**
- **La Métropole européenne de Lille**
- **L'Eurométropole de Strasbourg**
- **La communauté d'agglomération du Sicoval**
- **La communauté d'agglomération de La Rochelle**

L'objectif de ces CTIN est de réunir l'ensemble des parties prenantes d'un territoire dans une gouvernance locale articulée autour d'une stratégie commune basée sur des diagnostics précis, de financer les actions et d'en évaluer l'impact.

**La gouvernance souple et adaptée aux spécificités des territoires doit rassembler les différents échelons de collectivités concernés, mais aussi les acteurs parapublics, privés, associatifs, représentants des citoyens/bénéficiaires, afin de porter la stratégie commune, coordonner l'action, faire émerger et accompagner des projets.**

Le volet financier en particulier a pour objectif d'identifier et de coordonner les financements publics et privés existants au niveau local, national et européen, mais aussi de faire émerger localement des moyens complémentaires provenant des acteurs locaux mobilisés sur l'action (mécénat de compétences, dons de matériel, mise à disposition de ressources, etc.).



L'expérimentation des CTIN est inspirée de la proposition faite par Les Interconnectés dans leur manifeste "Agir face à l'urgence de l'illectronisme" remis au Secrétaire d'Etat chargé du numérique en février 2020.

De cette expérimentation découlent :

- **une proposition de gouvernance de la CTIN**
- **une charte de fonctionnement la CTIN à faire signer par chaque membre**
- **un exemple de gestion de financements publics-privés par la CTIN**
- **des indicateurs, co-construits avec l'AFNOR, pour mesurer l'action de la CTIN**

# Les indicateurs des CTIN

L'AFNOR a travaillé aux côtés de l'ANCT et des Interconnectés pour construire un dispositif d'évaluation et de recommandations opérationnelles pour les CTIN.

**Ce dispositif est divisé à cet effet en 7 axes stratégiques et 11 indicateurs.**

- **Axe 1 : Donner envie et sensibiliser au numérique**

Nombre d'organismes impliqués dans la promotion des lieux de médiation numérique

- **Axe 2 : Favoriser l'accès au numérique**

Cartographie des acteurs de l'inclusion numérique

Nombre d'équipements numériques connectés Internet, mis à disposition

Nombre de médiateurs et d'aidants numériques

- **Axe 3 : Faire monter en compétences et valoriser**

Nombre d'actions d'accompagnement ou de formation au numérique

Montant des aides financières consommées pour les bénéficiaires de formation

- **Axe 4 : Apporter des solutions pour les plus vulnérables**

Taux de personnes vulnérables aidées ou formés en matière d'inclusion numérique

- **Axe 5 : Promouvoir un numérique responsable**

Nombre d'acteurs engagés dans des actions en faveur d'un numérique responsable

- **Axe 6 : Réussir la coordination territoriale**

Nombre d'acteurs partenaires, signataires d'une charte pour l'inclusion numérique

Niveau de satisfaction des bénéficiaires de l'inclusion numérique

- **Axe 7 : Trouver un modèle économique et un partage des ressources**

Valorisation financière des engagements des parties prenantes dans l'inclusion numérique



## Chiffres clés

**80**

collectivités  
déploient des Pass  
numériques

**838 077**

Pass commandés

**16**

Hubs territoriaux  
pour un  
numérique inclusif

## Consolidation économique et augmentation de la capacité d'action

**5**

Coordinations  
territoriales de  
l'inclusion  
numérique

**1 571**

collectivités  
territoriales  
employeuses de  
CnFS

Découvrez comment l'Eurométropole de Strasbourg s'est saisie des dispositifs du programme Société Numérique pour augmenter la capacité d'action de ses acteurs : <https://agence-cohesion-territoires.gouv.fr/accompagner-les-publics-eloignes-du-numerique-607>



- Évidemment c'est aussi  
remettre l'humain au coeur du projet.

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

Par le biais de dispositifs structurants comme le Pass numérique ou les conseillers numériques France Services, la thématique de l'inclusion numérique est de plus en plus identifiée à l'échelon territorial comme un objet de politique publique propre.

**A cet égard, les collectivités l'intègrent fréquemment dans leurs instruments territoriaux de planification à l'image des contrats de relance territorial et écologique (EPCI), les schémas départementaux d'aménagement numérique et les schémas départementaux d'amélioration de l'accessibilité des services au public (conseils départementaux) ou les contrats plan Etat-Région (conseils régionaux).**

En découlent des gouvernances dédiées, se tenant soit dans des instances pré-existantes soit dans des instances spécifiques et réunissant un panel diversifié d'acteurs (institutionnels, partenaires publics, acteurs privés).

Pour autant, l'inclusion numérique est parfois traitée partiellement dans ces instruments territoriaux de planification. Abordée à l'occasion de la réalisation de l'un de ces documents, elle est ensuite appliquée de manière inégale selon les aspirations, les moyens et les réalités de terrain.

Les initiatives demeurent ainsi principalement conditionnées par l'acculturation des décideurs locaux à l'enjeu de l'inclusion numérique. C'est pourquoi, l'institutionnalisation d'une gouvernance de l'inclusion numérique permettrait de conforter les logiques déjà à l'oeuvre et de favoriser l'essor de nouvelles, dans les territoires encore éloignés du sujet. Alors que le paysage de l'inclusion numérique ne cesse de se densifier, une gouvernance de l'inclusion numérique garantirait la coopération de toutes les parties prenantes autour de projets en commun, au service des territoires.

**Dans ce cadre, la structuration de la SCIC La Mednum depuis 2017 est un exemple de coopération entre acteurs publics et privées.**

Passée de 40 sociétaires il y a 5 ans à 110 aujourd'hui, sa création a permis de :

- Bénéficier d'une structure nationale pouvant faire office de tête de réseau, légitime pour porter la voix des acteurs du secteur ;
- Bâtir des programmes et outils robustes, en favorisant les collaborations et les formats des communs numériques, libres et documentés (Solidarité Numérique, Indice de Fragilité Numérique, etc.) ;
- Créer une zone d'échange dans laquelle construire en confiance, entre acteurs (toutes parties prenantes, acteurs/faiseurs, commanditaires, financeurs, secteur public, privé...).

# Numérique en Commun[s]

La généralisation de la démarche Numérique en Commun[s] (NEC) est un axe clé dans l'émergence de modes de gouvernance de l'inclusion numérique exemplaires.

En effet, NEC est porté depuis 5 ans par l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT) et la Mednum et fédère une large diversité d'acteurs (élus, administrations centrales, agents des collectivités, chercheurs, médiateurs numériques, associations, entreprises, mais aussi des acteurs internationaux). Il s'agit de proposer un cadre de collaboration permettant à chacun de réfléchir, débattre, apprendre, concevoir des outils concrets au service d'un numérique d'intérêt général.

Outre les problématiques d'inclusion numérique, les questions d'ouverture des données, de souveraineté numérique, d'accessibilité, de sobriété numérique sont explorées.

Cette démarche se décline en :

- Un événement national réunissant pendant deux jours l'écosystème autour de défis communs
- Des événements locaux (« NEC locaux ») pour mobiliser les écosystèmes territoriaux autour d'enjeux spécifiques aux territoires
- Le label NEC pour certifier des dispositifs numériques éthiques, outiller les professionnels et contribuer à la montée en gamme de la filière de l'inclusion numérique.



Numérique en Commun[s] réside autant dans les événements NEC que dans les ressources produites en amont, pendant, ou en aval de la réunion de la communauté NEC. La démarche NEC perdure en effet tout au long de l'année, au-delà des grands temps forts nationaux ou locaux.

**A l'issue de chaque NEC national, la masse des échanges et des collaborations est traitée avant d'être synthétisée, le plus souvent sous forme de carnet.**

Le carnet NEC 2021 documente par exemple la 4ème édition de Numérique En Commun[s] par le biais d'articles de fond, de témoignages, et d'outils concrets à mettre en oeuvre au quotidien, autour des thématiques suivantes :

inclusion numérique, accessibilité, ouverture des données, communs numériques, lieux de médiation numériques, tiers-lieux, cybersécurité, etc...

## Les carnets des NEC locaux

Les carnets des NEC locaux regroupent les reportages des événements et les approches, outils, territoires et personnes qui construisent les leviers de l'encapacitation au numérique des Français et des Françaises qui en sont éloignés.

Y figurent aussi des éclairages sur des concepts abordés lors des NEC[S] et des clés pour explorer des pistes soulevées par les personnes qui sont à l'initiative de ces événements dédiés au numérique inclusif.

**Véritable fil rouge, la collection des carnets des NEC locaux permet de présenter la diversité des approches en termes d'aménagement numérique des territoires. De fait, NEC a pour ambition d'être bien plus que des événements.**

C'est un outil de travail et de mobilisation pour toutes et tous : sensibiliser aux enjeux d'un numérique d'intérêt général, rassembler les acteurs concernés, créer une communauté de pratiques, mobiliser durablement des partenaires locaux, contribuer à l'outillage concret des acteurs, prendre date et, sans oublier, faire commun et partager à l'échelle nationale. C'est pourquoi le programme Société Numérique a fait le choix de cette approche « recherche-action » pragmatique avec le concours de l'équipe aux manettes de ces carnets pour donner à voir, inviter à comprendre et donner envie de répliquer.



Découvrir les carnets des NEC locaux : <https://numerique-en-communs.fr/les-carnets-de-nec-locaux/>

*« À chaque fois, nous chercherons à témoigner de l'incroyable vitalité du numérique inclusif, éthique et ouvert en rendant hommage à celles et ceux qui le font vivre et le défendent depuis de nombreuses années. »*

# Le Labo Société Numérique

**Le Labo Société Numérique est un espace de documentation et de réflexion sur les enjeux sociétaux du numérique.**

Il propose un regard critique sur les défis éthiques et sociaux du numérique, les enjeux juridiques des communs numériques et de l'innovation publique, le développement des territoires et l'inclusion numérique. Il part de la conviction que les politiques publiques se construisent dans le dialogue avec les sciences humaines et sociales et requièrent des espaces de réflexivité.

Le Labo Société Numérique vise ainsi à outiller les collectivités locales, les décideurs et les professionnels intervenant auprès des publics sur les enjeux du numérique, en produisant des ressources et des boîtes à outils.

Le positionnement est scientifique et pédagogique. L'information, souvent factuelle, donne du sens à travers la mise en perspective et la contextualisation. Celle-ci est vérifiée à la source, illustrative et documentée. Elle permet aux lecteurs et aux lectrices de s'appuyer sur des repères et des références et de ce fait, faire l'objet d'un traitement rigoureux, précis et intelligible.

Le site internet du Labo a été lancé en 2016 et vient de faire peau neuve, découvrez-le !

**Pour en savoir plus : <https://labo.societenumerique.gouv.fr/>**

INSTITUT  
Centre  
National  
de  
Recherche  
en  
Informatique  
Labo

Labo Société Numérique  
Penser ensemble le numérique d'intérêt général

A propos du Labo Société Numérique → EN

Rechercher un mot, une expression, une référence... Rechercher

**A la une**

**Le Laboratoire d'innovation numérique de la CNIL publie son programme de recherche 2022/2023**

Description texte body small regular consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et doloreDescription texte body small regular consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore....

Thématique →

**Récents**

Le Laboratoire d'innovation numérique de la CNIL publie son programme de recherche 2022/2023  
Communisme - Ecologie

Le Laboratoire d'innovation numérique de la CNIL publie son programme de recherche 2022/2023  
Histoire

Le Laboratoire d'innovation numérique de la CNIL publie son programme de recherche 2022/2023  
Banquettes

Le Laboratoire d'innovation numérique de la CNIL publie son programme de recherche 2022/2023  
Data Citoyenneté

Explorer par thématiques

[Voir tous les contenus →](#)

## Chiffres clés

**700**

visiteurs par jour  
sur le site du Labo

**910**

publications sur le  
Labo

**610 000**

visites par an sur  
le site du Labo

**3**

publications par  
semaine sur le site  
du Labo

**+20**

NEC locaux

## Modèles de gouvernance et stratégies locales inspirantes

**1**

SCIC représentant  
le secteur de  
l'inclusion  
numérique, La  
Mednum

**10**

carnets des NEC  
locaux

**110**

sociétaires de La  
Mednum dont  
l'Etat

**+8000**

participants à  
NEC (toutes  
éditions  
confondues)

**5**

éditions  
nationales de NEC

## 2017-2022 : et après ?

**La Stratégie nationale pour un numérique inclusif, par son ambition et la mobilisation réussie des acteurs, quels qu'ils soient, a permis de faire de l'inclusion numérique une véritable politique publique en France. Résolument partenariale et engagée, avec l'appui des collectivités territoriales, la politique publique d'inclusion numérique est aujourd'hui assise sur des fondamentaux solides, avec comme pilote le programme Société Numérique de l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires.**

Il convient néanmoins de la pérenniser face aux défis qu'il reste à relever pour diffuser une culture numérique d'intérêt général dans toute la France.

En effet, malgré la diversité des dispositifs menés depuis 2017, pensés pour traiter le sujet de l'inclusion numérique dans sa globalité, l'urgence d'accompagner les Français et les Françaises éloignée du numérique demeure. Plusieurs rapports rendus publics en 2022 en témoignent, notamment :

- Le rapport "Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on?", de la Défenseure des droits (février 2022) qui salue l'action du programme Société Numérique en matière d'inclusion numérique mais encourage à aller plus loin pour ne laisser personne sur le côté du chemin ;
- Le rapport d'information "Renforcer la cohésion numérique des territoires : 20 mesures pragmatiques et de bon sens", de la commission de l'aménagement du territoire et du développement durable du Sénat (mars 2022) qui préconise de faire de l'inclusion numérique une véritable priorité nationale, dotée de financements de long terme.

Aussi, pour continuer à accompagner la société dans sa transition vers un numérique d'intérêt général, de la manière la plus inclusive qui soit, le programme Société Numérique, en concertation avec ses partenaires, se fixe trois ambitions prioritaires pour les prochaines années :

- 1 Renforcer l'offre d'inclusion numérique de proximité en consolidant le réseau des aidants et des médiateurs numérique**
- 2 Proposer un outillage numérique sur-mesure, souverain et interopérable permettant la prise de rendez-vous, l'orientation et le suivi des objectifs**
- 3 Renforcer le pilotage de la politique nationale d'inclusion numérique pour permettre aux acteurs locaux de s'inscrire dans un cadre global, clair et ambitieux et mettre en cohérence la gouvernance locale de l'inclusion numérique**

## 2017-2022 : et après ?

**Pour atteindre ces trois objectifs, le programme Société Numérique sait pouvoir compter sur un écosystème aujourd'hui riche et multiple, composé d'acteurs et actrices aux aspirations diverses, aux natures juridiques distinctes et aux modèles économiques variables.**

Dès lors, la constitution d'un nouveau cadre commun d'action, s'inspirant des fondamentaux de la Stratégie nationale pour un numérique inclusif 2017-2022 et prenant en compte les avancées majeures des 5 dernières années s'impose.

### Pour aller plus loin :

Si les actions et dispositifs menés par le programme Société Numérique depuis cinq ans ont profondément remodelé le paysage de l'inclusion numérique en France, les quelques pages de ce rapport d'activités ne peuvent suffire à le démontrer.

C'est pourquoi, plusieurs programmes de recherche évaluative sont en cours pour mesurer l'impact réel desdits actions et dispositifs en considérant ces derniers non pas comme une fin mais comme le moyen d'une action de l'État visant la réduction des inégalités numériques et la montée en compétences des citoyens et citoyennes, par les territoires sur les territoires.

### Trois interrogations sont au cœur de ces travaux évaluatifs :

- Quel est l'impact des politiques nationales d'inclusion numérique sur les stratégies territoriales mises en place par les acteurs publics locaux contre l'illectronisme ?
- Quel est l'impact de la dématérialisation des canaux aux droits et aux services publics sur les pratiques des aidants ?
- Quel est l'impact des accompagnements réalisés par les médiateurs numériques sur le sentiment de compétences numériques des personnes touchées par l'illectronisme ?

Le rapport final d'évaluation sera rendu au second semestre 2023.





# Écrire ensemble

# la société numérique

# de demain

## LE PROGRAMME SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE

Le Programme Société Numérique de l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires est un programme d'appui aux collectivités et aux actrices et acteurs de proximité sur les questions liées au numérique.

Il met en œuvre des dispositifs pour favoriser l'autonomie et la capacité de toutes et tous à saisir les opportunités du numérique.

A ce titre, le Programme Société Numérique pilote le plan national pour l'inclusion numérique du Gouvernement.

### CONTACT :

[societe.numerique@anct.gouv.fr](mailto:societe.numerique@anct.gouv.fr)