



# Glossaire des acteurs et dispositifs de l'inclusion numérique

Dans le contexte de transition numérique que vit la société, le numérique touche désormais à tous les aspects de la vie. Autrement dit, nombreux sont les acteurs qui ont un rôle à jouer dans le processus d'inclusion numérique.

Comment se repérer dans un écosystème d'**acteurs** de plus en plus dense et diversifié ? De quelle manière chacun intervient-il pour favoriser l'inclusion numérique ? Quels **dispositifs** déploient-ils à l'échelle locale ou nationale ?

## ANCT

L'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT) est une administration de l'État qui a pour mission de conseiller et de soutenir les collectivités territoriales.

À travers son programme "Société numérique", l'ANCT accompagne le déploiement de dispositifs en faveur de l'inclusion numérique, tels que : le déploiement des hubs territoriaux pour un numérique inclusif, le recrutement et la formation des Conseillers numériques, la démarche Numérique en Commun[s] (NEC), etc.



## NEC

Numérique en Commun[s] est une démarche qui permet de construire un numérique d'intérêt général : ouvert, inclusif, accessible, durable, souverain et éthique. Elle se traduit par :

- La tenue d'un grand événement annuel,
- Le soutien à l'émergence de NEC locaux ;
- La production de ressources partagées, en licence ouverte ;
- L'organisation de rencontres et ateliers, en ligne et en présentiel autour de la programmation NEC.

## Cartographie nationale des lieux d'inclusion numérique

Conçue pour faciliter l'accompagnement d'un bénéficiaire, en permettant à des prescripteurs ou même des bénéficiaires eux-mêmes d'identifier la structure qui saura répondre à ses besoins, la cartographie est disponible ici : <https://cartographie.societenumerique.gouv.fr/orientation>

Elle offre une vision nationale, complète et actualisée de l'offre de médiation numérique. Elle est fondée sur le standard de données des lieux de médiation numérique, publié par la Mednum en collaboration avec Dataactivist, à l'issue d'un travail de concertation avec une cinquantaine d'utilisateurs représentatifs.

## Mon Suivi Social

Mon Suivi Social est un logiciel simple et intuitif, à destination des structures d'accompagnement social qui permet :

- un suivi complet des bénéficiaires (aides, documents, statistiques automatiques),
- un partage d'informations entre agents (données centralisées, rappel des tâches...) pour lutter contre la perte de temps et accroître la qualité du suivi ;

avec une sécurité des données (conformité RGPD, hébergement haute sécurité, accès personnalisable aux données pour plus de confidentialité).

## Aidants Connect

Aidants Connect est un service public numérique qui permet à des aidants professionnels d'accompagner en toute sécurité des usagers dans la réalisation de démarches administratives en ligne.

Il s'adresse aux structures qui emploient des aidants professionnels salariés et qui accompagnent régulièrement des usagers dans la réalisation de démarches administratives en ligne : travailleurs sociaux, agents publics d'accueil, médiateurs numériques...

Concrètement, un mandat Aidants Connect est signé entre la structure et l'utilisateur, puis tous les aidants habilités de la structure peuvent accompagner cet usager sur les périmètres et la durée couverts par le mandat.

## Les Bases du numérique d'intérêt général

Il s'agit d'une plateforme collaborative de partage de ressources & communs numériques à l'échelle nationale, disponible ici : <https://lesbases.anct.gouv.fr/>

Elle peut être utilisée pour faire de la veille, produire et diffuser des ressources, ou encore contribuer à une communauté pour contribuer et améliorer des ressources.

### Banque des territoires

Au sein du groupe Caisse des dépôts, la Banque des territoires intervient au service de l'intérêt général. Elle propose des solutions de financement et d'accompagnement à des acteurs tels que les collectivités locales.

Elle appuie notamment l'ANCT sur le plan financier pour déployer ses dispositifs d'inclusion numérique.

## Mednum

Créée en 2017, la Mednum est une coopérative engagée pour accompagner les transitions numériques. Elle joue un rôle de tête de réseau nationale, et développe des communs et des solutions d'inclusion numérique.

La Mednum intervient depuis 2023 auprès des conseillers numériques à deux titres :

- Elle anime le dispositif des Conseillers numériques à l'échelle nationale, en proposant de l'outillage, des webinaires, en valorisant les actions menées et en apportant un support aux Conums et leurs structures.
- Elle déploie la formation continue des conseillers numériques, en s'appuyant sur les Hubs à l'échelle régionale et en cascade sur l'ensemble des organismes de formation implantés dans les territoires.

## Réfugiés.info

Réfugiés.info est une application et un site web collaboratifs co-développé avec la Délégation interministérielle à l'accueil et à l'intégration des réfugiés, qui donne de l'information simple et traduite aux personnes réfugiées et à leurs aidants.

Entièrement contributive, cette plateforme fonctionne comme Wikipédia : tout le monde peut contribuer en rédigeant ou en traduisant des fiches pratiques. 7 langues : anglais, arabe, pachto, persan/dari, tigrinya, russe et ukrainien.

Utile aux professionnels qui accompagnent le public réfugié.

## Indice de fragilité numérique

Carte interactive des zones à risque de fragilité numérique, l'indice de fragilité numérique permet d'analyser rapidement les risques de fragilité numérique sur les territoires et de piloter des actions au plus près des besoins des territoires et des populations.

Cet outil est disponible ici : <https://www.fragilite-numerique.fr/>

# Hubs territoriaux pour un numérique inclusif

Implantés le plus souvent à l'échelle régionale, les Hubs ont pour missions de fédérer les écosystèmes de l'inclusion numérique et d'accompagner la création ou le renforcement des projets d'inclusion numérique. C'est l'interlocuteur ressource pour tous les acteurs impliqués de près ou de loin dans l'inclusion numérique !

## Conseillers numériques

A la fois dispositif de l'ANCT et acteurs de terrain, les conseillers numériques ont pour mission de :

- créer et animer des ateliers numériques individuels ou collectifs (pour soutenir et accompagner les usages quotidiens du numérique, une culture numérique, une autonomie sur les démarches administratives en ligne)
- proposer des initiations au numérique dans des lieux de passage (mairies, bibliothèques, espaces France services, marchés, centres commerciaux, établissements scolaires, centres de loisirs, centres sociaux, etc.) ou sur des événements ;
- participer à toute autre démarche d'accompagnement aux usages numériques mise en place (portes ouvertes etc.).

Le conseiller numérique doit également s'intégrer au réseau local de médiation numérique, lorsqu'il existe, en agissant de concert avec l'ensemble des acteurs de la médiation numérique présents sur le territoire, et en participant aux événements de réseau professionnel.

## Conseillers numériques coordinateurs

Les conseillers numériques peuvent se voir accorder le rôle de "coordinateurs". Leurs missions sont alors de :

- Être le relais principal entre les conseillers numériques du territoire et l'équipe d'animation nationale ;
- Participer au maillage et aux synergies territoriales ;
- Imaginer et mettre en place des collaborations sur la base des besoins de la communauté des Conseillers numériques

## France Services

Santé, famille, retraite, droit, logement, impôt, recherche d'emploi, accompagnement au numérique : à moins de 20 minutes de chaque habitant, les agents France services accueillent et accompagnent sur les démarches administratives au sein d'un guichet unique. Ce service est totalement gratuit.

Les France Services ont vocation à intervenir au plus près des territoires, en particulier dans les zones rurales et les quartiers prioritaires de la politique de la ville. Certaines France Services interviennent de manière itinérante.

## Pix

La plateforme en ligne Pix, exploitée par un groupement d'intérêt public, permet d'évaluer et de certifier des compétences numériques pour tout type de publics : élèves, étudiants, apprentis, actifs (dont les salariés, les agents de la fonction publique et les demandeurs d'emploi).

L'objectif est d'accompagner l'élévation du niveau général de connaissances et de compétences numériques et, ainsi, de préparer la transformation numérique de la société et de l'économie.

# Préfecture

Service déconcentré de l'Etat, la Préfecture est le pilote du dispositif Conseiller numérique au sein du territoire, en s'appuyant sur les Conseillers numériques coordinateurs.

Elle veille au respect des engagements des bénéficiaires du dispositif (fiche de mission des conseillers numériques et des conseillers numériques coordinateurs).

les Préfectures doivent être co-organisatrices des journées de rencontre des conseillers numériques, en lien avec les conseillers numériques coordinateurs et les Hubs.

## FNE

France Numérique Ensemble correspond à la feuille de route nationale issue des travaux du Conseil National de la Refondation 2023-2027.

Elle se concrétise aujourd'hui par une phase de concertation à l'échelle de chaque territoire pour définir des objectifs collectifs et la déclinaison opérationnelle d'une feuille de route territoriale.

## Conseil régional

Le Conseil régional intervient également sur le champ de l'inclusion numérique à travers :

- Un appui des EPCI pour rédiger leur feuille de route numérique
- La participation à la formalisation des feuilles de route FNE
- Le financement de projets d'inclusion numérique en tant qu'autorité de gestion des fonds européens (notamment FEDER)
- Le déploiement d'outils tels que les pass numériques
- Etc.

## Conseil départemental

C'est une collectivité territoriale intervenant à l'échelle départementale. Chef de file de l'action sociale, les départements consacrent une grande partie de leur budget à :

- la lutte contre l'exclusion et la pauvreté ;
- l'aide aux personnes âgées ;
- l'aide sociale à l'enfance ;
- l'aide aux personnes handicapées.

C'est à cette échelle que se structurent aujourd'hui des gouvernances locales d'inclusion numérique, dans le cadre de France Numérique Ensemble.

## Mairie

Premier point de contact pour de nombreux habitants, l'accueil des mairies joue un rôle essentiel dans l'accueil et l'orientation des publics en difficultés avec le numérique. Elles peuvent aussi accueillir dans leurs locaux des ateliers et des permanences de médiation numérique. Enfin, elles sont aussi un moyen privilégié pour identifier des partenaires potentiels parmi les acteurs du territoire.

## EPCI

L'intercommunalité désigne une forme de coopération entre les communes qui peuvent se regrouper au sein d'Établissements Publics de Coopération Intercommunale (EPCI) pour :

- Gérer en commun des équipements ou des services publics (ramassage des ordures ménagères, assainissement, transports urbains...) ;
- Élaborer des projets de développement économique, d'aménagement ou d'urbanisme à l'échelle d'un territoire plus vaste que celui de la commune.

L'inclusion numérique fait partie des politiques publiques souvent portées à l'échelle des EPCI.

# Espace public numérique

Historiquement premiers lieux de la médiation numérique, les EPN sont des espaces ouverts à tous qui proposent un accompagnement des publics aux usages numériques.

## Tiers lieux

Ce sont des espaces physiques pour faire ensemble : coworking, micro-folie, campus connecté, atelier partagé, fablab, garage solidaire, social place, makerspace, friche culturelle, maison de services au public...

Les tiers-lieux sont les nouveaux lieux du lien social, de l'émancipation et des initiatives collectives. Ils se sont développés grâce au déploiement du numérique partout sur le territoire.

Chaque lieu a sa spécificité, son fonctionnement, son mode de financement, sa communauté. Mais tous permettent les rencontres informelles, les interactions sociales, favorisent la créativité et les projets collectifs.

## CCAS

Un centre communal d'action sociale (CCAS) est un établissement public qui anime la prévention et le développement social au sein de la commune.

## Médiathèque

Ouverts à tous, ces lieux d'accueil constituent l'un des maillons de la chaîne de l'inclusion numérique. Ils peuvent soit orienter les usagers, soit directement les accompagner sur le numérique. En ce sens, la formation des bibliothécaires est un véritable enjeu.

## Centre social

Ce sont des structures de proximité qui créent et nourrissent le lien social, animent le débat démocratique, accompagnent des mobilisations et des projets d'habitant.e.s, etc. Ils proposent aux habitants de toutes générations des activités sociales, éducatives, culturelles, familiales pour répondre aux besoins et envies dans le territoire.

## Organisme de formation

Pour accompagner la montée en compétences des usagers sur le numérique, les conseillers et médiateurs numériques ne sont pas les seuls opérateurs : les organismes de formation font évidemment partie des acteurs clés. Ils peuvent proposer des formations et des certifications aux individus comme aux professionnels. Parmi eux, on peut citer Emmaüs Connect, Konexio, Reconnect, Mon Assistant Numérique, Hubikoop, Agate, le réseau des Pimms médiation, etc.

## Collecte.tech

Dispositif d'Emmaüs Connect qui vise à récupérer, reconditionner et redistribuer du matériel informatique à des personnes en situation de précarité.

## UTAS / UTPAS

Unités territoriales d'action sociale (UTAS), Unité territoriale de prévention et d'action sociale (UTPAS), Maisons départementales de la solidarité (MDS)... Ces différents acronymes font références aux services sociaux des Conseils départementaux. En effet, le Département est le chef de file de l'action sociale. Les travailleurs sociaux y accueillent, informent et orientent toute personne faisant face à une difficulté sociale.

# La Poste

La Poste est engagée dans l'inclusion numérique sous différentes formes :

- Certains des bureaux de poste sont "Étape numérique" : ils sont équipés pour permettre à ses conseillers numériques ou tout partenaire qui le souhaite de proposer des ateliers individuels et collectifs aux publics éloignés du numérique
- La Poste est étroitement liée au dispositif France Services, en étant partenaire du bouquet France Connect, et en ayant certains bureaux de poste directement labellisés France Services. Ils disposent alors d'îlots numériques pour offrir le matériel nécessaire et un accompagnement aux personnes qui auraient besoin de faire des démarches administratives en ligne.

## Caf, Cnam, Carsat, Urssaf et MSA

Ces organismes font partie de ce qu'on appelle "la Sécurité sociale". Il s'agit d'acteurs privés sous tutelle de l'Etat. Ils ont pour mission d'accompagner les individus face à différents risques sociaux.

Le régime général de la Sécurité sociale est composé de 5 branches :

- Famille, gérée par les Allocations familiales (Caf)
- Maladie (maladie, maternité, invalidité, décès) et Accidents du travail - maladies professionnelles, gérée par l'Assurance Maladie (Cnam)
- Retraite, gérée par l'Assurance Retraite (Carsat)
- Autonomie, gérée par la Caisse nationale de solidarité pour l'Autonomie (CNSA)
- Recouvrement, gérée par l'Urssaf

Aujourd'hui, ces acteurs proposent souvent un accueil via des bornes numérique et parfois aussi des ateliers pour prendre en mains leurs télé-services. Ils jouent ainsi un rôle dans la montée en compétences des usagers, mais doivent aussi être intégrés à l'écosystème de l'inclusion numérique pour renforcer l'impact de leurs actions.

## Mon Espace Santé

En janvier 2022 a été lancé Mon espace santé, un service public en ligne qui permet de stocker et partager des documents et données de santé en toute confidentialité. Dans ce cadre, l'Etat a lancé le programme d'Ambassadeurs, pour sensibiliser et accompagner les usagers à la prise en main de Mon espace santé.

Tout individu peut intégrer le réseau des Ambassadeurs Mon espace santé : médiateur numérique, représentant du monde de la santé, ou bien de toute autre structure. Il suffit d'être à l'aise avec les outils numériques et d'accompagner des publics, notamment ceux éloignés du numérique, ou simplement de souhaiter s'engager dans la promotion et l'accompagnement du citoyen dans la prise en main de Mon espace santé.

## Gares routières et ferroviaires

Aujourd'hui, l'accès à la mobilité se dématérialise de plus en plus. Médiateurs et conseillers numériques accompagnent ainsi les usagers sur des applications mobiles de transport, mais pourquoi pas aussi développer des actions de médiation numérique directement dans les gares ?



## Et on pourrait aussi citer :

- Les acteurs de l'éducation : de l'école à l'université en passant par le collège et le lycée, les acteurs de l'éducation nationale, tout autant que les parents et associations d'accompagnement des familles, ont un rôle à jouer pour accompagner les élèves sur le numérique, sans oublier les parents et les enseignants. Au delà des établissements scolaires, on peut citer le réseau Canopée, les acteurs de la jeunesse (Maisons des jeunes et de la culture (MJC), points information jeunesse (PIJ) et bureaux information jeunesse (BIJ), Mission locale, BIJ)), ou encore les Promeneurs du net.
- Les acteurs de la santé : EHPAD, hôpital, maison de santé, établissement médico-social, cabinet médical... De nombreux lieux accueillent aujourd'hui des patients qui, pour accéder à leur santé, ont besoin d'utiliser des applications et logiciels d'e-santé. Les professionnels de santé deviennent ainsi des aidants à accompagner et à rapprocher du monde de la médiation numérique.
- Les acteurs économiques : Si les chambres consulaires accompagnent les commerçants et artisans (TPE/PME) dans leur digitalisation, les chefs d'entreprise ont parfois aussi besoin d'être accompagnés sur des compétences de base du numérique. C'est aussi le cas au sein des grandes entreprises, pour lesquels l'illectronisme devient un enjeu économique.
- Les acteurs de l'insertion : les structures qui accompagnent vers l'emploi telles que France Travail, les Missions locales, ou les structures d'insertion par l'activité économique (SIAE) ont un rôle à jouer pour faire du numérique un levier d'accès à l'emploi voire une opportunité professionnelle.
- Etc.

## À quoi sert ce journal ?

Le Glossaire des acteurs et dispositifs de l'inclusion numérique est un Commun Pédagogique, il a vocation à évoluer en fonction des retours de ses utilisateurs et des contributeurs.

Dans ce cadre, il est essentiel d'avoir un suivi des mises à jour de la ressource afin que chacun puisse être sûr d'utiliser la dernière version ! :)

## Historique des modifications

Date	Responsable de la version	Changements	Version
17/04/2024	Faustine Faure f.faure@assembleurs.co	<b>Initialisation du glossaire</b> Rédaction des définitions, mise en page du document Mise en ligne sur les Bases	1.0
05/07/2024	Faustine Faure f.faure@assembleurs.co	<b>Modifications à la suite de suggestions du hub NUMI</b> Ajout d'acteurs de l'éducation et de la jeunesse Ajout de la dernière phase à la fin du paragraphe sur les organismes de protection sociale Ajout du dispositif Pix	1.1