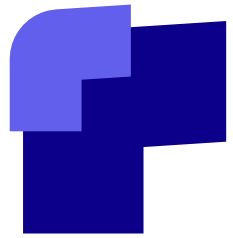


Guide

Comprendre l'inclusion numérique et le rôle des acteurs territoriaux





Sommaire

- L'éloignement numérique : un phénomène social
- Les solutions d'accompagnement des publics
- L'inclusion numérique : une responsabilité partagée
- La filière de la médiation numérique





L'éloignement numérique : un phénomène social

L'éloignement numérique ne peut plus être considéré comme un simple enjeu technique ou quantitatif : **il s'agit d'abord d'un phénomène social.**

1/3

des Français de 18 ans et plus sont éloignés du numérique

25%

des Français rencontrent des difficultés pour utiliser pleinement le numérique (1er frein à l'usage)

36%

des Français non-diplômés sont non-internautes contre 2% pour les diplômés du supérieur

Des facteurs sociodémographiques qui aggravent l'éloignement numérique :



Niveau de diplôme



Âge



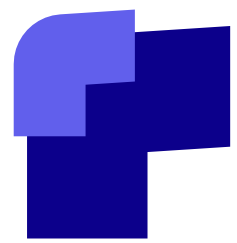
Revenus



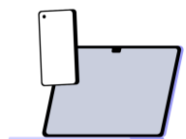
Situation géographique



L'Arcep, le Conseil général de l'économie, l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT) et l'Arcom s'associent pour publier les résultats du [Baromètre du numérique 2023](#)



Des solutions d'accompagnement portées par une variété d'acteurs territoriaux



Accueillir et offrir un accès à de l'équipement et/ou une connexion



Débloquer, diagnostiquer et orienter vers des accompagnements adaptés

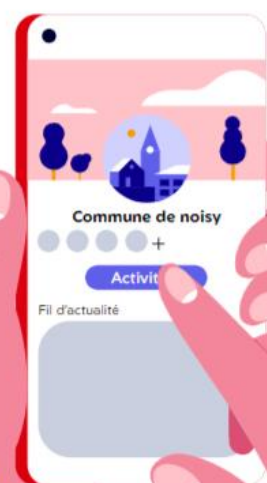


Accompagner sur le numérique et faire monter en compétences



Permettre à chacun de tirer profit du numérique

Ces solutions peuvent être proposées au sein d'une même structure ou être portées au sein de lieux différents
(ex. une secrétaire de mairie assiste puis oriente vers un accompagnement)





L'inclusion numérique : une responsabilité partagée dans les territoires

ANCT

Piloter la politique nationale d'inclusion numérique

SGAR

Appui la politique d'inclusion numérique à l'échelle régionale

Hubs régionaux de l'inclusion numérique

Accompagner le réseau d'inclusion numérique à l'échelle régionale

Préfectures de Département

Piloter la politique d'inclusion numérique à l'échelle départementale

Conseils départementaux

Mettre en œuvre une politique d'inclusion numérique, coordonner l'offre et les acteurs du territoire, porter une offre d'inclusion numérique

Collectivités

EPCI, Villes, Communes

Mettre en œuvre une politique d'inclusion numérique, coordonner l'offre et les acteurs du territoire, porter une offre d'inclusion numérique

Opérateurs de services publics

Dématérialiser sans exclure, orienter et/ou accompagner les publics, favoriser l'acquisition de compétences numériques tout au long de la vie

Autres champs de politiques publiques

Ex. Rectorat, Gendarmerie.

Associations et acteurs de l'économie sociale et solidaire

Orienter et/ou accompagner les publics sur le numérique, favoriser l'acquisition de compétences numériques tout au long de la vie

Entreprises et travailleurs indépendants

Orienter et/ou accompagner les publics sur le numérique, favoriser l'acquisition de compétences numériques tout au long de la vie





La filière de la médiation numérique



Médiateurs numériques

Un médiateur numérique a pour **cœur de métier** d'accompagner la montée en compétences de ceux qui le souhaitent sur le numérique mais aussi d'initier à la culture numérique.

Médiateur en EPN

Médiatrice en CCAS



Conseillers Numériques

Un Conseiller Numérique **est un médiateur numérique** dont le poste est cofinancé par le dispositif d'Etat du même nom.

Il peut exercer au sein d'une structure de droit public (collectivité, établissements publics rattaché, GIP...) ou d'une structure de droit privé (associations, structures de l'ESS).



Aidants numériques

Toute personne qui n'est ni médiateur numérique ni agent France Services, **qui est en contact avec un public** et qui, du fait de la dématérialisation, est **amenée à accompagner ce public sur un espace en ligne**. Cet accompagnement suppose une posture et des compétences particulières. Il est important de pouvoir sécuriser et accompagner ces aidants dans l'évolution de leur métier.

Secrétaire de Marie

Travailleurs Sociaux

Agents de CCAS



Conseillers Numériques Coordinateurs

Le déploiement du dispositif Conseiller numérique a fait émerger un besoin de coordination et d'animation de leur réseau au sein des territoire. En 2024, le poste de Conseillers numériques coordinateurs est créé pour :

Renforcer le maillage et les synergies territoriales, être le principal relais des employeurs des Conseillers numériques et de l'équipe d'animation nationale, imaginer et mettre en place des collaborations sur la base des besoins de la communauté des Conseillers numériques.