

**LA  MEDNUM**

# Observatoire de l'inclusion numérique

Sommes-nous prêts à accompagner  
durablement les millions de personnes  
éloignées du numérique ?



Édition 2022

Avec le soutien de

 **BANQUE des  
TERRITOIRES**

  
Caisse  
des Dépôts  
GROUPE

## Crédits

### **Coordination éditoriale**

Coline Siguier Rigoni, Charlotte Lestienne

### **Rédaction**

Coline Siguier Rigoni, Charlotte Lestienne, Clarisse Honoré

### **Illustrations et dataviz**

Lou Cartet-Dupuy

### **Direction artistique**

Hugo Perier

### **Mise en page**

Manon Bourgin, Louis Manotte

### **Impression**

Imprimé par Pixartprinting.fr

### **Directeur de la publication**

Guilhem Pradalié

## Notes à l'attention de la lectrice et du lecteur

Parce qu'il n'y a pas d'inclusion sans égalité entre les femmes et les hommes, nous avons décidé d'adopter, dans cet Observatoire, les principes de l'écriture inclusive. Le discours que nous portons, pour un numérique émancipateur, accessible à toutes et à tous, doit veiller à lutter contre les stéréotypes de genre en assurant la représentation des femmes à travers les termes employés. Dans un souci d'accessibilité de nos contenus au plus grand nombre, le point médian n'a pas été utilisé. En revanche, nous avons choisi de favoriser le recours aux titres au féminin, comme "médiatrice numérique", d'employer les doublets féminin-masculin et d'adopter l'accord de proximité. Pour ce faire, nous nous sommes appuyés sur le Manuel d'écriture inclusive de l'agence Mots Clés<sup>1</sup> et sur la Charte d'écriture inclusive de la revue féministe La Déferlante<sup>2</sup>.

Pour faciliter la lecture de cette étude, toutes les références citées dans le texte sont listées, à la fin, en annexe.

## Licence Créative commons CC BY SA

Suivant une licence proposée par Creative Commons, nous mettons la conception et la rédaction de cette publication et sa mise en page à disposition du public. Vous êtes donc libres de copier, de modifier et d'utiliser cette ressource, en citant l'auteur de sa conception (La Mednum) et de ses infographies (Lou Cartet-Dupuy), sans pour autant suggérer qu'ils approuvent votre utilisation. Si vous reproduisez, diffusez, modifiez cette publication, veillez à le faire sous les mêmes conditions ou alors à demander l'autorisation préalable des auteurs.

<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>



**Attribution-ShareAlike 4.0 International  
(CC BY-SA 4.0)**

# Édito de Dorie Bruyas, présidente de La Mednum

**La stratégie nationale pour un numérique inclusif, initiée en 2018, a permis l'émergence et le développement de nombreux dispositifs dédiés à l'accompagnement des 14 millions de Françaises et de Français en fragilité avec le numérique**, sous l'impulsion de l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT). La création de La Mednum participait de cette stratégie, pour structurer l'offre de médiation numérique et participer à la consolidation économique comme à l'augmentation de la capacité d'action des acteurs et actrices de ce secteur.



**Les évolutions de ces dernières années semblent cependant participer à une reconfiguration de notre écosystème** : crise sanitaire, généralisation de la dématérialisation, déploiement de nos infrastructures numériques, recrutement massif de 4000 conseillers et conseillères numériques, mise en œuvre de solutions numériques pour les aidants et aidantes et installation sur les territoires de Hubs territoriaux pour un numérique inclusif.

Dans ce nouveau contexte, le panorama du secteur de l'inclusion numérique, que nous vous proposons aujourd'hui de découvrir dans les 100 pages suivantes, souhaite **éclairer les nouvelles stratégies à construire en qualifiant les (nombreux) acteurs et leurs (diverses) activités, et en identifiant les (ingénieuses) solutions développées sur les territoires.**



Conscients de notre responsabilité et du rôle qu'une coopérative d'ampleur doit jouer pour défendre l'inclusion numérique à l'échelle nationale, nous avons pris le temps d'une respiration - avec cette publication - pour regarder dans le rétroviseur et faire le point sur les avancées d'un secteur devenu désormais essentiel pour

le fonctionnement de notre démocratie en choisissant, pour les années qui viennent, d'installer notre Observatoire de l'inclusion numérique au cœur des activités de La Mednum.



L'état des lieux que nous publions est riche, nourri de rencontres menées avec des acteurs différenciés, intervenant à des échelles différentes sur les territoires : professionnels de terrain, personnes accompagnées, financeurs, acteurs de l'État et des collectivités... Riche et documenté, car l'enjeu est de taille.

**Il s'agit, en s'appuyant sur les analyses croisées des réalités des territoires, de structurer une véritable filière de l'inclusion numérique et de défendre, plus que jamais, l'utilité sociale de cette dernière, pour aujourd'hui et demain, afin d'accompagner l'ensemble des Français et des Françaises, dans leur appropriation du numérique.**

**Dorie Bruyas**  
Présidente de La Mednum







# Edito de Guilhem Pradalié, directeur général de La Mednum

**Nous sommes toutes et tous très fiers de produire la première édition de notre Observatoire de l'inclusion numérique.** Cette étude arrive à un moment décisif pour notre secteur qui, après une phase de croissance historique, a besoin de reconnaissance et de lisibilité pour préparer au mieux les conditions de sa pérennisation. La récurrence de cette production - renouvelée tous les ans - est tout aussi importante que son contenu car notre secteur évolue vite et doit se doter d'outils d'analyse efficaces pour prendre les meilleures orientations.



**Notre coopérative grandit en même temps que le secteur et devient chaque jour plus représentative de la richesse des acteurs de l'inclusion numérique.** Véritable espace commun et ouvert, elle s'affirme comme une actrice d'expérience, neutre et de confiance, pour porter ce type de projets. Son positionnement au cœur de l'écosystème, sa capacité à rassembler largement, et la volonté de ses sociétaires d'en faire un outil au service de l'ensemble des acteurs, amènent assez naturellement La Mednum à développer une activité de production d'études. L'objectif de cette démarche est ambitieux : recueillir des données inédites, les analyser, les partager, et en tirer des solutions aux défis collectifs à venir pour le secteur.



Cet Observatoire offrira, pour les prochaines années, une vision large du développement des acteurs et projets de l'inclusion numérique. À chacun et chacune, alors, d'en faire un outil de promotion de notre action, auprès des décideurs publics comme privés. À La Mednum, nous entendons également révéler les bonnes pratiques pour l'amélioration continue de notre secteur. **Utiliser les enseignements produits permettra d'orienter notre action, au fil du temps, au service des acteurs de la filière.**

Dans cet Observatoire, vous trouverez des contenus variés : constats, analyses, focus thématiques, interviews et témoignages, datavisualisations, illustrations, recommandations... tous issus d'échanges et de données inédites sur l'évolution et la santé de notre écosystème. **Nous nous réjouissons de l'accueil des acteurs et de leur mobilisation autour de cette démarche ; tant du point de vue du nombre de répondants au questionnaire, que de la qualité des échanges et de la variété des rencontres.**

Parce qu'il est toujours possible d'aller plus loin, de préciser, voire de décliner les sujets abordés, nous ouvrons les contributions comme la démarche à celles et ceux qui le souhaitent, avec une ambition : construire dès à présent le cadre de l'Observatoire pour les années à venir. La démarche doit en effet perdurer et s'amplifier, en diffusant cette publication, en s'en saisissant dans les territoires, et en la déclinant sur des thématiques plus précises pour, d'année en année, **la faire grandir, renforcer sa pertinence et son utilité pour le secteur.**



Merci aux répondants et répondantes, aux contributeurs et contributrices,  
Merci aux équipes, aux sociétaires, aux administrateurs et administratrices,  
Merci à Coline, Charlotte, Clarisse, Hugo et Lou pour leur engagement et la qualité de leur travail,  
Merci à la Banque des Territoires, le partenaire de notre Observatoire, pour son soutien et sa confiance.

Bonne lecture,

**Guilhem Pradalié**  
Directeur général de La Mednum

# Cadrage de l'Observatoire : les grands préalables

**Aucun geste de la vie quotidienne n'échappe à l'usage du numérique aujourd'hui** : contacter ses proches, tisser des liens sociaux, trouver un emploi, un logement, suivre un cours ou une formation, se déplacer, trouver un médecin, prendre rendez-vous, se faire vacciner, accéder aux services publics dématérialisés, à des prestations sociales...

**Cependant, selon différentes études, réalisées avant la crise sanitaire, 14 millions de Françaises et de Français seraient en situation de fragilité numérique, c'est-à-dire éloignées, non équipées et/ou en grande difficulté avec les différents usages du numérique.**

Cet éloignement, qui se manifeste dans différents aspects de la vie privée ou professionnelle, est un facteur important d'inégalités. Les confinements successifs, qui ont fermé nos lieux de rencontre et limité nos interactions sociales, ont considérablement accéléré ces usages. Passage au télétravail étendu, poursuite de dématérialisations des services - publics comme privés - les exemples sont légion.

**Aussi, nous sommes aujourd'hui certains que ce nombre est bien plus important et qu'il augmente de manière continue.**

**Depuis plusieurs années, les réseaux d'acteurs de la médiation numérique se structurent et collaborent pour apporter une réponse globale, stratégique et coordonnée aux besoins actuels et traiter les risques futurs.**

La médiation numérique désigne les ingénieries ou techniques qui permettent de rendre les personnes capables de comprendre et de maîtriser les usages et les enjeux du numérique. C'est un accompagnement de proximité des individus et des groupes : associations, entreprises, élèves, étudiants, parents, professionnels, etc.

Dans une logique d'éducation populaire et de formation tout au long de la vie, **elle a pour ambition de développer la culture numérique de toutes et tous afin de pouvoir agir dans une société toujours plus numérisée.**

Appelée alors "animation multimédia", la médiation numérique apparaît lorsque la société commence à se numériser, autour des années 1980, **au moment où certains acteurs culturels ou de l'éducation populaire (bibliothèques, médiathèques, régies de quartiers, etc.) décident d'accompagner leurs publics pour leur donner accès à cette nouvelle culture.**

Dans les années 1990, un autre mouvement voit le jour, toujours dans un esprit de diffusion des savoirs : **celui des makerplaces, fablabs et autres tiers-lieux** - ces ateliers de fabrication collaboratifs fortement imprégnés de culture numérique et de partage des connaissances. L'année 1998 voit la première mise en ligne de formulaires administratifs, la création du portail [service-public.fr](http://service-public.fr) et la possibilité de payer ses impôts en ligne.

Après le discours d'Hourtin de Lionel Jospin, en 1999, pour « préparer l'entrée de la France dans la société de l'information »<sup>3</sup>, les pouvoirs publics commencent à raisonner en termes de "fracture numérique". Il y aurait d'un côté, ceux qui ont accès au numérique, et de l'autre, ceux qui ne l'ont pas. **Sous l'impulsion de politiques publiques ciblées sur les personnes "éloignées" ou sans accès au numérique, se construit un nouveau réseau d'acteurs de la médiation autour de lieux dédiés : "Espaces Publics Numériques", "Espaces Culture Multimédia", "Point Cyb" ou encore "Cyberbases".** Le principal enjeu est donc de disposer d'un ordinateur connecté pour accéder à de l'information. Les premiers professionnels de la médiation, appelés alors "animateurs multimédia", sont recrutés par ces structures.

À la fin des années 2000, la dématérialisation du service public s'accélère avec la construction d'une véritable "e-administration", qui entraîne la dématérialisation de 76% des procédures administratives. **Les pouvoirs publics prennent conscience que l'éloignement au numérique ne concerne pas tant l'accès aux équipements que l'accès aux différents usages du numérique.**

Dans une logique réparatrice, face à la dématérialisation accélérée de tous nos univers de vie (travail, manière de consommer, d'apprendre, etc.), on cherche à donner la capacité aux personnes de s'approprier ces usages pour ne plus en faire une zone de souffrance. **En 2011, sont organisées les premières Assises de la médiation numérique en Corse.** On parle de "médiation numérique" en référence à la "médiation culturelle" conceptualisée autour de l'accessibilité du plus grand nombre aux œuvres et productions culturelles, plutôt réservées à des élites privilégiées.

**Cette évolution a pour conséquence la caducité du concept de fracture numérique car trop binaire et réducteur. Un nouveau référentiel, qui ne se contente plus de cette approche simplement réparatrice, apparaît plus pertinent : celui de l'inclusion numérique.**

Par "inclusion numérique" est entendue la capacité de comprendre, de participer et d'agir dans la société numérique, autrement dit, exercer pleinement sa citoyenneté numérique. **Cette inclusion se comprend dans une logique d'émancipation et d'encapacitation (empowerment) par le numérique.** Permettant de ne pas subir les technologies mais de se les approprier, de mieux s'informer, de développer son esprit critique, son libre arbitre, de s'impliquer dans la démocratie locale, d'être acteur de sa vie privée, **elle donne la possibilité "d'avoir le choix" dans cette société numérique.**

**Et cette évolution sociétale majeure s'inscrit dans le temps long : les usages évoluent, les générations se succèdent, les personnes à accompagner et leurs besoins se renouvellent aussi.**

La médiation numérique, en accompagnant les personnes vers cette inclusion, cette encapacitation, a pour mission d'en faire de véritables citoyennes et des citoyens de la société numérique. **Les acteurs de son écosystème agissent, dans les territoires, au plus près des besoins et des populations.**

**Cette étude propose un panorama à jour de cet écosystème, pour savoir qui en sont les acteurs, ce qu'ils font, avec quels moyens, outils et techniques. Elle prend la forme d'un Observatoire, dont les informations et les témoignages présentent des clés de compréhension de ce secteur d'avenir.**



# Méthodologie

L'ambition de ce premier Observatoire est de réaliser un état des lieux complet et précis du secteur de la médiation numérique en France. Pour y répondre, nous avons tenté de montrer, le plus finement possible, la réalité des structures de la médiation numérique aujourd'hui : leur diversité, leurs activités et leurs publics, leurs méthodes, leurs difficultés et besoins... Nous avons également donné la parole aux acteurs et valorisé leur travail, si précieux au quotidien, par des citations et des extraits d'entretiens.

## Cet observatoire 2022 se fonde sur :

**42 entretiens individuels et collectifs réalisés de mai à juillet 2022 avec une grande variété d'acteurs, correspondant à différentes réalités du secteur (cf. annexe en fin de document).** Des acteurs locaux comme nationaux, de structures publiques ou privées et de tous types de postes (cadres, chargés de mission, médiateurs et conseillers numériques, directeurs, élus, fonctionnaires...) ont été interrogés par l'équipe de la Direction études & plaidoyer de La Mednum pour affiner les analyses présentées dans cet observatoire. Les interviews ont été enregistrées et ensuite retranscrites pour être le plus fidèle possible aux échanges.

**Une enquête réalisée entre le 14 mai et le 17 juillet 2022 via la diffusion d'un questionnaire en ligne comprenant - en tout - 100 questions.** Ce questionnaire a permis de récolter des données inédites grâce aux réponses de près de 430 structures sur des sujets variés : statuts, gouvernance, fonctionnement, pratiques, outils, modèles économiques, succès, besoins, freins à leur développement... Il a été conçu pour correspondre à la diversité des structures interrogées (collectivités, établissements publics, structures privées, personnes physiques...) et contenait donc des questions conditionnelles, uniquement posées aux catégories de répondants concernés, permettant d'obtenir les réponses plus précises et pertinentes possibles. Afin d'éviter les réponses factices et donc que les répondants et répondantes se prononcent sur une question sans être en mesure de le faire ou sans être concernées, nous avons également prévu - quasi systématiquement - un échappatoire en ajoutant une modalité « je ne sais pas / non concerné ». Ainsi, pour chaque question, le traitement et l'analyse des réponses ont été réalisés en retirant des calculs les répondants et répondantes ayant choisi la réponse « je ne sais pas / non concerné ». Par exemple, pour la question concernant le niveau de diplôme moyen des CnFS employés par une structure, seules les structures répondantes embauchant des CnFS, et n'ayant pas répondu « je ne sais pas / non concerné » sont prises en compte dans les calculs.

**Le travail du pôle Data, de la Direction opérations & projets de La Mednum pour l'exploitation et le croisement des données a permis la réalisation des dataviz.** L'ensemble des données chiffrées et des dataviz qui figurent dans l'observatoire se fondent sur les 423 réponses des structures à notre enquête.

## Une méthodologie collaborative, libre et réutilisable

Afin de rendre les travaux de l'Observatoire 2022 réutilisables par tous et toutes, le questionnaire et les résultats bruts anonymisés sont disponibles sous licence Créative Commons CC BY SA version 4.0. Il s'agit du premier questionnaire réalisé et diffusé, il sera donc amené à évoluer pour les prochaines éditions. Tous ces outils sont publiés sur le site internet de La Mednum.

# Cartographie des structures répondantes au questionnaire



# Sommaire de l'Observatoire

## Introduction

4

Edito de Dorie Bruyas, présidente de La Mednum	4
Edito de Guilhem Pradalié, directeur général de La Mednum	7
Cadrage de l'Observatoire : les grands préalables	8
Méthodologie	10
Cartographie des structures répondantes au questionnaire	11
Sommaire	12

## Partie 1 : Le secteur de l'inclusion numérique : un écosystème en développement pour accompagner des besoins croissants

16

<b>Chapitre 1 : Une mosaïque d'acteurs et d'activités...</b>	<b>18</b>
Sous-chapitre 1 : Des acteurs très divers et toujours plus nombreux	18
Sous-chapitre 2 : Aux activités variées, évolutives et adaptées	23
<b>Chapitre 2 : Pour l'inclusion numérique des personnes...</b>	<b>28</b>
Sous-chapitre 1 : Les personnes accompagnées par la médiation numérique	28
Sous-chapitre 2 : Les méthodes d'accompagnement de la médiation numérique	33
<b>Chapitre 3 : avec des outils spécifiques</b>	<b>39</b>
Sous-chapitre 1 : Les outils pour détecter les besoins	39
Sous-chapitre 2 : Les outils de cartographie de l'offre de médiation numérique	42
Sous-chapitre 3 : Les outils d'évaluation de l'impact de la médiation numérique	44
<b>Conclusion de la partie 1</b>	<b>48</b>



## **Partie 2 : La structuration d'un écosystème : de ses modèles économiques à sa coordination territoriale** **50**

### **Chapitre 1 : Des modèles économiques cherchant à se pérenniser face aux besoins croissants** **52**

Sous-chapitre 1 : Des modèles économiques qui se structurent mais restent fragiles... 52

Sous-chapitre 2 : Et qui dépendent majoritairement des financements publics 57

### **Chapitre 2 : Un écosystème complexe où la coopération doit primer** **61**

Sous-chapitre 1 : Les collectivités, des actrices à part entière de l'écosystème 61

Sous-chapitre 2 : Une structuration de l'écosystème à approfondir 64

**Conclusion de la partie 2** **70**

## **Partie 3 : Une filière professionnelle émergente : des compétences variées et des métiers d'avenir** **72**

### **Chapitre 1 : Les métiers de l'inclusion numérique aujourd'hui : des métiers variés et non définis** **74**

Sous-chapitre 1 : Les médiateurs et médiatrices numériques 74

Sous-chapitre 2 : Les Conseillers et Conseillères numériques France Services 79

Sous-chapitre 3 : Les autres métiers de l'inclusion numérique 86

### **Chapitre 2 : La filière de l'inclusion numérique** **89**

Sous-chapitre 1 : Des appétences, des compétences et des savoir-faires particuliers 89

Sous-chapitre 2 : Des emplois d'avenir mais encore précaires 93

Sous-chapitre 3 : Une offre de formation qui reste à structurer 97

**Conclusion de la partie 3** **102**

## **Conclusion et annexes** **104**

Conclusion de l'Observatoire 104

Remerciements 110

Notes et références 114

Glossaire des sigles et acronymes 116

Bibliographie 118

# Résumé de l'Observatoire 2022 de l'inclusion numérique

Cet Observatoire est la première édition d'un **panorama inédit** du secteur de l'inclusion numérique. Ses constats et analyses ont été construits à partir des données récoltées lors d'une enquête ayant mobilisé près de **500 acteurs de l'écosystème** (médiateurs, médiatrices, conseillers et conseillères numériques, associations, entreprises, collectivités territoriales, agences publiques...). À partir de cette **exploration de terrain**, il propose plusieurs pistes pour développer ce secteur d'avenir : accompagner ses acteurs, soutenir leurs activités, structurer son écosystème ainsi que sa filière professionnelle émergente.



Au vu des besoins croissants de montée en compétences numériques de la population, le secteur de l'inclusion numérique constitue aujourd'hui un véritable écosystème en développement. Il regroupe des **acteurs très divers** (locaux, nationaux, publics, privés, lucratif ou non...) dont le nombre croît chaque année, particulièrement depuis la crise sanitaire. Ces acteurs déploient des **activités d'accompagnement adaptées à différents publics** dont les besoins d'inclusion numérique diffèrent et évoluent en même temps que les usages du numérique. Pour répondre à la demande (détecter les besoins), pour identifier l'offre de service de médiation numérique et pour mesurer leur impact, les acteurs ont recours à des **méthodes d'accompagnement et des outils spécifiques** au secteur. Ainsi, l'inclusion numérique ne doit pas être réduite aux questions d'accès aux droits mais bien s'attacher plus largement à la capacité des citoyennes et des citoyens à être acteurs dans une société numérique. La réponse nationale apportée s'appuie sur les structures de la médiation numérique mais aussi sur un travail de proximité avec tout un **écosystème de partenaires, financeurs et décideurs** dans les territoires. Le **collectif** est placé à la base des actions et outils produits par les acteurs. Si nous pouvons affirmer

que le territoire national est à présent bien couvert, certaines zones pourraient encore être accompagnées, notamment en Outre-Mer, pour permettre à l'ensemble des français de bénéficier d'accompagnements au numérique de qualité.



Face à la nécessité, pour répondre au besoin social, de changement d'échelle et d'accélération des activités, l'État a amorcé une certaine structuration de l'écosystème grâce aux financements du Plan de relance. La structuration des acteurs, d'abord, passe par une **stabilisation de leurs modèles économiques**, encore trop fragiles car ils dépendent majoritairement de financements publics locaux ou nationaux répondant souvent à des logiques d'AAP et AMI. Les fonds européens, pourtant conséquents, sont sous-utilisés car perçus comme trop complexes. L'investissement du secteur privé est encore insuffisant alors qu'il est concerné au premier titre par ces enjeux (salariés d'entreprise confrontés aux nouvelles pratiques professionnelles numériques, consommateurs et clients faisant face à la dématérialisation des services proposés). Les structures **doivent diversifier leurs revenus** par le développement de nouveaux modèles (vente de prestations de service, formation professionnelle des salariés d'entreprises et des agents des administrations, conception des services inclusifs).

La structuration passe ensuite par la **coordination de cet écosystème complexe** mais riche de la diversité de ses acteurs. Les **collectivités ont ici un rôle essentiel** : conceptrices des stratégies locales d'inclusion numérique et directement responsables de missions auprès de leurs administrés, elles sont à la fois commanditaires et financeuses de l'offre de médiation. L'écosystème foisonnant s'appuie de plus en plus, pour sa coordination, sur les organisations existantes (comme La Mednum et les Hubs territoriaux). Cette coordination s'appuie sur la **création de communs structurants**, favorisant

des méthodes et des outils partagés, dans un cadre de référence national. Ce dernier permettra à tous les acteurs publics et privés, de garantir leur **coopération** et la **complémentarité de leurs actions** sur les territoires.



Le secteur se professionnalise et les métiers de l'inclusion numérique sont extrêmement divers. Émerge alors une **nouvelle filière professionnelle d'avenir** qu'il faut définir et soutenir, afin de la rendre attractive et démultiplier le nombre d'accompagnements. **Médiateurs, médiatrices, conseillers, conseillères, aidants et aidantes numériques** travaillent aux côtés d'une multitude d'autres professionnels de l'accompagnement humain. Les relations entre ces différents métiers et écosystèmes doivent être clarifiées et documentées (en élaborant, pour chaque métier, des **référentiels de compétences et d'activités partagés**) afin de renforcer leurs capacités d'intervention. Les professionnels de la médiation numérique sont souvent dans des situations précaires, du fait de leur statut d'indépendant ou de leurs emplois non pérennes. Ils ont pourtant des appétences, des compétences et des savoir-faire particuliers qu'il faut valoriser. Ces compétences acquises par la pratique de terrain devront être enrichies par une **offre de formation, initiale et continue, adaptée et accessible** sur tout le territoire. La structuration de la filière professionnelle permettrait donc d'appréhender l'évolution des emplois et des qualifications, afin de renforcer l'employabilité des professionnels, rendre attractifs les métiers, sécuriser leur parcours et favoriser leur mobilité, afin de, toujours, **mieux accompagner les citoyennes et les citoyens dans la société numérique**.

# **Le secteur de l'inclusion numérique : un écosystème en développement pour accompagner des besoins croissants**



Selon l'INSEE, un secteur regroupe *“des entreprises de fabrication, de commerce ou de service qui ont la même activité principale”*<sup>4</sup>. L'activité d'un secteur global n'est donc pas tout à fait homogène. Le secteur de l'inclusion numérique se compose donc de toutes les structures qui agissent pour réduire les risques d'exclusion numérique en favorisant l'accès au matériel, au réseau et aux connaissances. Ce secteur a la particularité de rassembler des acteurs et des actrices extrêmement différents et de s'adresser à des publics spécifiques : les personnes plus ou moins éloignées du numérique. Il répond à des besoins sociaux que l'on peut détecter, couvrir et évaluer grâce à des outils adaptés.

# Une mosaïque d'acteurs et d'activités...

## Des acteurs très divers et toujours plus nombreux

L'écosystème de l'inclusion numérique est extrêmement diversifié et rassemble des acteurs variés - structures publiques, privées, lucratives ou non, médiateurs indépendants... - et de toutes tailles. Plusieurs "familles" cohabitent et forment un écosystème hétérogène qui s'est construit petit à petit, au gré des besoins identifiés et des politiques publiques de soutien.



Les acteurs historiques, comme les associations, notamment d'éducation populaire, ont la part belle et représentent 46 % des structures ayant répondu à notre enquête. Et la proportion de toutes les structures privées - associations mais aussi sociétés anonymes, coopératives, micro-entreprises, etc. - représente 57 % des structures répondantes.

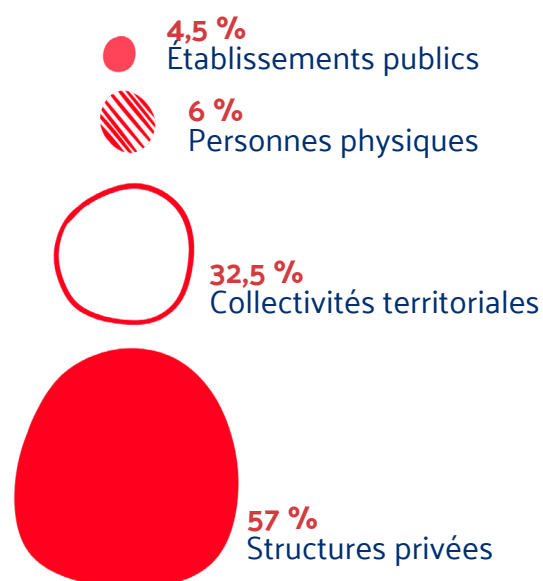
Les collectivités territoriales sont également bien représentées dans l'écosystème. Représentant 1/3 des répondants, elles sont de plus en plus nombreuses à mettre en place des politiques publiques d'inclusion numérique sur leur territoire, souvent par le biais de leurs bibliothèques et médiathèques (pour 23 % des collectivités répondantes).

La place des travailleurs indépendants dans cet écosystème n'est pas négligeable : plus de 6 % des répondants sont des personnes physiques qui exercent le métier de médiateur numérique à leur compte. Leur nombre conséquent pourrait correspondre à l'impossibilité historique - du fait du manque de moyens financiers des structures - de créer des postes pérennes à temps plein.

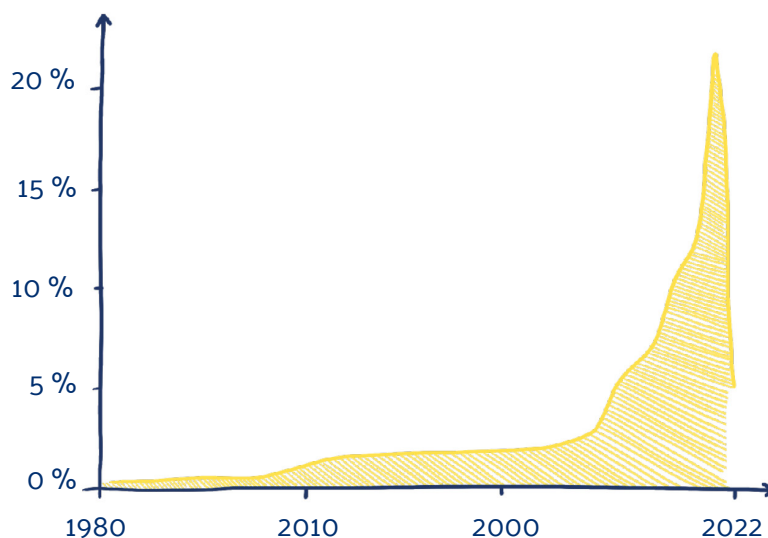
Plus modeste, la proportion d'établissements publics ayant répondu à notre questionnaire (4,5 %), correspond à des types de structures très divers : groupements d'intérêt public, établissements d'enseignement supérieur, ou agences Pôle Emploi par exemple.

Comme expliqué précédemment, le secteur de l'inclusion numérique est un secteur d'activité relativement récent. Les premières activités de médiation numérique émergent dans les années 80, principalement grâce à des structures non spécialisées qui commencent à développer des

### Répartition des types de structures répondantes



## Date de création des structures ou de commencement des activités de médiation numérique



activités de médiation numérique : **bibliothèques, médiathèques, associations d'éducation populaire ou régies de quartier notamment.**

Les structures spécialisées dans la médiation numérique naissent véritablement au début des années 90 puis connaissent un certain essor dans les années 2000. C'est aussi le moment où les collectivités territoriales construisent leurs propres stratégies numériques locales.

**La plupart des structures se développent après les années 2010, avec un vrai pic de création entre 2012 et 2017** que l'on peut notamment expliquer par le développement des emplois aidés dans ce secteur, notamment via le dispositif "2000 emplois d'avenir en espace public numérique".

**L'augmentation du nombre d'acteurs et de parties prenantes correspond logiquement à l'arrivée du numérique et d'internet dans nos sociétés et aux bouleversements engendrés dans nos vies.** À cet égard, la fluctuation de l'écosystème de l'inclusion numérique pendant la période de la crise sanitaire est éloquent. Face aux difficultés rencontrées par une partie de la population avec les outils numériques, les pouvoirs publics réalisent qu'il s'agit-là d'un problème sociétal auquel il faut répondre rapidement.

**Un grand nombre de structures se sont créées depuis le confinement de 2020 grâce aux financements prévus dans le cadre du Plan de relance qui a créé un véritable effet d'aubaine pour les nouveaux acteurs.**

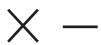
## Comparaison entre la date création des structures et leur emploi de CnFS



Dans la même dynamique, des structures plus anciennes et exerçant dans d'autres champs (l'action sociale, la formation, etc.) se sont récemment orientées vers des activités de médiation numérique comme l'ANSA ou La Croix-Rouge française.

**Cette forte augmentation du nombre d'acteurs dans le secteur a donc été accompagnée par le Plan de relance et les financements associés, et notamment la création et le financement de postes de Conseillers numériques France Services (CnFS).**

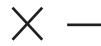
Ainsi, **76 %** des structures créées après 2020 (en 2021 ou 2022) emploient des CnFS contre **43 %** des structures créées avant 2020 (en 2018 ou 2019).



**Le Groupe POP : "faire société numérique"**

**"J'ai d'abord créé une entreprise, en 2010, sur des questions d'innovations et de transformations sociales liées au numérique, dont l'esprit "entrepreneuriat social" la distinguait des autres acteurs, plus dans une posture de recherche et d'influence. En 2015, la structure est devenue POP (pour "Prototype Opérationnel de Projets"), dans un tiers-lieu historique de Lille (Le mutualab) grâce à la rencontre de 6 personnes du secteur. Conscients de notre action à toute petite échelle, le moment était venu d'aller sur un projet collectif plus ambitieux. Aujourd'hui, le Groupe POP rassemble des entreprises sociales (qui en sont des filiales) avec des activités qui participent toutes à la transition numérique inclusive des territoires et la volonté d'être une sorte de laboratoire de projets. Notre fil rouge : "faire société numérique". Toute structure qui participe à cette intention peut trouver sa place au sein du groupe."**

Emmanuel Vandamme, président - POP

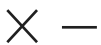


**"Rendre le numérique plus fun"**

**"Tiers-lieu numérique à destination des familles, le 11bis appartient à l'UDAF de Troyes. Elle a toujours eu pour mission d'accompagner les familles dans leurs démarches... qui deviennent numériques aujourd'hui. La crise sanitaire a considérablement accéléré l'ouverture du tiers-lieu et l'arrivée des CnFS a été vue comme une aubaine. Ce dispositif permet à nos employeurs de bénéficier de personnes compétentes pour accompagner les publics en difficulté. Ma collègue et moi avons été embauchés en septembre 2021 et nos activités ont démarré en décembre. À côté de notre rôle traditionnel de CnFS, nous proposons des ateliers ludiques à différents types de publics : avec Code Club, nous offrons la possibilité à des jeunes, entre 9 et 12 ans, de découvrir la programmation, et, dans le cadre de Silver Geek, nous nous rendons dans des résidences seniors pour jouer avec eux à des jeux vidéo !"**

Geoffrey Rivière, CnFS - Le 11 Bis

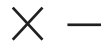




**L'ANSA : "Vers une société numérique pleinement inclusive"**

"L'ANSA, association créée en 2006 pour lutter contre la pauvreté et pour l'inclusion, participe activement au déploiement de l'innovation sociale, aux côtés des acteurs publics, privés et avec les personnes concernées. Elle a commencé à agir dans le champ du "numérique pour tous" dès 2008. Entre 2010 et 2015, les opérateurs de l'État, pour l'accès aux droits notamment, numérisaient leurs services à vitesse grand V ! Après celle de l'accessibilité aux équipements et connexion, la problématique de l'accès aux usages et aux services est allée crescendo, surtout pour les personnes et les structures que nous accompagnions alors. La mise en place du Labo de l'ANSA Numérique et inclusion, avec de nombreux acteurs et des personnes concernées, nous a alors permis d'identifier des pistes pour accompagner des personnes en situation de fragilité numérique. Notre implication dans La Mednum, au sein du collège des affinitaires, est un résultat direct de cette démarche."

Michèle Pasteur, directrice générale - l'ANSA



**Kocoya : "Un modèle pédagogique intergénérationnel"**

"Après 15 ans d'expérience dans le conseil sur les nouvelles pratiques liées à l'arrivée de l'informatique, j'ai eu envie d'aider et de guider les parents qui rencontraient des difficultés avec l'utilisation des outils numériques de leurs enfants. En 2016, malgré l'émergence de l'inclusion numérique, j'ai créé Kocoya ThinkLab, association d'abord orientée vers le public senior, qui développe actuellement une activité axée sur les enjeux de parentalité numérique ainsi que l'utilisation des ENT par les parents. Aujourd'hui, elle propose à tous les publics (personnes âgées, jeunes, demandeurs d'emploi, etc.) d'être accompagnés, par des étudiants en freelance spécialisés dans les nouvelles technologies, lors d'ateliers de formation qui renforcent les liens intergénérationnels. En parallèle, notre laboratoire de recherche réfléchit aux enjeux du numérique et crée des contenus de formation éprouvés et améliorés par son équipe de formateurs."

Stéphanie Séré-Annichini, fondatrice et déléguée générale - Kocoya ThinkLab



Le périmètre d'intervention des acteurs est lui aussi extrêmement varié. La grande majorité des acteurs interviennent localement.

Ils sont **58 %** à se concentrer sur le territoire de leur lieu d'implantation. Près d'un quart des acteurs (**22 %**) interviennent dans un périmètre un peu plus large, à l'échelle de leur département ou des départements mitoyens.

S'ils sont moins de **10 %** à intervenir dans une ou plusieurs régions, ils sont près de **12 %** à intervenir sur l'ensemble du territoire grâce à une implantation nationale. Ce périmètre d'intervention très large correspond principalement à des structures dont l'activité d'inclusion numérique n'est pas l'activité principale (**67 %**).

Depuis l'avènement d'Internet et du numérique dans nos quotidiens, les acteurs de la médiation numérique ont émergé et se sont progressivement structurés dans les territoires français. **Mais le développement des initiatives et des acteurs est inégalement réparti dans nos régions.**

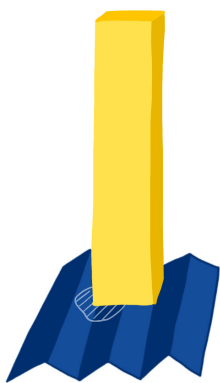
On peut noter des disparités marquées entre les territoires comme, par exemple, entre la Nouvelle-Aquitaine, où le réseau d'acteurs est très dense et concentré, et la région Grand-Est, où la dynamique est moins visible, ou encore la région Centre-Val-de-Loire où l'écosystème local commence à s'étoffer mais où "tout reste à faire" selon Mickaël Clément, chargé de développement territorial au CEFIM.

Structuration historique des acteurs, soutien par les pouvoirs publics, besoins des habitants clairement identifiés, les facteurs expliquant ces disparités sont nombreux. Loïc Gervais, sociétaire de La Mednum, souligne qu'il s'agit avant tout d'un sujet de priorisation politique : "Les questions de médiation et d'inclusion numérique n'appartiennent à personne : elles reposent donc uniquement sur le volontarisme des collectivités".

**58%**

**des structures interviennent uniquement très localement**

### Périmètre d'intervention des structures



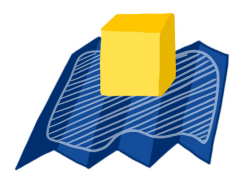
**58%**  
Locale



**22%**  
Départementale



**9%**  
Régionale



**12%**  
Nationale

## Aux activités variées, évolutives et adaptées

Les activités liées à la médiation et à l'inclusion numérique sont extrêmement diversifiées et peuvent aller de la fonction "d'écrivain public numérique", pour les publics en situation d'urgence numérique, à de réelles activités de médiation numérique. Ainsi, de la détection des fragilités numériques à la sensibilisation à un numérique éthique et responsable, il existe une multitude de pratiques et d'accompagnements qui permettent aux individus et aux groupes d'atteindre, à terme, leur inclusion numérique.



Ces activités sont diversifiées entre les différents acteurs de l'écosystème d'une part, mais également au sein des structures elles-mêmes. En effet, **54 %** des structures interrogées proposent entre 4 et 6 activités d'inclusion numérique différentes et **20 %** en proposent de 7 à 9.

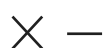
### Nombre d'activités proposées par chaque structure



Dans notre enquête, afin de pouvoir exploiter des données quantitatives, nous avons choisi d'identifier 8 catégories d'activités "traditionnelles" de médiation numérique.

Ainsi, nous constatons que **83 %** des structures proposent des accompagnements pour acquérir des compétences numériques de base pour les personnes les plus éloignées du numérique : utilisation d'un ordinateur, navigation sur Internet, gestion des mails, etc. Pour des personnes

en insertion professionnelle, il peut s'agir de formations à l'utilisation du site de Pôle Emploi et aux applications de recherche d'emploi, ou encore de création de CV et lettres de motivation.



### Donner des compétences numériques de base

"Ma médiathèque porte des activités de médiation numérique depuis 15 ans. J'accompagne les publics sur les usages numériques de base et la réalisation de démarches en ligne. J'assure également des formations au numérique pour les collègues des autres bibliothèques et les agents municipaux de Chambéry. J'anime aussi des ateliers collectifs pour présenter les ressources culturelles à disposition des usagers sur notre site internet. À travers la médiation numérique, nous essayons d'amener le public vers notre fonction initiale : l'accès aux livres et à la culture."

Valérie Drosson, bibliothécaire et médiatrice numérique - Médiathèque de Chambéry

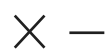
Conséquence logique de la dématérialisation extrêmement rapide des services publics, **la même proportion de structures indique offrir un accompagnement aux démarches administratives en ligne pour accéder à ses droits ou à des prestations sociales.**

**Les 3/4 des structures indiquent offrir des activités d'éducation au numérique et d'éducation par le numérique.** Sont ainsi proposées des activités (ré)créatives numériques comme des ateliers de programmation web, d'électronique, de robotique, de modélisation et impression 3D, de broderie, de dessin et découpe numérique (laser, plotter...), ou encore de montage de film.

Dans les actions de sensibilisation à la culture numérique, les sujets de prédilection cités sont la data literacy, la protection des données personnelles, l'identité numérique, la cybersécurité (gestion des mots de passe, hameçonnage, cookies...) et les risques associés, mais également les éco-gestes du numérique ou encore les outils numériques de démocratie participative.

**Ces activités d'éducation peuvent également s'incarner dans l'accompagnement des pratiques numériques de publics spécifiques**, comme pour la e-parentalité (petite enfance, enfance, adolescence) et les rapports au numérique dans les familles, l'accompagnement des élèves à la scolarité numérique ou encore de personnes en situation de handicap sur des outils et logiciels adaptés.

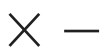
**59 % des structures proposent également un accès au réseau et à des équipements** par la mise à disposition de matériel informatique et d'une connexion internet, ou encore par la maintenance, la réparation, le reconditionnement et le réemploi de terminaux, ainsi que par la vente de matériel à bas prix pour les personnes en situation de précarité sociale.



### **Éduquer, sensibiliser au numérique les enfants et leurs parents**

**“Fréquence Écoles imagine des projets capacitants qui permettent le développement des compétences médiatiques et numériques des citoyens et citoyennes, plus spécifiquement des enfants, des adolescents et des adultes qui les encadrent. Nous proposons des interventions, des conférences et des formations à destination des jeunes, des parents et des professionnels de l'éducation dans les territoires. Nous menons aussi une activité d'expérimentations et de recherche sur l'éducation au numérique. Nous créons enfin des dispositifs pédagogiques et organisons de nombreux événements.”**

Dorie Bruyas, directrice générale -  
Fréquence Écoles



### **Inventer des activités récréatives numériques**

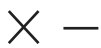
**“Passionnée par les pédagogies alternatives et les interactions parents-enfants, j'ai compris que les méthodes pédagogiques s'emparant du numérique permettraient aux enfants de comprendre le monde qui les entoure. Je réalise beaucoup d'interventions dans les CCAS, les médiathèques et les QPV. Je sensibilise les enfants au code informatique, notamment dans le cadre de coding goûters. Par ailleurs, je propose des ateliers ludiques dans les entreprises et les milieux éducatifs, autour de la brique Lego comme méthode de facilitation en réponse à des problématiques professionnelles.”**

Natacha Morsa, fondatrice et CEO -  
Coding & Bricks

Par ailleurs, **43 % des structures participent à la détection des publics en situation de fragilité numérique et 41 % évaluent les compétences numériques des personnes accompagnées.**

**Au vu des énormes besoins de formation et d'acculturation au numérique dans le monde du travail, la formation professionnelle concerne plus d'un tiers des répondants.** En effet, **36 %** des structures indiquent former aux métiers du numérique ou former des professionnels aux outils numériques nécessaires à leurs activités (élus, fonctionnaires, travailleurs sociaux, acteurs de l'éducation nationale, de l'animation jeunesse, de la petite enfance...) ou encore former des professionnels éducatifs, sociaux et culturels à la posture d'aidant numérique. **Une petite part des structures de l'inclusion numérique est aujourd'hui reconnue organisme de formation.**

**Ces dernières se tournent vers cette activité car, étant très structurée, elle constitue un potentiel de financements stables et indépendants des financements publics.**



### Former aux métiers du numérique

“Notre centre de formation propose 3 filières sur le numérique, diplômantes ou certifiantes, du niveau bac à bac+5, et accessibles en alternance. Sur le volet de l’inclusion numérique, nous avons aussi le Programme Visa, formations de sensibilisation spécifiques pour les publics débutants de différents niveaux. Nous proposons des formations aux salariés d’entreprises sur des modules de bureautique, de logiciels ou de réseaux sociaux. Nous accompagnons également les TPE/PME dans leur transition numérique et les aidons à adapter leur écosystème numérique pour leurs employés en situation de handicap.”

Franck Gauttron et Mickaël Clément,  
président et chargé de développement  
territorial - CEFIM

Enfin, **16 %** des structures ont indiqué proposer d’autres activités que les 8 traditionnelles identifiées dans notre enquête.

**La première d’entre elles est la structuration de réseaux locaux d’acteurs de l’inclusion numérique.** Elle consiste à identifier des lieux ressources (associations, tiers-lieux, fablab...) et à consolider le maillage territorial de la médiation numérique en participant, par exemple, à l’émergence des Hubs.

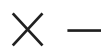
Viennent ensuite la coordination de ces réseaux (gestion des Pass #APTIC, coordination des CnFS pour les structures locales, lien entre les acteurs de la médiation et ceux du social...) et leur animation (organisation de rencontres et d’événements, comme les NEC locaux par exemple).

C’est le cas de Garlann Nizon, formatrice et consultante indépendante en CAE : *“Je coordonne le réseau des acteurs dans la Drôme grâce à un appel d’offres du département et, dans ce cadre, j’ai accompagné des porteurs de projets sur, par exemple, la rédaction du dossier de candidature du*

*projet de Fabriques de Territoires<sup>5</sup> de Montélimar. En tant que coordinatrice des CNFS en Ardèche, je facilite la mise en réseau des structures afin de recréer, à terme, un réseau autogéré.”*

**Certaines structures indiquent proposer des services de conseil auprès des collectivités locales qui doivent identifier les besoins par des diagnostics de territoire.** Elles accompagnent alors les acteurs, élus et services administratifs, pour déployer des politiques publiques et des dispositifs d’inclusion numérique.

**D’autres acteurs du secteur se tournent également vers le conseil aux entreprises qui souhaitent engager leur transition numérique,** ou encore accompagnent les petites structures dans le développement de leur pouvoir d’agir avec le numérique.



### Accompagner les entreprises et leurs salariés dans la transition numérique

“Au Chaudron, on ne fait pas à la place de, on apprend à. L’équipe du Chaudron crée des expériences apprenantes qui permettent d’embarquer les personnes qui pensent que le numérique n’est pas pour elles. Elles vont alors se sentir concernées, s’intéresser au sujet, se dirent qu’elles sont légitimes pour devenir actrices de la transition numérique. Par ailleurs, nous répondons aux problèmes des transitions en conseillant les dirigeants d’entreprises. Nous formons des communautés apprenantes, c’est-à-dire mettre les gens ensemble pour qu’ils continuent d’apprendre. C’est de l’intelligence collective, permettant d’inclure dans un monde en constante évolution.”

Emmanuelle Roux, CEO - LeChaudron.io

Le projet Click and Connect, piloté par la Banque des Territoires et opéré par La Mednum, est un bel exemple d'accompagnement des TPE-PME en difficulté avec les outils numériques : les médiateurs et médiatrices numériques de la plateforme ont pu accompagner environ **2000** dirigeants et dirigeantes entre novembre 2020 et septembre 2021.

**2000**

**dirigeantes et dirigeants de TPE-PME accompagnés par la plateforme Click and Connect**

**D'autres acteurs se sont spécialisés dans le développement d'outils et services numériques inclusifs adaptés aux publics** (en situation de fragilité numérique ou sociale, par exemple) pour améliorer l'accès des sites internet et pour faciliter la vie des personnes.

**Enfin, plusieurs acteurs indiquent avoir des activités de plaidoyer et de promotion d'un numérique éthique** : sensibiliser les décideurs aux enjeux de l'inclusion numérique, ou encore promouvoir et susciter l'émergence de communautés en faveur des logiciels libres et de l'Open Source, afin de créer et de diffuser une culture du bien commun.

**Cette pluralité d'activités s'explique par l'évolution très rapide des usages numériques et par la diversité des besoins du secteur qui obligent les acteurs à démultiplier leurs actions et à les renouveler sans cesse.**

## Focus : le projet PRINT de l'Uriopss HDF

L'Uriopss (Union régionale interfédérale des oeuvres et organismes privés non lucratifs sanitaires et sociaux) des Haut-de-France met en œuvre un projet d'inclusion numérique pour ses adhérents (structures œuvrant dans les domaines du social, médico-social et sanitaire). Le projet, intitulé PRINT (Pôle Ressources Inclusion Numérique pour Tous), s'adresse aux professionnels, bénévoles et aux publics accueillis. Il prévoit de développer une plateforme en ligne permettant de donner de la lisibilité à l'offre numérique existante (initiatives locales, outils, etc.), de mutualiser les ressources et les connaissances et de valoriser les initiatives numériques des adhérents. Au-delà de la plateforme, **les adhérents seront accompagnés par de la formation aux usages numériques - en particulier pour les professionnels et bénévoles - ainsi que par des ateliers de médiation numérique à destination des usagers.** Les "PRINTemps", temps d'échange et de réflexion, sont également organisés pour coordonner les actions de médiation numérique des adhérents sur le territoire, de faire connaître et de partager des bonnes pratiques et de travailler, en commun, sur des questions d'usages numériques entre associations du secteur des solidarités. Dans une logique partenariale, **le projet a pour but de s'appuyer sur l'existant pour travailler avec les adhérents sur leur montée en compétences numériques et pour leur mettre à disposition des outils et des ressources.**

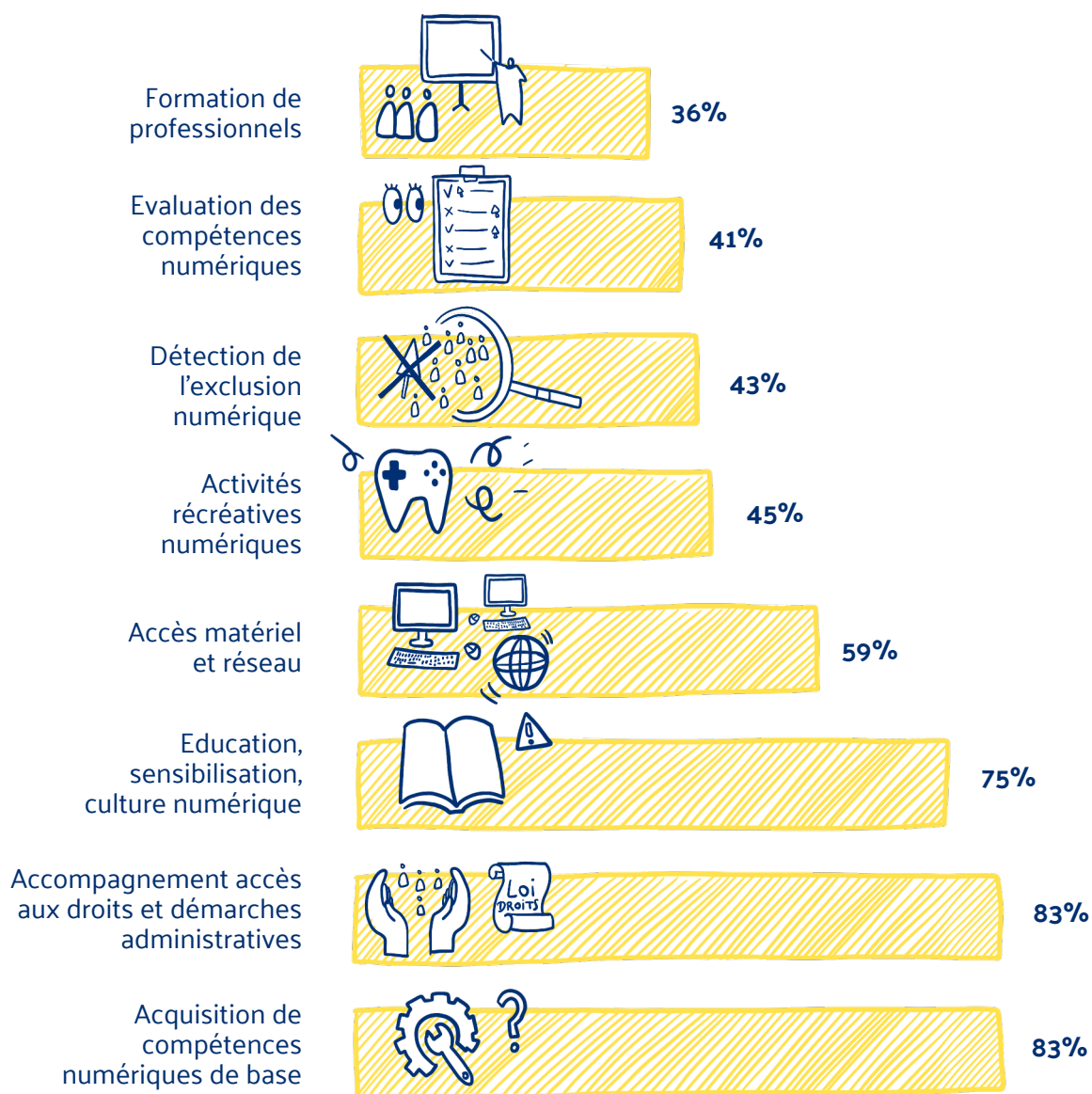


### Proposer plusieurs activités : médiation, insertion, formation et accompagnement

“À la fois opérateur et accompagnant, nous faisons de la médiation numérique grâce aux Pop Cafés, de l’insertion par le numérique comme support d’émancipation avec la FabNum, de la formation numérique à travers Pop School, et nous accompagnons les acteurs avec Pop Up, une structure de design de politiques publiques sur un champ un peu plus large que le numérique inclusif. En somme, nous voyons le numérique comme terrain de jeu pour comprendre le monde.”

Emmanuel Vandamme, président - POP

### Répartition des grands types d'activités



# Pour l'inclusion numérique des personnes...

## Les personnes accompagnées par la médiation numérique

Les études, réalisées avant la crise sanitaire, estiment que 14 millions de personnes seraient éloignées du numérique<sup>6</sup>, c'est-à-dire auraient des difficultés d'accès (matériel, connexion) et d'usages (connaissance des outils et capacités d'utilisation) avec le numérique.

Cependant, cette estimation, proposée en 2018 par France Stratégie, prend uniquement en compte la population adulte en excluant de son calcul les jeunes et les enfants. Par ailleurs, elle n'a pas été actualisée depuis la pandémie et les différents confinements. Ainsi, il est fort probable que le nombre de Français et Françaises en difficulté vis-à-vis du numérique soit bien plus élevé aujourd'hui. **Les publics que les médiateurs et médiatrices numériques accompagnent peuvent être très différents, tant par leur niveau de maîtrise du numérique, que par leur âge, leur lieu d'habitation, leur situation ou leurs attentes.**

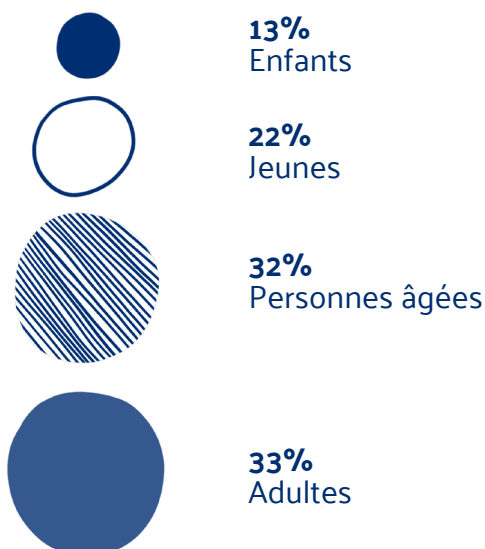


**S'il existe évidemment une corrélation importante entre l'avancée en âge et le manque d'autonomie numérique, les données récoltées montrent que la situation est plus nuancée qu'il n'y paraît.**

Certes, comme l'on pouvait s'y attendre, **1/3** des personnes accompagnées sont des personnes âgées. Mais les adultes représentent eux aussi **1/3** du public accompagné. Et le tiers restant (**35 %**) correspond à des publics jeunes ou enfants, ce qui est significatif. Les publics jeunes, appelés couramment "*digital native*", ont eux aussi besoin

d'accompagnement pour leurs usages : envoyer un mail, réaliser des démarches administratives en ligne, protéger leur identité virtuelle ou leurs informations sur les réseaux sociaux...

### Les tranches d'âges des publics accompagnés



Ces chiffres sont confirmés par l'expérience des acteurs, tels que Pierre Ferrari, directeur de la Stratégie Numérique et de l'Innovation du Grand Arras : "*La fracture générationnelle touche les seniors, mais aussi de plus en plus de jeunes qui viennent participer à nos formations car ils ne maîtrisent pas ou peu les outils bureautiques et d'e-administration*".

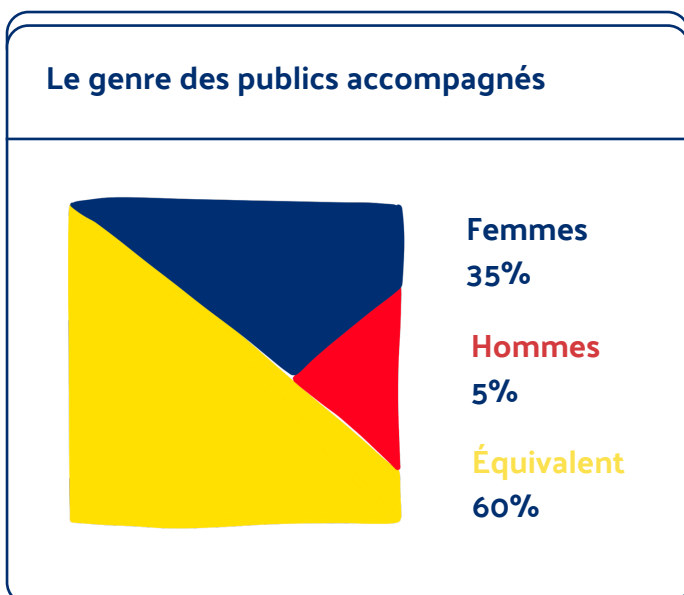


L'accompagnement des enfants est souvent complété par celui de leurs parents, qui se trouvent souvent désemparés face aux usages numériques des nouvelles générations, et ce, notamment dans les familles monoparentales et en situation de fragilité.

Ainsi, une partie des médiateurs et des médiatrices s'est spécialisée sur une tranche d'âge (les jeunes, les seniors...), tandis que d'autres sont polyvalents et exercent aussi bien avec des enfants, des jeunes, des adultes et des seniors avec le défi quotidien de s'adapter à ces publics hétérogènes.

L'analyse du genre des publics accompagnés est éclairante à plus d'un titre. La grande majorité (61 %) des structures accompagne autant de femmes que d'hommes. Mais pour 1/3 d'entre elles, leur public est principalement féminin. Si cette donnée est importante à prendre en compte, les acteurs divergent quant à l'analyse que nous pouvons en faire.

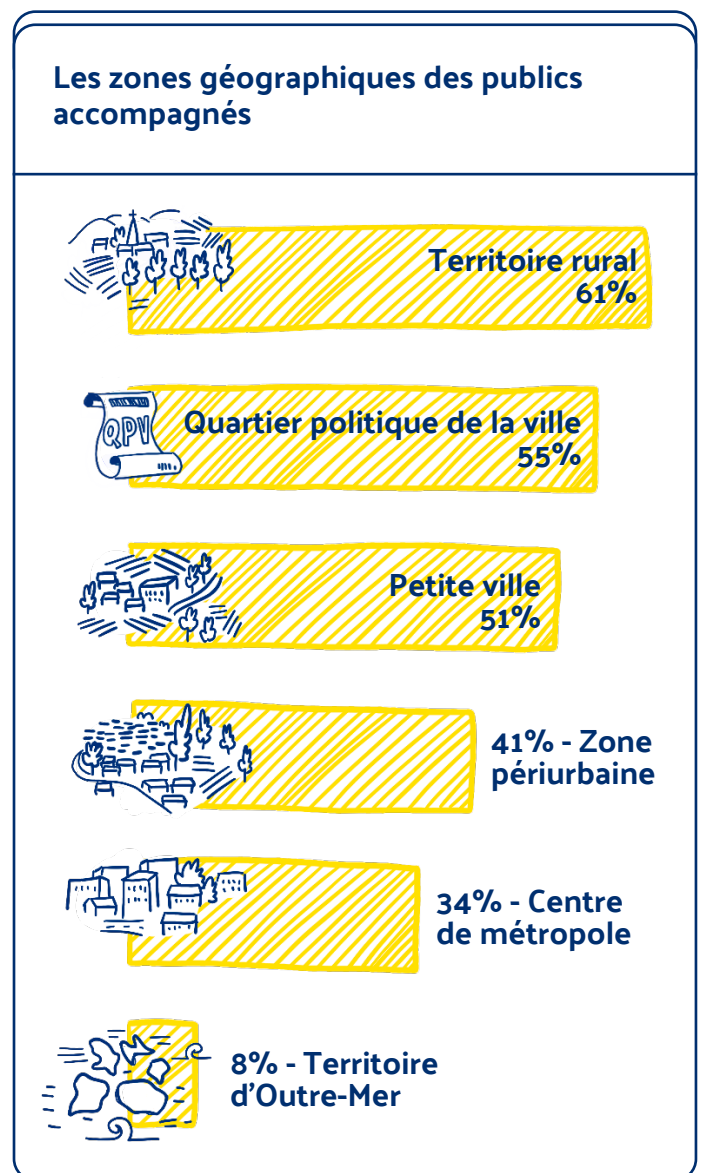
Une première explication pourrait être la prise en charge, généralement plus importante, par les femmes, des tâches administratives<sup>7</sup>. Pour les ateliers accueillant des personnes âgées, Julia Blandamour, chargée de projets des Astroliens, estime que "c'est parce que les hommes de cette génération-là travaillaient plus que les femmes : ils sont peut-être plus habitués à utiliser le numérique". Bertrand Mercadé, directeur de l'Espace Numérique Sud-Charente estime lui que "la femme vient apprendre et va ensuite transmettre à son conjoint".



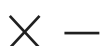
Au-delà de l'âge et du genre, le lieu d'habitation et la géographie constituent également un élément différenciant.

"En termes d'exclusion, on a surtout repéré de grandes disparités entre les zones urbaines (précarités urbaines, familles monoparentales, petits salaires, etc.) et les zones rurales (isolement, personnes âgées, éloignement par rapport aux services publics)", remarque Anne-Claire Dubreuil, directrice de projets transformation numérique du Sicoval.

Ainsi, 61 % des acteurs interviennent dans des territoires ruraux, 55 % dans des quartiers prioritaires de la politique de la ville et 51 % dans des petites villes (moins de 20 000 habitants). Ces trois types de territoires supposent des méthodes d'intervention et des modes de mobilisation de publics très différents.



**Les enjeux de développement territorial ou de cohésion sociale ne sont pas non plus les mêmes**, comme l'indique Romain Gabrielli, directeur général du syndicat mixte Gers Numérique : *“C'est intéressant de travailler ces sujets en milieu rural, cela permet de créer du lien et une activité, dans la commune, tournée autour de l'utilisation des outils numériques. Ça a un double effet, à la fois d'inclusion numérique et de vie économique de la commune.”*



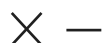
**“Être confronté aux réalités de personnes en grandes difficultés face au numérique”**

Dans le cadre de Solidarité Numérique, nous avons accompagné un public très varié. Certains étaient déjà à l'aise avec le numérique et avaient juste besoin d'être rassurés. D'autres, plus éloignés, étaient complètement perdus, notamment pour réaliser leurs démarches en ligne. Les femmes nous appelaient plus souvent, car elles étaient davantage confrontées aux problématiques administratives pendant la crise.”

Margaux Benchehida, médiatrice numérique indépendante



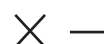
Pour en savoir plus, écoutez “Solidarité Numérique, le podcast de la médiation numérique”



**“Les personnes âgées cherchent à être rassurées”**

“Au début des ateliers, on sent que les personnes âgées n'ont pas confiance vis-à-vis des outils numériques. Ça leur semble être un sujet tellement large et abstrait qu'ils ne savent pas par où commencer, et ça leur fait peur. Nous les rassurons sur le fait qu'ils sont encore capables d'apprendre. Il faut s'adapter à leurs besoins et faire preuve de patience et d'écoute.”

Julia Blandamour, chargée de projet formations et développement - Les Astroliens

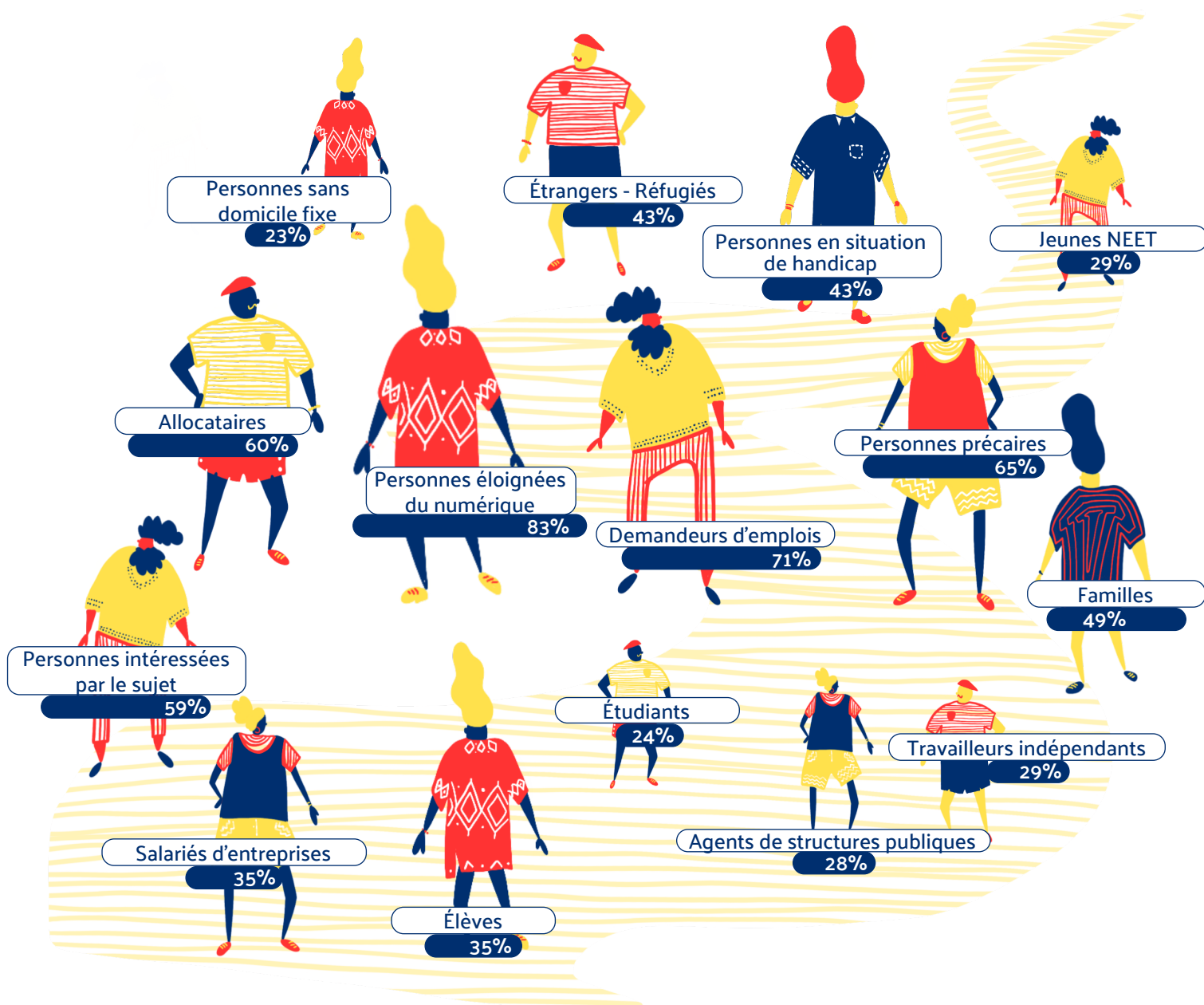


**De l'illettrisme à l'illectronisme**

«À La Réunion, il y a 115 000 illettrés auxquels s'ajoutent d'autres personnes en situation d'illectronisme. Nous faisons face aussi à une très forte proportion d'allophones (entre 40 et 50 000 personnes) qui ne parlent ni le français ni le créole. On estime ainsi à plus 250 000 le nombre d'éloignés du numérique...»

Daniel Membrives, président - Solidarnum

## Les différentes spécificités des publics accompagnés par la médiation numérique



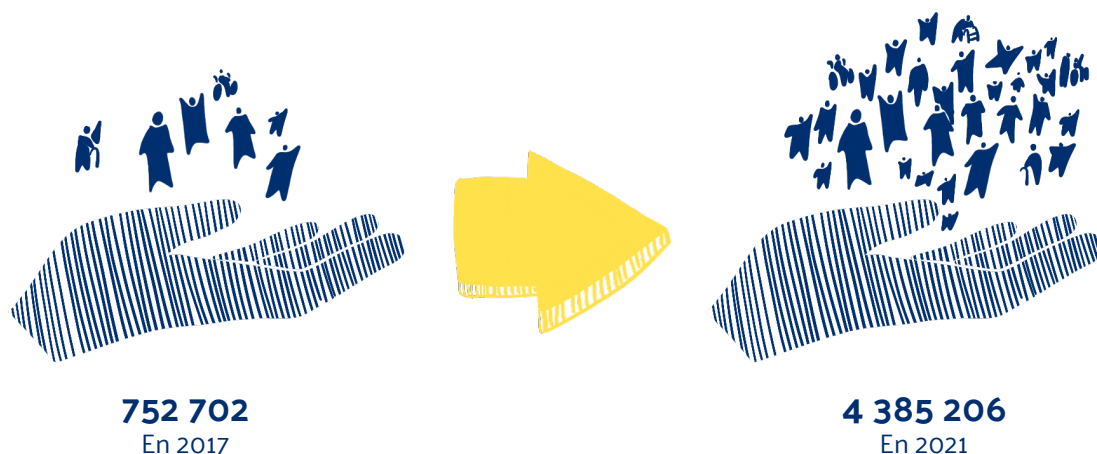
Sans faire ici un état des lieux exhaustif des situations de fragilité numérique, il est clair qu'il existe un certain nombre de situations types regroupant une population ayant des caractéristiques communes.

Par exemple : les jeunes en difficultés sociales, les personnes ne maîtrisant pas l'écrit, les personnes habitant dans des territoires ruraux, les personnes en situation de handicap... **À ce titre, la cartographie des situations à risque réalisée par l'ANSA en 2017<sup>8</sup> grâce au Labo Numérique et inclusion est un outil précieux** qui mériterait d'être mis à jour régulièrement pour ne pas perdre sa pertinence.

La crise du Covid-19 a, par exemple, accéléré les usages du numérique dans le cadre professionnel, ce qui a pour conséquence d'augmenter drastiquement les besoins de formations des travailleurs, qu'ils soient employés d'entreprises, agents publics ou travailleurs indépendants.

Malgré les efforts nécessaires de catégorisation pour créer des typologies, **le véritable élément différenciant pour les médiateurs numériques dans leur pratique est le niveau des publics accompagnés.**

## L'évolution du nombre d'accompagnements faits par les acteurs



D'une personne qui ne sait pas se servir d'un clavier, à une autre qui cherche à se perfectionner en montage vidéo, en passant par celle qui sait se servir de son smartphone mais qui ne maîtrise absolument pas son e-réputation : **les besoins des publics accompagnés se répartissent sur un vaste continuum.**

**Par ailleurs, ce chiffre n'est qu'un début car, nous l'avons vu, l'écosystème de l'inclusion numérique fait face à un défi de taille : aider des millions de citoyens et citoyennes à trouver leur place dans la société numérique.**

D'un point de vue quantitatif maintenant, il apparaît clairement que **l'impact du secteur de l'inclusion numérique a été décuplé ces dernières années.**

Même si notre méthodologie ne nous permet pas de donner une estimation exhaustive du nombre de personnes accompagnées par an, pour l'ensemble de l'écosystème, les réponses à notre enquête nous permettent de tirer de premiers constats chiffrés.

Les structures répondantes avaient réalisé 752 702 accompagnements en 2017 contre 4 385 206 en 2021. **Le nombre d'accompagnements, par les médiateurs et médiatrices numériques, a donc été multiplié par 5,8, soit une augmentation de 483 % en 5 ans, ce qui est considérable.**

Cette augmentation tient aussi probablement à **l'amélioration progressive de la précision du décompte des personnes accompagnées.** En effet, les logiques de mesure d'impact et de reporting se développent dans l'écosystème depuis quelques années et contribuent probablement à l'évolution du calcul du nombre d'accompagnements réalisés.



## Les méthodes d'accompagnement de la médiation numérique

**Les publics accompagnés par la médiation numérique ne sont pas des catégories homogènes : les difficultés quant à l'utilisation du numérique sont variables d'une personne à l'autre. Les activités de médiation numérique s'adaptent à ces dernières, tout comme les types d'accompagnements qui peuvent avoir des pratiques tarifaires, des modalités de participation, des lieux ou situations, et des méthodes pédagogiques différentes.**



Les accompagnements proposés sont en général gratuits pour les publics, mais, si ces derniers sont solvables, ils peuvent être payants. Aussi, **90 % des structures interrogées indiquent proposer un accompagnement gratuit pour leurs bénéficiaires.**

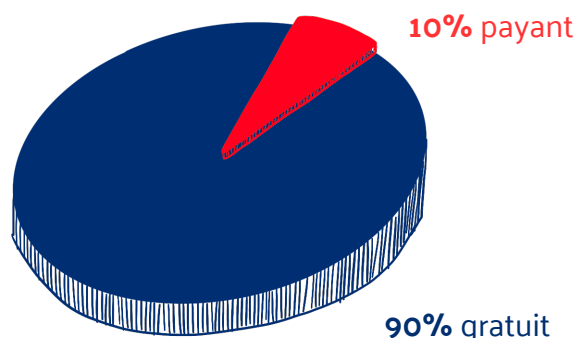
Dans ce cas, le coût de l'accompagnement peut être pris en charge par la structure elle-même, ou par un tiers dans le cadre de prestations de services, de marchés publics ou d'appels à projet et appel à manifestation d'intérêt.

À ce titre, **plus de 1 500 structures sont qualifiées #APTIC et utilisent le pass #APTIC**, conçu sur le modèle des titres-restaurant, et permettant de payer totalement ou partiellement des services de médiation numérique. Tous les acteurs concernés par les sujets de difficultés numériques des citoyens, de leurs usagers ou de leurs clients, peuvent devenir commanditaires de pass #APTIC. Ils achètent et distribuent les pass aux personnes identifiées qui peuvent ensuite se faire accompagner ou former dans les structures labellisées.

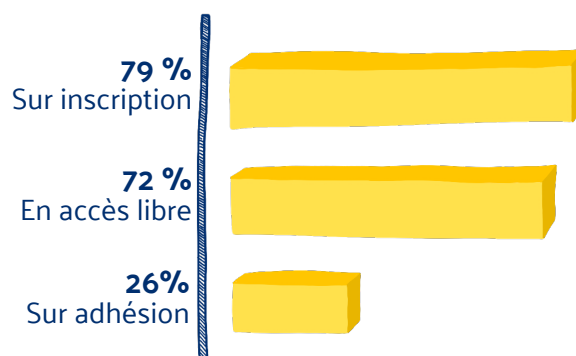
Gérald Elbaze, directeur général de la SCIC #APTIC, explique : *"ce qui est novateur avec #APTIC, c'est qu'on donne enfin une valeur au service rendu, en même temps qu'on crée un mécanisme embarqué de validation de ce service. Au-delà de la valeur, le fait de fixer un tarif n'est pas contradictoire avec un reste à payer nul pour le bénéficiaire : il suffit que le tarif du service soit fixé à 10€".*

Les modalités de participation aux activités de médiation numérique peuvent aussi varier d'une structure à l'autre. Lorsqu'elles sont dispensées par une association, il peut être nécessaire de payer une adhésion pour pouvoir en bénéficier (c'est le cas dans **26 %** des structures). Cependant, la majorité des accompagnements sont accessibles sur simple inscription (dans **79 %** des structures) voire totalement libres et ouverts à tous (**72 %**). Une même structure pouvant bien entendu proposer différentes modalités de participation.

### Modalités d'accès aux services de médiation numérique

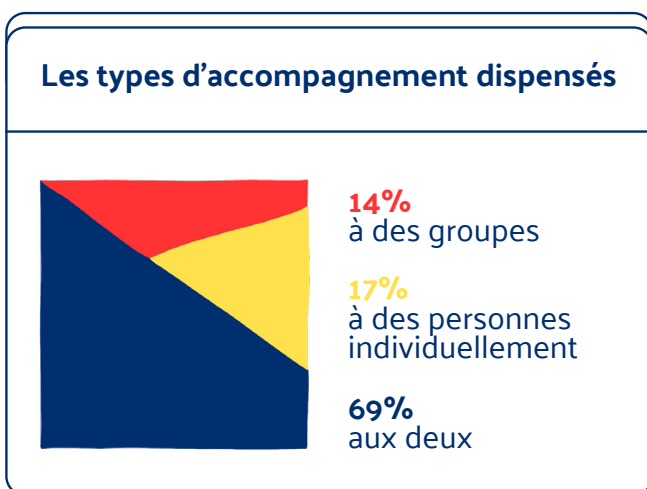


### Modalités de participation aux activités de médiation numérique





**Les accompagnements proposés peuvent être individuels ou collectifs, chacun ayant ses propres avantages et inconvénients.** Le Livre Blanc du Hub Mednum BFC est éloquent sur ce point : *“l’intérêt de la médiation individuelle est celui du “sur-mesure” qui permet de s’adapter exactement au niveau et aux besoins de la personne, tandis que l’intérêt de la médiation numérique en situation collective tient à la dynamique d’apprentissage collectif qui lui est propre et tend à renforcer la motivation des apprenants”*.



**L’accompagnement collectif est d’ailleurs plus exigeant, car il implique la maîtrise des techniques d’animation de groupes et de pédagogies différentes.** Elisa Lemoine, CnFS à la SCIC SAPIE, explique que *“les apprenants apprécient les accompagnements individuels et personnalisés ou les petits groupes de 3-4 personnes. Il faut éviter de proposer des ateliers de 10-20 participants, car ils apprennent à des rythmes inégaux et ont des besoins, des problématiques différentes !”*.

**Si certains médiateurs n’exercent qu’en situation individuelle (17 % des répondants), le mode collectif est également utilisé (14 %) car il est, entre autres, vecteur de lien social.** *“Je me suis rendu compte que certains seniors venaient dans les ateliers collectifs pour discuter avec les autres, plus que pour améliorer leurs compétences numériques !”* témoigne Julia Blandamour, chargée de projet des Astroliens.

Il permet également de favoriser l’émulation, selon Jean-Christophe Vidal, directeur général adjoint de Konexio : *“Nous considérons que la formation, c’est pour un groupe : bien que la finalité soit l’autonomie, le numérique fonctionne sur l’aide entre pairs. Un codeur ou un informaticien qui ne sait pas quelque chose va questionner ses pairs. Nous cherchons à développer le même état d’esprit auprès des personnes qui n’ont jamais utilisé d’ordinateur pour faire en sorte qu’elles ne paniquent pas lorsqu’elles ne comprennent pas et qu’elles aillent simplement chercher de l’aide”*.

**Aussi, la grande majorité des structures (69 %) propose les deux types d’accompagnement à leurs publics et parfois, l’individuel et le collectif peuvent s’entremêler.** Florence Reynier, formatrice numérique pour l’Université du temps libre, raconte : *“Grâce à un partenariat avec Pôle Emploi, nous utilisons les pass #APTIC pour faire des ateliers de formation de 2 heures pour 5 personnes : cela me permet de tourner entre elles pour faire également du suivi individuel”*.

✕ —
✱

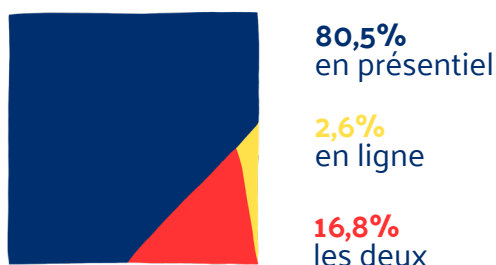
**“Faire du sur-mesure pour aider les gens à progresser”**

**“Nos médiateurs numériques s’adaptent au profil de leurs clients. Ils vont les accompagner en fonction de leurs besoins, après avoir effectué un diagnostic en amont. Ils proposent leurs services personnalisés à domicile, chez les particuliers, ou sur site pour les TPE/PME. Notre objectif est que chaque personne accompagnée devienne autonome dans ses usages numériques.”**

Antoine Poignant, co-fondateur et CEO - Mon assistant numérique

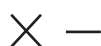
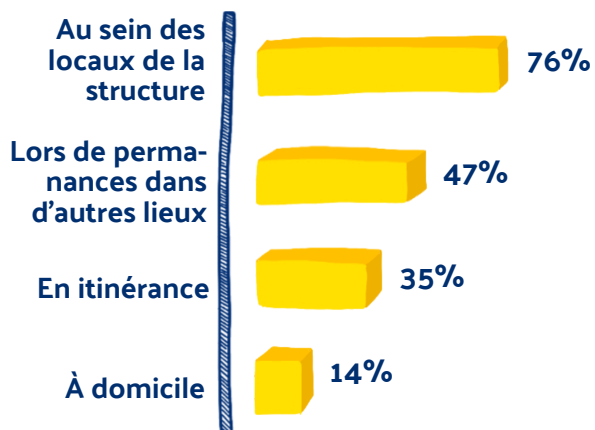
Par ailleurs, même si la crise sanitaire a contribué au développement des accompagnements en ligne pour poursuivre les activités et le suivi des personnes pendant les confinements, **les accompagnements en présentiel restent largement privilégiés par 80 % des structures.**

### Les modalités d'accompagnement



**Ces accompagnements se déroulent ainsi dans des lieux différents** : dans les locaux des structures de médiation, au domicile des personnes accompagnées, en itinérance (médiation numérique mobile), ou d'autres lieux à disposition des structures. Le Hub Mednum BFC explique, dans son Livre Blanc, que *“les structures privées marchandes ont tendance à réaliser davantage d'accompagnement individuel, notamment à domicile sur le matériel des publics, à l'opposé des structures associatives qui reçoivent les publics dans leur espace et le plus souvent pour des médiations collectives”*<sup>10</sup>.

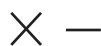
### Les lieux de la médiation numérique



### Assistance, accompagnement et acculturation en ligne

“Notre ligne fixe d'assistance à distance permet de résoudre des incidents techniques, des situations d'urgence. Nous proposons également des cours particuliers et personnalisés en ligne, avec des supports pédagogiques adaptés, où l'on décide avec la personne d'un sujet à aborder. Par ailleurs, nous nous réunissons une fois par mois lors de cours collectifs autour d'un sujet numérique. Après une partie théorique, les gens échangent, ce sont de véritables moments de partage, même à distance.”

Florence Durif, présidente - Granny Geek



### “Aller-vers pour apporter un service et du lien social”

“La médiation numérique mobile est très liée au territoire. Sur un territoire rural, avec un grand nombre de petits villages isolés, il existe des problématiques d'accès à la mobilité. C'est donc important d'aller vers les gens pour leur apporter un service, le même que celui que l'on pourrait proposer dans notre tiers-lieu. C'est aussi une question de lien social : dans “médiation numérique”, il y a “médiation”, donc de l'humain avant tout.”

Bertrand Mercadé, directeur - Espace Numérique Sud Charente

## Focus : Covid et réinvention des pratiques ?

**La crise du Covid-19 et les périodes de confinement ont mis en lumière le rôle majeur du numérique dans notre vie quotidienne. Les métiers de la médiation numérique ont gagné en visibilité. Les pouvoirs publics, les collectivités, certaines entreprises ont en effet pris conscience de l'urgence à agir face aux besoins de publics en situation d'exclusion numérique.**

Les témoignages recueillis dans le cadre de l'Observatoire montrent un réel renouvellement des pratiques professionnelles depuis la crise sanitaire. L'étendue des besoins a entraîné un accroissement de l'activité et de nombreux projets ont émergé. Près de **40 %** des structures répondantes ont été créées ou ont commencé des activités de médiation numérique à partir de l'année 2020.

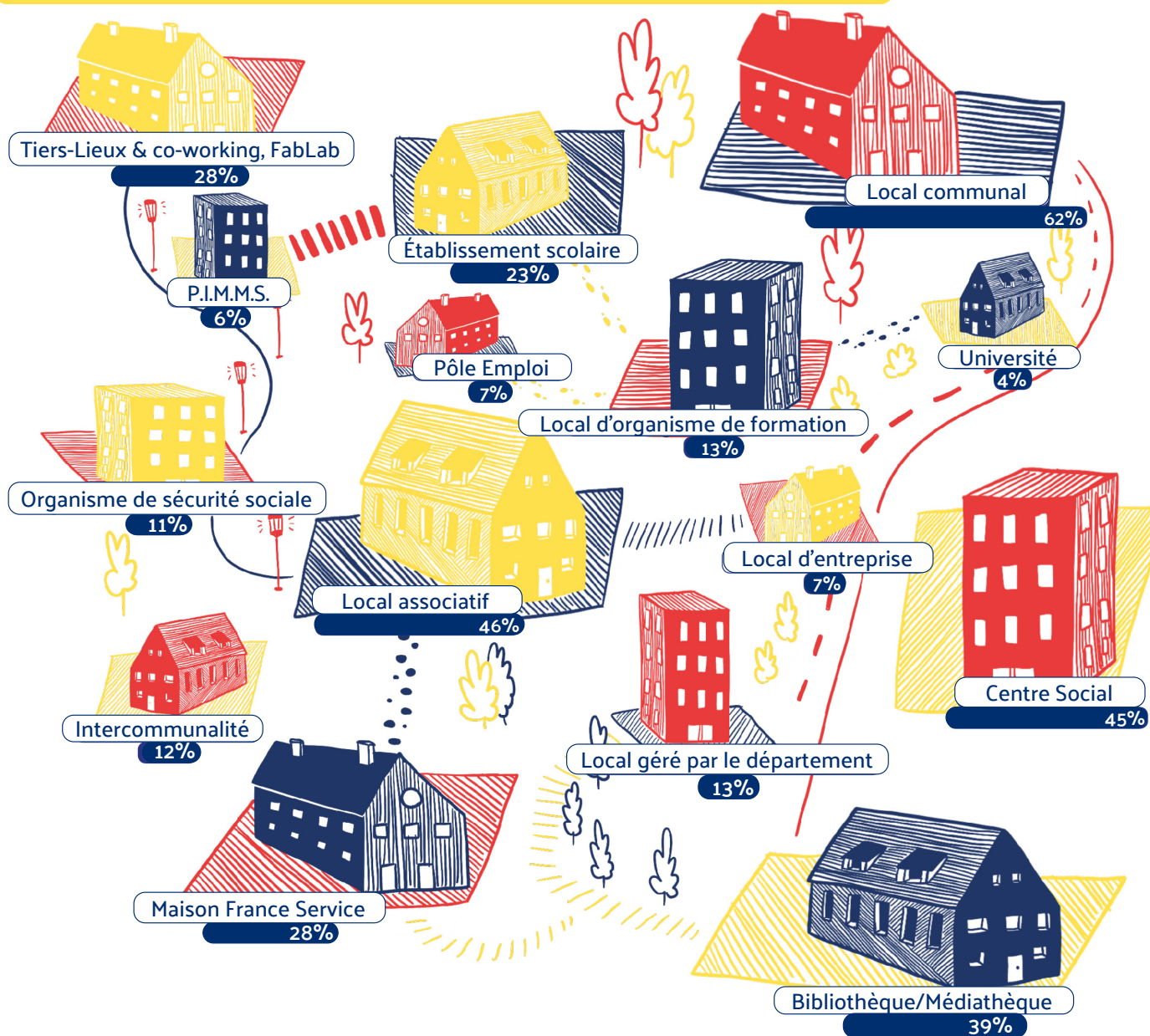
Pour un grand nombre d'acteurs qui n'utilisaient pas d'outils de visioconférence avant la crise, le développement des activités à distance est venu bouleverser les pratiques nécessaires pour maintenir son activité en période de confinement. La médiation numérique à distance est souvent perçue comme une opportunité. En effet, elle permet de venir en aide à un plus grand nombre de personnes et de limiter les déplacements. Elle nécessite également de réadapter les méthodes d'apprentissage. Pour certains, le format présentiel doit être privilégié, considéré comme plus efficace et rassurant pour une large partie des publics. Ce format reste également nécessaire pour l'apprentissage aux bases du numérique et pour les publics non équipés en matériel informatique. Certaines structures ont dû mettre à jour leurs programmes pédagogiques en réponse à l'évolution des demandes des publics. Ces derniers souhaitent davantage se former aux outils de communication à distance et à la réalisation des démarches en ligne.

Enfin, des initiatives ont vu le jour afin d'adapter au mieux les activités de médiation en période de crise sanitaire. C'est le cas de Solidarité Numérique, plateforme téléphonique de l'État opérée par La Mednum et ses sociétaires, ayant mobilisé plusieurs milliers de bénévoles. Ce dispositif a permis de venir en aide aux personnes en difficulté, isolées ou éloignées du numérique pendant le confinement.

De nombreux acteurs ont aussi développé leurs activités de médiation numérique en itinérance, portés par une volonté "d'aller-vers" les publics les plus isolés.



## Les lieux accueillant les activités de médiation numérique



À côté de ces accompagnements consentis et requis par les publics, comment toucher ceux qui ne peuvent pas venir à la médiation numérique ? Ceux qui vivent dans des territoires ruraux, très reculés, ou dans des lieux peu ou pas desservis par les transports en commun, ou encore ceux qui ne savent même pas que la médiation numérique existe ?

Gérald Elbaze, directeur général d'APTIC, avance que "le postulat selon lequel les gens qui ont un besoin vont forcément vers les lieux de médiation numérique est faux. Ne rentrent dans les lieux que les personnes qui ont déjà trouvé les leviers de motivation, mais ceux qui en ont le plus besoin n'ont aucune raison d'y aller spontanément. C'est même exactement le contraire !"

**Il faut donc que les acteurs trouvent des moyens de se rendre au plus près des usagers les plus éloignés, et du numérique, et des lieux de médiation.**

Garlann Nizon, formatrice et consultante indépendante en CAE, abonde en ce sens : "Il y a des gens qui ont besoin du service, qui ont repéré le lieu et qui viennent, et ceux qui n'ont pas franchi le pas ou qui n'ont pas vu l'intérêt. Il faut donc aller là où ils n'iraient pas forcément chercher ces services-là : dans les prisons, les maisons de retraite, les bibliothèques, les centres sociaux, les MJC... car ces lieux où on mélange plein de choses sont moins stigmatisants".

53%

**des structures indiquent  
“aller-vers” les publics  
éloignés du numérique**

Ainsi, plus de la moitié des structures (53 %) pratiquent “l’aller-vers”, c’est-à-dire qu’ils **vont eux-mêmes chercher les publics éloignés, là où ils sont, comme dans les locaux publics ou associatifs, les Maisons France Services, les établissements scolaires, ou encore les agences Pôle Emploi.**

Dans cette démarche “d’aller-vers”, **plus d’un tiers des structures répondantes (35 %) propose des actions de médiation numérique en itinérance, une approche qui vient compléter le maillage de l’offre de médiation numérique sur un territoire.**

Ces actions itinérantes se font le plus souvent par le biais de camions, bus ou camping-cars, aménagés et équipés de matériel informatique, pour faciliter l’accès aux outils numériques, mais également pour être un lieu d’échange et de convivialité. Les médiateurs numériques qui les occupent proposent en général des accompagnements pour acquérir une meilleure connaissance, compréhension et utilisation des outils informatiques afin de rendre accessibles les différents services dématérialisés, publics comme privés.

## **Focus : les préconisations du Hub Hubik pour la médiation en itinérance**

“Pour aller à la rencontre des publics les plus éloignés, la médiation numérique en itinérance est une approche qui vient compléter le maillage de l’offre de médiation numérique sur un territoire. Une action de médiation mobile réussie implique plusieurs conditions. Il est avant tout nécessaire d’allier les expertises du territoire et de la médiation numérique - donc d’agir en binôme - car une bonne connaissance du terrain est importante pour être le plus efficace possible dans ses actions de médiation. Ensuite, et c’est la suite logique du point précédent, il faut bien connaître son public cible. C’est-à-dire comprendre quelles sont ses habitudes et les lieux qu’il fréquente afin d’y mener les actions. Avoir une bonne connaissance de l’espace vécu des usagers est très important et, d’un territoire à l’autre, les réalités peuvent être bien différentes ! Enfin, il ne faut pas oublier la dimension sociale : l’action itinérante doit s’inscrire dans la durée, qu’elle fasse partie du paysage. Il faut approcher les acteurs et les lieux qui participent au tissu économique et social du territoire, car ils font partie du quotidien des usagers et peuvent être des relais d’informations efficaces. Le lien social, tissé entre l’usager et le professionnel, est un facteur de réussite dans l’accompagnement et l’autonomisation des publics éloignés du numérique.”<sup>11</sup>

Marley Nguyen-Van, responsable de l’animation territoriale - Hubik

# Avec des outils spécifiques

## Les outils pour détecter les besoins

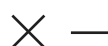
Les chapitres précédents dressent le constat de la diversité des acteurs, de la variété de leurs activités pour répondre à des besoins hétérogènes de publics eux aussi très diversifiés. Afin d'optimiser l'ensemble des données du secteur et de faciliter l'activité de ses acteurs, il existe une palette d'outils au service de la médiation numérique.



C'est le cas de l'Indice de Fragilité Numérique (IFN), qui permet d'évaluer les risques de fragilité numérique dans les territoires et donc de détecter les besoins en amont de l'action de médiation. L'IFN a déjà fait l'objet de partenariats avec des acteurs locaux souhaitant repérer et accompagner au mieux les publics, dans le cadre de politiques publiques d'inclusion numérique.

**Plus qu'un outil de détection, il s'agit en effet d'un outil d'aide à la décision pour les structures - qu'elles soient des collectivités territoriales ou des organisations privées - qui luttent contre les exclusions numériques.** C'est le cas du Sicoval, communauté d'agglomération du Sud-Est Toulousain, qui a réalisé un diagnostic de son territoire, en utilisant, entre autres outils et méthodes, cet indice.

**Pour réaliser un diagnostic de territoire exhaustif, l'utilisation de l'IFN doit être accompagnée d'autres outils.** Il est nécessaire d'avoir recours à des enquêtes qualitatives de terrain, auprès de tous les acteurs locaux : ménages, aidants numériques, travailleurs sociaux, élus... Il est également intéressant de croiser la demande, identifiée grâce aux données de l'IFN, avec l'offre de médiation numérique, représentée, par exemple, par les cartographies.



**“L'IFN, un outil de détection des risques de fragilité numérique”**

**“J'ai participé aux travaux de préfiguration de l'IFN avec le SGAR Occitanie. En 2019, je réalisais le diagnostic de mon territoire et j'ai proposé de tester l'IFN dans notre communauté d'agglomération. Nous avons identifié les lieux où il n'y avait aucune offre et les lieux où les publics présentaient le plus grand risque de fragilité numérique. Croisé avec les autres enquêtes réalisées, l'IFN nous a montré la nécessité de mettre en place un dispositif d'itinérance. Nous nous sommes rendu compte qu'il y avait à l'époque très peu d'offres de médiation numérique. C'est face à ce constat que nous avons décidé de recruter notre CnFS. Nous ne pouvions pas installer des espaces de médiation numérique partout, mais nous pouvions répondre à cette problématique grâce à l'itinérance. L'IFN a été pour moi un outil pédagogique d'aide à la décision pour organiser notre stratégie d'inclusion numérique et la déployer sur le territoire. Mais c'est un outil parmi d'autres, qu'il faut croiser avec des éléments qualitatifs, tels que des interviews d'acteurs, des enquêtes... Nous contribuons aujourd'hui à la nouvelle version de l'IFN pour aller encore plus loin, trouver des données plus fines et plus actualisées pour en tirer des enseignements plus justes.”**

Anne-Claire Dubreuil, directrice de projets transformation numérique - Sicoval

## Focus : présentation de l'IFN par Palmyre Roigt, sa responsable de développement

### Qu'est-ce que c'est ?

Opéré par La Mednum, l'Indice de fragilité numérique (IFN) a été créé en partenariat avec l'ANSA (Johann Pons, Louis Rouget) dans le cadre du projet Incub'O porté par le SGAR Occitanie en 2019. La crise sanitaire a révélé l'ampleur de fractures numériques importantes et l'IFN répond à un besoin d'identification des risques de fragilité numérique sur le territoire. Pour lutter contre ces fractures numériques, les acteurs de la médiation numérique ont besoin de déployer et de piloter des actions d'accompagnement et d'allouer de bonnes ressources au bon endroit. L'indice de fragilité numérique est fait pour ça !

### Comment ça fonctionne ?

Issu d'études dédiées, notamment du CREDOC, il se construit sur des variables socio-démographiques directement corrélées au risque de fragilité numérique des populations. Ces variables permettent notamment de mettre en exergue les risques de manque d'accès aux équipements, de difficultés face aux démarches administratives, de manque de compétences numériques, etc. Les sources de données exploitées, de l'INSEE, l'ARCEP et la CNAF, sont en open data. L'IFN est présenté sur une cartographie et permet de comparer les territoires entre eux à travers quatre axes qui constituent les principales causes de l'exclusion numérique.

### Pourquoi les acteurs de l'inclusion numérique doivent-ils s'en saisir ?

Les usages de l'IFN se divisent en trois catégories : 1) analyser un territoire, 2) prioriser les actions à mener, 3) créer un langage commun. Parler de l'IFN permet d'objectiver les risques aujourd'hui pressentis. Souvent utilisé en lien avec d'autres données, l'IFN permet un regard objectif et comparable sur le risque de fragilité numérique d'un territoire.

**D'autres outils permettent à la fois de répondre aux besoins d'une part et de détecter les fragilités d'autre part, comme les plateformes de médiation numérique à distance, par exemple.**

La plateforme Solidarité Numérique, évoquée comme l'une des initiatives mises en place pendant le confinement, a permis de répondre à des situations ponctuelles d'urgence numérique. Depuis la fin de ce dispositif mis en place dans un contexte de crise sanitaire, en septembre 2021, La Mednum travaille avec plusieurs collectivités et institutions sur une phase d'expérimentation d'un nouveau projet de

plateforme, à une échelle plus locale. **Son principal objectif étant d'accompagner les appelants plus durablement.**

Les téléconseillers, téléconseillères, médiateurs et médiatrices profitent de l'opportunité du contact téléphonique pour effectuer une première évaluation du niveau d'éloignement numérique. **Cette évaluation permet d'orienter au mieux l'appelant ou l'appelante vers le parcours de médiation numérique le plus adapté** en lien avec les structures présentes sur le territoire.

36%

**des structures indiquent  
avoir du mal à sourcer  
ses publics**

Il faut d'ailleurs noter que plus d'un tiers des structures répondant à notre enquête (36 %) a indiqué avoir des difficultés à sourcer, c'est-à-dire à trouver et atteindre, ses publics.

**Une autre manière de détecter les fragilités numériques est de tester les compétences des publics.** À ce titre, la plateforme en ligne opérée par PIX, groupement d'intérêt public créé par le Ministère de l'Éducation nationale, permet à ses utilisateurs d'évaluer, de développer et de certifier leurs compétences numériques. Depuis sa création, la plateforme compte près de 8,3 millions d'utilisateurs (avec les tests Pix Emploi, Pix orga et ABC Pix et plus de 2,3 millions de certifications passées).

**Ces tests permettent de détecter les fragilités numériques des publics et d'adapter les accompagnements des acteurs de la médiation numérique.** Cet outil est accessible et s'adresse à tous les publics : il est utilisé dans l'enseignement supérieur, auprès des demandeurs d'emploi, des retraités, de salariés d'organisations publiques ou privées... La plateforme met à la disposition de tous les accompagnateurs numériques des outils pour diagnostiquer et accompagner les apprenants vers l'autonomie numérique (ABC Diag et ABC PIX).

L'outil a d'ailleurs été décliné dans certaines agences Pôle Emploi, les missions locales et les agences Cap Emploi. Ainsi, PIX Emploi permet aux conseillers et conseillères de réaliser des tests auprès des demandeurs d'emploi pour mesurer leur niveau de maîtrise et de compétences des outils numériques.

Ces compétences numériques deviennent nécessaires pour trouver un emploi et illustrent le besoin de systématisation de cet outil d'évaluation auprès de tous les acteurs de l'insertion professionnelle, au niveau national. **À ce titre, la certification PIX tend à faciliter l'employabilité des personnes.**

Par ailleurs, la certification des compétences numériques PIX a été rendue obligatoire en 2019 pour les élèves de collèges et lycées.

8,3 millions

**utilisateurs et utilisatrices de  
Pix, soit des différents tests  
(Pix Emploi, Pix Orga, ABC Pix),  
soit des certifications Pix**

**D'autre part, des médiatrices et médiateurs numériques construisent leurs propres outils d'évaluation, afin d'estimer en amont les compétences numériques de leurs apprenants,** comme le confirme Stéphanie Dumas, formatrice informatique indépendante : *"J'étudie son profil, sa demande, ses objectifs à atteindre. Ensuite, je vais lui poser des questions pour connaître son niveau, ce qui me permettra d'ajuster mon vocabulaire, mon attitude, les sujets à aborder..."*

Les différents usages des outils présentés montrent leur utilité et leur pertinence pour appuyer les acteurs de la médiation numérique. **En effet, il est nécessaire de recourir à des outils de détection de la demande en amont pour adapter l'action de médiation numérique.**

Nous verrons que les outils de visualisation de l'offre et d'évaluation de l'impact des actions sont d'autres étapes elles aussi nécessaires pour outiller les professionnels et professionnelles du secteur.



## Les outils de cartographie de l'offre de médiation numérique

**La diversité de structures et d'activités d'inclusion numérique nécessite des outils pour rendre visible et valoriser l'offre proposée.**



Des acteurs tels que les Hubs, collectivités locales ou structures privées ont déjà entrepris des recensements, sur leur territoire, des lieux de médiation numérique. Mais ces initiatives, réalisées à différentes échelles et formats, rendent pour l'instant difficile une vision complète et partagée de l'offre nationale de médiation numérique.

**Un projet de standardisation des données, co-piloté par l'ANCT et La Mednum, vient donc répondre à ces problématiques d'interopérabilité et d'harmonisation.**

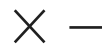
Cette standardisation, entièrement co-construite avec les acteurs de terrain dans le cadre d'ateliers ouverts, est nécessaire à la structuration et à l'amplification de leur capacité d'agir. Elle doit **favoriser le développement des outils numériques et des usages associés pour une meilleure connaissance de l'offre de médiation numérique par le grand public.**

À terme, ce standard de données permettra de **produire une cartographie nationale de l'offre de médiation numérique** à partir de laquelle les professionnels pourront orienter les usagers vers les structures adaptées à leur situation. Aidants numériques, médiateurs ou encore travailleurs sociaux bénéficieront d'un dispositif de rendez-vous directement relié.

**Elle favorisera également l'interconnaissance des acteurs dans une logique de coordination de parcours et de collaboration.**

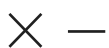
Michel Jannet, président d'Égalité Numérique Haut-Débit, insiste bien sur cet enjeu, pour les acteurs, de bien se connaître, de savoir qui fait quoi et où pour orienter les publics en fonction de leurs besoins .

Cet outil viendra également en appui aux politiques publiques, locales comme nationales : **les collectivités, par exemple, pourront visualiser les zones restant à couvrir sur leurs territoires, ainsi que les lieux où doit être renforcée la présence de professionnels et professionnelles de la médiation numérique.**



**“On est surtout un relais : on fait assez peu de formations basiques, au sens de comment déplacer sa souris ou faire une recherche sur Internet, mais on passe beaucoup de temps pour aider les gens à trouver une bonne connexion avec un débit acceptable à Internet à prix raisonnable, et à indiquer où sont les lieux ou les associations de médiation numérique qui proposent des formations de base ou des accompagnements individuels”.**

Michel Jannet, président - Égalité Numérique Haut-Débit



## 2 questions à Caroline Corbal, chargée de mission programme Société Numérique - ANCT

**Comment le schéma de données pourrait favoriser la création de communs numériques entre les territoires ?**

*“Parler le même langage permet de créer des outils numériques qui fonctionnent ensemble. L'écosystème d'outils numériques dédié à l'inclusion numérique est croissant et il est devenu indispensable de renforcer les conditions de coopération entre toutes ces initiatives, pour trois raisons principales : augmenter la qualité des services proposés (par exemple, avec des données de meilleure qualité), s'assurer de leur adéquation avec les besoins des utilisateurs et garantir leur pérennité dans le temps. La mise en place de standards (comme le schéma de données), reconnus et utilisés par tous, est une étape indispensable. Pour qu'il y ait création de communs numériques il faut toutefois une volonté supplémentaire de la part des acteurs de constituer des gouvernances collectives autour de ces services numériques, que nous encourageons vivement.”*

**Qu'est-ce que ce projet apportera aux métiers de la médiation numérique ?**

*“Une meilleure visibilité et connaissance de l'offre de médiation numérique sur l'ensemble du territoire. Cela permettra de faire gagner du temps aux professionnels et de mieux orienter les usagers au quotidien, vers l'offre de médiation numérique qui correspond le mieux à leurs besoins d'accompagnement. Enfin, c'est un outil qui devrait être utile aux collectivités territoriales pour ajuster les politiques publiques locales d'inclusion numérique.”*



Pour en savoir plus, consultez la page internet “Schéma de données des lieux de médiation numérique”



## Les outils d'évaluation de l'impact de la médiation numérique

La mesure d'impact est un outil qui permet d'observer les transformations opérées par un projet, en réponse à une problématique.



Dans le champ de la médiation numérique, l'impact mesuré est un impact social, défini par le Conseil supérieur de l'économie sociale et solidaire comme *"l'ensemble des conséquences (évolutions, inflexions, changements, ruptures) des activités d'une organisation tant sur ses parties prenantes externes (bénéficiaires, usagers, clients) directes ou indirectes de son territoire et internes (salariés, bénévoles, volontaires), que sur la société en général. Dans le secteur de l'ESS, [...] il se traduit en termes de bien-être individuel, de comportements, de capacités, de pratiques sectorielles, d'innovations sociales ou de décisions publiques."*<sup>12</sup>



**"La mesure d'impact, ce n'est pas de savoir si un allocataire du RSA sait envoyer un mail, mais si le numérique a éventuellement transformé sa vie et lui a donné de nouvelles opportunités, quelles qu'elles soient".**

Loïc Gervais, sociétaire de La Mednum.

**Dans le secteur de l'inclusion numérique, la mesure d'impact permet de comprendre les effets de l'accompagnement sur son bénéficiaire.**

En détectant, en amont de l'accompagnement, les difficultés rencontrées par les publics ainsi que leur niveau de compétences numériques, elle peut permettre, une fois les activités effectuées, de mesurer le degré d'autonomisation, de progression, de satisfaction ou encore de confiance des publics vis-à-vis du numérique. Dans le champ de l'insertion professionnelle, elle permet de mesurer le taux de retour à l'emploi ou à la formation.

Ainsi, par la valorisation des actions menées, la mesure d'impact permet de justifier un projet et d'obtenir plus facilement des financements de la part des acteurs, publics comme privés.

À titre d'exemple, dans une démarche d'organisation et de suivi des ateliers en interne, Les Astroliens ont développé une application, permettant par la même occasion d'améliorer leur mesure d'impact. Pour évaluer l'impact de ses activités auprès des seniors, l'association leur distribue des questionnaires en début et en fin de parcours, afin de mesurer l'évolution du degré de confiance au numérique, la connaissance des sujets abordés, le fait qu'un senior puisse en aider un autre après avoir été accompagné, ou encore l'utilisation quotidienne des compétences acquises en ateliers. Ainsi, 76.5 % des seniors accompagnés utilisent plus leur matériel numérique depuis qu'ils ont rejoint l'association et 75 % d'entre eux déclarent que l'apprentissage du numérique est une source de fierté personnelle. L'association reconnaît que cette démarche facilite l'évaluation des progrès, l'exploitation et l'analyse des données.

Toutefois, il convient de remarquer que tous les acteurs de l'inclusion numérique ne se sont pas encore saisis de cet outil. En effet, **moins d'un tiers des répondants (28 %) ont déjà mis en place une mesure d'impact** pour diverses raisons. Parmi ces dernières, on trouve : mesurer la progression et l'autonomie des personnes accompagnées, valoriser les actions menées, améliorer la communication sur leurs activités, mesurer la qualité et l'efficacité des projets d'accompagnement pour décider de les poursuivre, les améliorer ou les abandonner, ou encore pour justifier des demandes de financement.

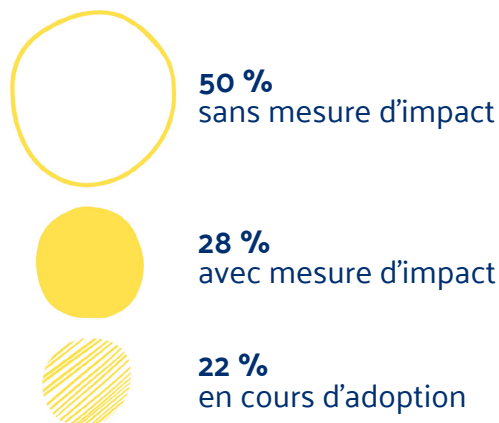
**De l'autre côté, 50 % des répondants indiquent ne pas avoir mis en place ces dispositifs**, évoquant



le manque de temps, de ressources humaines et de ressources financières, la méconnaissance du sujet et des méthodes, ou encore la complexité des dispositifs. Certains acteurs reconnaissent aussi un manque de volonté et d'autres encore estiment qu'ils n'en ont pas besoin dans le cadre de leurs activités.

**Malgré ces limites, 22 % des structures n'ayant pas encore mis en place de mesure d'impact confirment leur souhait de s'engager dans cette démarche.** Cette demande vient justifier le besoin de créer une mesure d'impact propre au secteur et de trouver les indicateurs les plus pertinents pour évaluer l'impact des structures de médiation.

### Proportion des structures utilisant, ou non, une mesure d'impact



## 4 questions à Laurine Brun, chargée de mission cohésion sociale, référente sur la mission inclusion numérique et territoires - PQNA

Pays et Quartier de Nouvelle-Aquitaine est un centre de ressources qui accompagne les collectivités dans leurs démarches d'inclusion numérique dans le cadre d'un cycle de qualification, comportant notamment un volet consacré à l'évaluation.

### En réponse à quels besoins avez-vous créé une fiche sur l'évaluation de la démarche d'inclusion numérique ?

“On s'est rendu compte qu'il y avait un réel besoin exprimé par les collectivités qui se sentent insuffisamment outillées pour évaluer leurs démarches. Elles n'avaient pas le recul nécessaire pour mesurer leurs actions d'inclusion numérique, encore très récentes. Avec l'aide d'un cabinet spécialisé sur l'évaluation d'impact, nous avons proposé de les aider à y voir plus clair, d'abord pour comprendre ce qu'était l'évaluation d'impact, et ensuite pour savoir comment la mettre en œuvre pour l'inclusion numérique.”

### Pourquoi est-il important de mesurer l'impact de l'inclusion numérique ?

“C'est essentiel. Pour pérenniser les actions, il faut aider à la décision les élus pour savoir s'il faut poursuivre et/ou réorienter techniquement les actions conduites. Il faut des indicateurs chiffrés et des constats qui permettent de justifier les politiques publiques mises en œuvre pour l'inclusion numérique.”

### Avez-vous identifié des indicateurs propres à l'inclusion numérique ?

“Plusieurs collectivités cherchaient à évaluer l'activité de leurs CnFS, notamment dans un objectif de pérennisation. Elles ont alors mesuré le nombre d'interventions, de démarches finalisées, le nombre d'accompagnements en lien avec la recherche d'emploi ou encore le nombre de messageries créées. L'objectif est de rendre compte à la fois de l'insertion sociale, professionnelle et citoyenne des personnes accompagnées sur les outils numériques.”

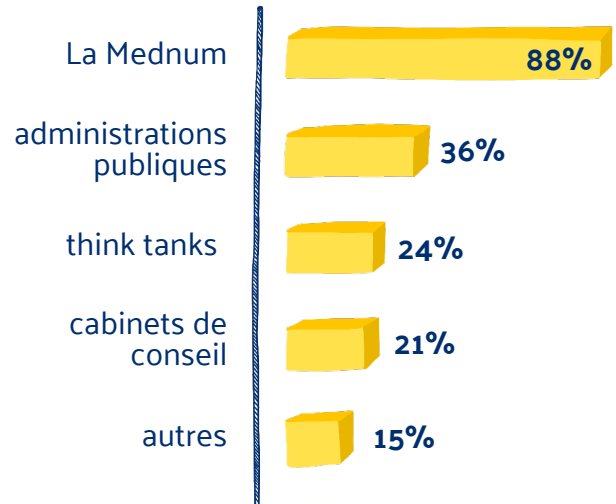
### Quelles propositions pour co-construire une mesure d'impact, propre au secteur ?

“L'une des solutions serait d'associer davantage les experts de l'évaluation d'impact et les acteurs de la médiation numérique et les décideurs. Ce type de collaboration permettrait d'identifier des indicateurs thématiques et adaptés au secteur”<sup>13</sup>.

Dès lors, certains acteurs de l'écosystème commencent à se pencher sur le sujet. C'est le cas de l'Impact Tank, initiative du GROUPE SOS, qui lance des travaux de réflexion autour de la création d'un référentiel commun de mesure d'impact pour le secteur de l'inclusion numérique "afin de mesurer dans le temps les actions, collecter des données à grande échelle, accompagner les acteurs sur l'évaluation de leur impact et diffuser les bonnes pratiques" indique Sarah Yanicostas, directrice des Partenariats privés et de l'Inclusion numérique pour le Groupe SOS.

Aussi, 53 % des structures se disent prêtes à s'engager dans des travaux expérimentaux, auprès d'autres acteurs du secteur, pour mettre en place ou améliorer ce type de dispositif - La Mednum apparaissant comme l'acteur le plus pertinent pour piloter ces travaux.

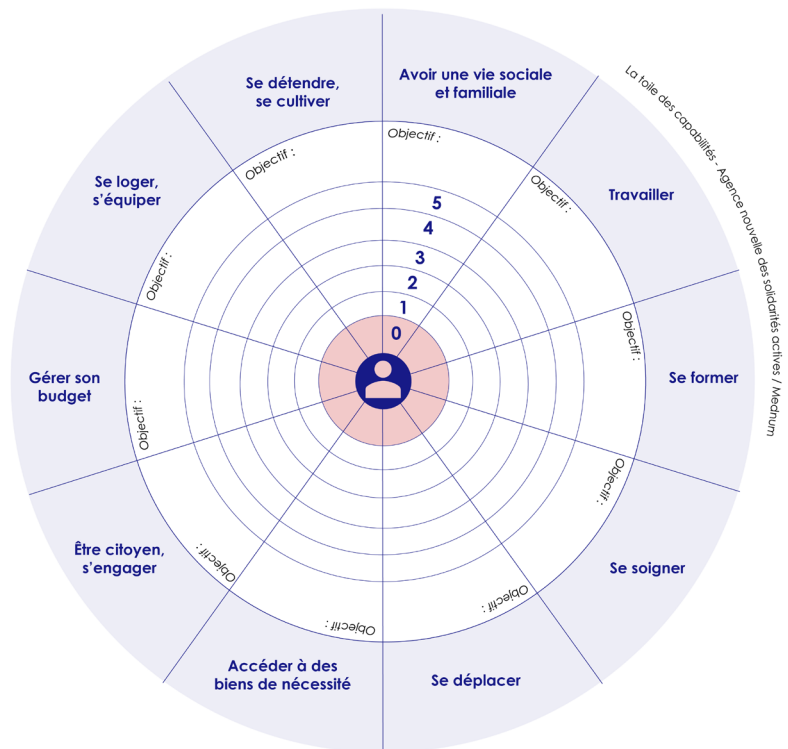
### Les organisations de confiance pour travailler sur la mesure d'impact



## Focus : "La Toile des Capabilités" de l'ANSA

Il s'agit d'un dispositif d'évaluation de l'impact de la médiation numérique co-développé par l'ANSA et La Mednum. Cet outil permet de mesurer les effets des actions de médiation numérique sur le développement du pouvoir d'agir et l'autonomisation des personnes accompagnées.

Elle présente un double avantage dans la pratique, car l'évaluation est co-construite entre la personne qui accompagne et la personne accompagnée, en formulant ses objectifs et en évaluant sa progression. Centrée sur l'individu, cette méthode d'évaluation peut être une source d'inspiration pour créer un futur outil commun à disposition des acteurs du secteur.





## Conclusion et recommandations

Depuis une vingtaine d'années, l'entrée rapide du numérique dans nos vies a conduit de nombreuses personnes et organisations à se mobiliser pour accompagner celles et ceux qui ont des difficultés avec ces usages. Les propositions d'accompagnement se sont particulièrement diversifiées ces dernières années, pour s'adapter aux publics, à leur localisation, ou au cadre dans lequel ils et elles rencontrent une difficulté numérique durable ou passagère. Néanmoins, cette prolifération de dispositifs doit s'organiser collectivement, pour renforcer la pertinence et l'impact de ces accompagnements.

## Voici nos recommandations pour améliorer l'efficacité des projets et actions qui relèvent de l'inclusion numérique :

- La sociologie de l'éloignement au numérique impose une certaine nuance, confirmée par notre enquête. Selon leur situation et moments de vie, personnelle comme professionnelle, les publics doivent être accompagnés différemment, avec des dispositifs adaptés à leur contexte.
- Pour les acteurs et actrices du secteur, la médiation numérique ne se réduit pas à l'accès aux droits : elle doit permettre aux citoyens et citoyennes de choisir et de maîtriser leurs expériences numériques pour véritablement participer à la construction d'une société numérique. Il semble encore nécessaire de déconstruire l'idée d'une inclusion numérique seulement destinée aux seniors et aux personnes en situations de grande précarité.
- Développer des compétences numériques des Françaises et des Français ne pourra se faire qu'à condition d'aller vers eux en utilisant des lieux habituellement et quotidiennement fréquentés par les publics ciblés. En utilisant les lieux où ils sont déjà, on évite l'écueil de vouloir inventer des espaces nouveaux peu appropriables par des publics en fragilité avec le numérique car, bien souvent, le sentiment de honte de ne pas savoir faire est très important pour bon nombre d'entre eux. Deuxième écueil à éviter, la tentation de dupliquer les méthodes et les dispositifs sans prendre en compte les spécificités des territoires.

- Les dispositifs d'accompagnement développés ces dernières années pour faire face à l'urgence ne doivent pas occulter le besoin pérenne d'un développement des compétences numériques agiles, s'adaptant aux évolutions du numérique, dès la formation initiale, auprès des jeunes en particulier.
- Il semble aujourd'hui nécessaire de ne plus réduire "les acteurs et actrices" de l'inclusion numérique aux médiateurs et formateurs de terrain. Notre écosystème est en réalité composé d'acteurs divers avec des rôles différents : faiseurs et publics accompagnés, financeurs, décideurs... La structuration du secteur et l'évolution des pratiques ne pourra se faire qu'à la condition d'impliquer l'ensemble de ces acteurs.
- Par ailleurs, la grande hétérogénéité d'acteurs et de pratiques doit aujourd'hui gagner en unité, en s'appuyant sur des référentiels partagés, construits collectivement, pour favoriser la lisibilité comme la complémentarité des actions de médiation numérique menées sur l'ensemble du territoire.
- Pour soutenir le déploiement de mesures efficaces développées par les acteurs publics et privés, il est aujourd'hui nécessaire d'identifier plus finement les zones d'effort, dans les territoires (ruraux, ultra-marins...) comme dans les thématiques (secteur professionnel, jeunesse...). Ce progrès doit passer par l'accompagnement et la formation des décideurs et personnes en responsabilité tout comme par la mise à disposition d'outils de pilotage communs et efficaces.
- L'évaluation partagée des compétences numériques des personnes accompagnées semble encore trop peu généralisée. Afin de démontrer l'impact sociétal des dispositifs, et leur pertinence, il est désormais impératif d'aider et d'encourager les structures à développer des pratiques d'évaluation en s'appuyant sur des référentiels communs et convergents. À l'échelle nationale, le développement coordonné, par des indicateurs/référentiels communs, des actions du secteur permettrait de rendre visible ses impacts sociaux, économiques, et environnementaux.
- Peu d'acteurs mènent des travaux à l'échelle européenne alors qu'il semble pertinent de s'intéresser aux idées et aux pratiques de médiation numérique dans les autres pays de l'Union, en lien avec l'objectif de maîtrise, par 80% de la population, des compétences numériques de base, en 2030, pour réussir la transformation numérique européenne.



# La structuration d'un écosystème : de ses modèles économiques à sa coordination territoriale



L'analyse des données issues de notre enquête 2022 révèle un secteur de l'inclusion numérique en pleine phase de développement et de structuration, mais qui fait face à un certain nombre de freins. D'abord, le manque de financements, à la fois diversifiés et pérennes, pour pouvoir inscrire les actions de médiation numérique dans la durée. Mais aussi le besoin de structuration du secteur avec des choix politiques et organisationnels forts. Ces deux aspects sont essentiels pour pouvoir aborder sereinement le passage à l'échelle nécessaire du secteur et accompagner la croissance des acteurs.

# Des modèles économiques cherchant à se pérenniser face aux besoins croissants

Des modèles économiques qui se structurent mais restent fragiles...

L'enjeu du financement des structures d'inclusion numérique est l'une des préoccupations principales des acteurs du secteur. Ainsi, 57 % des acteurs de l'écosystème pointent le manque de financement comme étant un frein à leur développement.



Même si ces difficultés d'accès aux financements dépendent du statut, de la taille et du stade de développement des structures, notre enquête permet de tirer certains enseignements sur la question du financement des activités des structures privées et des médiateurs indépendants.

Premier enseignement, et sans surprise, cette thématique du financement est d'autant plus prégnante pour **les structures privées** (associations ou entreprises), elles **sont 70 % à affirmer que le manque de financement est un frein à leur développement.**

Cet enjeu du financement recouvre en réalité plusieurs sujets. D'abord **l'insuffisance du soutien public, la complexité et la dispersion des financements publics** (multiplicité des appels à projet, des appels à manifestation d'intérêts et l'accès aux subventions). Ainsi que **la difficulté à trouver du financement privé ou à convaincre les investisseurs de soutenir leur développement.**

70 %

**des structures privées pointent le manque de financement comme un frein à leur développement**

Ainsi, notre enquête révèle que **les activités des structures privées (dont les médiatrices et médiateurs indépendants) reposent sur des financements variés** : subventions publiques, ventes et prestations de services, appels à projet ou appels à manifestation d'intérêt, adhésions et cotisations, marchés publics, mécénat et dons...

Deux chiffres essentiels : **72 % des structures ont recours à des subventions publiques** pour financer leurs activités et, pour **55 %** d'entre elles, ces subventions publiques représentent leur première source de financement.

Les **ventes et prestations de service** sont également une source de financement importante puisque **47 % des structures y ont recours.** Preuve de la prégnance du modèle associatif dans l'écosystème, les **adhésions et cotisations représentent également une source de revenus pour 36 % des structures.**



Pour finir, on peut souligner la **faible part du financement par l'emprunt ou l'investissement** (8 % en tout) qui s'explique probablement par le fait que la majorité des structures privées du secteur de l'inclusion numérique ont un statut associatif, mais aussi par **l'insuffisance structurelle et historique du financement de l'innovation sociale en France**, encore perçue comme trop risquée et pas assez rentable à court terme.

Par ailleurs, l'engagement très relatif du secteur privé (mécénat et dons) dans l'écosystème de l'inclusion numérique interroge.

✕ — ✎

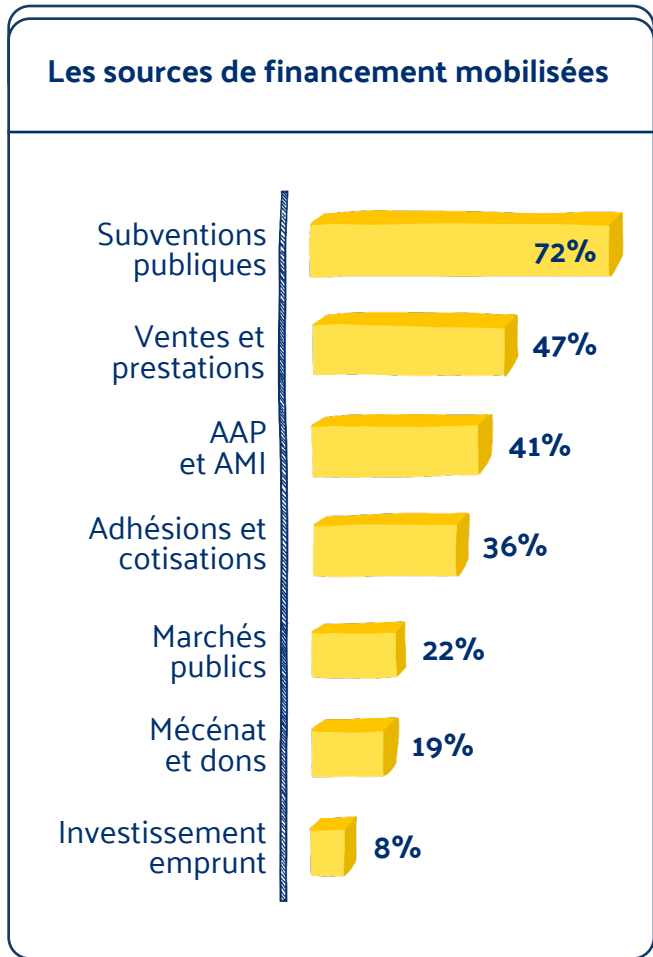
“**Nous ne dépendons d'aucune subvention publique, car notre autonomie politique dépend de notre autonomie économique. Nous avons démarré avec un capital de 5000€ et actuellement notre chiffre d'affaires est d'1,2M€. Le Chaudron est donc autofinancé à 100% et notre croissance organique est de 100%.**”

Emmanuelle Roux, CEO - LeChaudron.io

✕ — ✎

“**Nous recevons beaucoup de subventions, publiques et privées. Nous répondons à de nombreux appels à projet, y compris pour des subventions d'investissement nécessaires à l'achat de matériel reconditionné et le prêt à nos apprenants. Nous proposons également des formations sur mesure à des entreprises et des acteurs publics, qu'ils soient départementaux, régionaux, ou étatiques. Nous formons les agents de Pôle Emploi et parfois les demandeurs d'emploi.**”

Jean-Christophe Vidal, directeur général adjoint - Konexio



**55%**

**des structures ont pour première source de financement des subventions publiques**

**Le mixte de financements combinant des soutiens publics d'origines diverses, des ressources en propres via des prestations de services, et des contributions citoyennes** est assez typique de l'écosystème de l'économie sociale et solidaire. Il est clair que cette hybridation dans les modèles économiques est impérative pour tendre vers un équilibre budgétaire sur le long terme. Comme le souligne Nicolas Turcat de la Direction de l'investissement de la Banque des Territoires, *"les gros acteurs l'ont bien compris, il faut démultiplier les lignes de revenus"*.

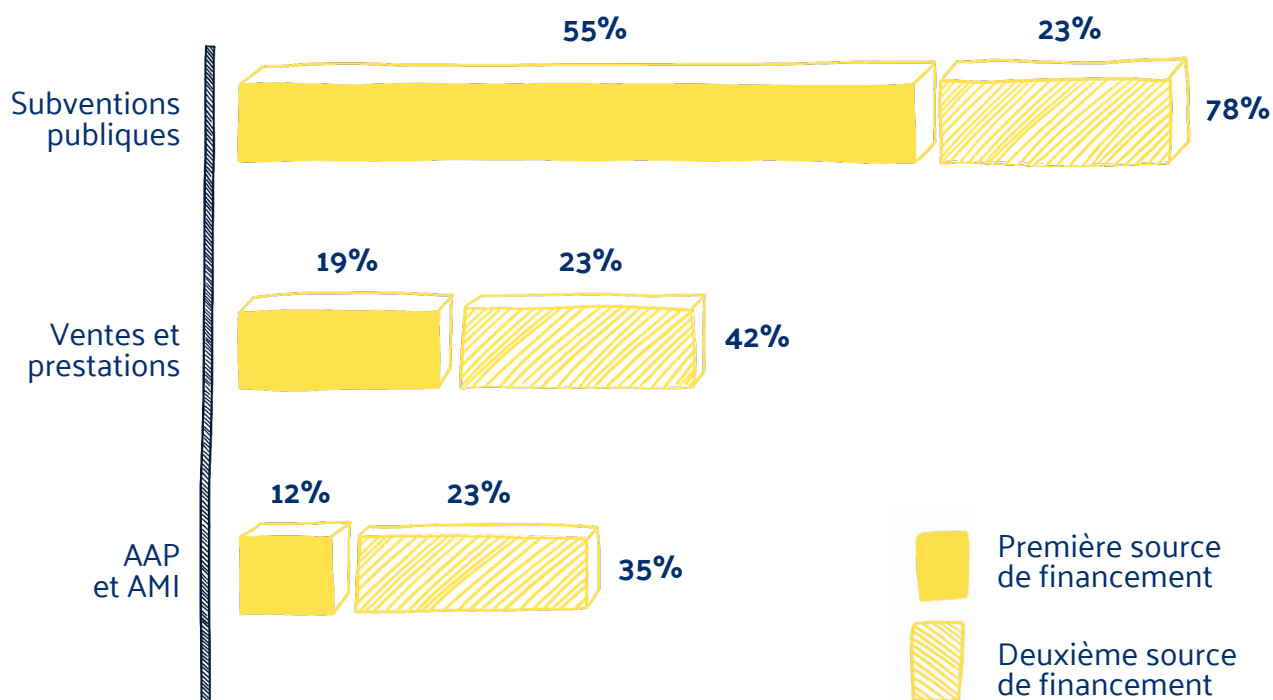
Cette hybridation des sources de financement est intéressante à observer dans le détail car **des "mixtes majoritaires" émergent, notamment entre les subventions publiques et la vente de prestations de services** qui se partagent le haut de l'affiche.

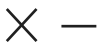
Ainsi, **78 % des structures ont pour première ou deuxième source de financement les subventions publiques**. Près de **43%** des structures ont pour première ou deuxième source de financement la vente de prestations de services.

L'analyse des réponses à notre enquête fait apparaître un autre phénomène très parlant : **l'importance des appels à projet ou appels à manifestation d'intérêt dans les mixtes de financement des acteurs**. Plus d'**1/3** des acteurs y ont recours et pour **1/3** d'entre eux également, ils représentent leur première ou deuxième source de financement. Une telle proportion illustre parfaitement la fragmentation des financements et la prévalence d'une logique de soutien non pérenne, et au coup par coup. **La multiplication des interlocuteurs et des dispositifs de financement, projet par projet, est une source de complexité et d'épuisement pour les acteurs de l'écosystème.**

Les acteurs sont bien conscients des limites de ce fonctionnement qui ne permet pas de se projeter sur le long terme. Un acteur associatif interrogé indique : *"On a des subventions sauf que les subventions arrivent pour ce que l'on sait faire, pas pour ce qu'on devrait être en mesure de faire dans un proche-moyen avenir"*.

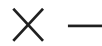
**Proportion entre première et deuxième sources de financement principales pour 3 sources**





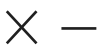
«Les AAP ou AMI diffèrent énormément des marchés publics et, même s'ils ont des avantages, ils exonèrent l'État de certaines règles affichées. Ces 5 dernières années ont été marquées par cette forme d'intervention avec des critiques de la part de notre réseau sur l'ensemble du territoire : mauvaises informations, plateformes inexploitable, changement d'interlocuteurs entre la BDT et l'ANCT, compétences juridiques et financières non définies... Si tous reconnaissent la montée en charge vertueuse de l'État sur le montant des aides, la forme des AAP et AMI casse le modèle de la reconnaissance de l'initiative associative (ce que reconnaît la subvention) et donne peu de visibilité aux acteurs. Un sentiment d'impuissance face à ce changement fait renoncer de nombreuses associations à prendre des risques d'embauche ou d'engagement dans le changement de pratiques. La présence de La Mednum comme l'un des réseaux où il serait possible de faire remonter ces perceptions de pratiques de la médiation et des écosystèmes à stabiliser est une perspective intéressante.»

Un répondant au questionnaire



“Nous intervenons sur 4 départements qui ont surtout des budgets liés au déploiement des dispositifs nationaux. Mais les demandes des acteurs de notre collectif dépassent souvent le cadre de ce financement : demandes de formation, d'accompagnement au changement de pratique, d'aide à l'implantation, d'appropriation des évolutions (dispositifs, nouveaux métiers, etc.), d'impulser des dynamiques de territoire locales, de travailler le parcours de l'utilisateur... Pour cela, on essaye de stabiliser 4 postes sur nos 4 départements, mais on a du mal à financer ce travail-là avec des «bouts d'enveloppe» de conseils départementaux, du national, de prestations de services... Il est pourtant indispensable aux acteurs de notre territoire.”

Gwladys Vallart, Coordinatrice de projets  
- Coll.in



“Le financement par projets est très épuisant et ce fonctionnement n'est pas une bonne chose pour notre public, car il ne permet pas notre pérennité”

Florence Reynier, enseignante et formatrice indépendante



## Les différentes natures de financements publics mobilisés sur l'inclusion numérique

### Union européenne



**FSE**  
Fond social européen



**FEDER**  
Fonds européen de développement régional

### NATIONAL

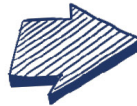


**Fonds et programmes dédiés :**  
Espaces et conseillers France Services, pass #APTIC...



**Financement des collectivités :**  
dotation d'équipement des territoires ruraux, plan Action cœur de ville...

### RÉGION



**Financements régionaux,**  
principalement via les programmes régionaux de formation

### DÉPARTEMENT



**Financements départementaux,**  
sur le budget d'action sociale

### COMMUNE / INTERCO



**Financements des villes et des intercommunalités,**  
sur des budgets dédiés

## Et qui dépendent majoritairement des financements publics

Les résultats de notre enquête font apparaître que **78 %** des structures privées et des médiateurs indépendants sont financés par les pouvoirs publics via des subventions, des appels à projet ou appels à manifestation d'intérêts.



À titre d'exemple, l'association Konexio, financée principalement par de la subvention publique et des AAP ou AMI, "a doublé son CA entre 2019 et 2020, puis entre 2020 et 2021, et devrait faire 50 % de plus en 2022", comme nous l'indique son directeur général adjoint, Jean-Christophe Vidal.

Cette proportion monte à **82 %** des acteurs privés et des indépendants si on y intègre les structures mandataires de marchés publics. **Et seules 22 % des structures privées et des médiateurs indépendants indiquent ne recevoir aucun financement public.**

78 %

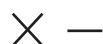
des structures privées et des médiatrices et médiateurs indépendants sont financés par les pouvoirs publics

Comme évoqués précédemment, l'engagement et l'investissement de l'État dans l'inclusion numérique se sont largement renforcés depuis le Plan de relance qui a suivi à la crise sanitaire. Ainsi, **le programme Société numérique - intégré à l'Agence nationale de la cohésion des territoires - pilote, depuis 2020, plus de 250 millions d'euros avec pour objectif de favoriser une appropriation accélérée des nouveaux usages et services numériques par toutes les Françaises et les Français.**

Ces financements ont pris plusieurs formes : **le financement de la formation et de la rémunération de 4 000 Conseillers et Conseillères numériques France Service** (en cours de déploiement), le financement de la conception et du déploiement de kits d'inclusion numérique pour toutes les structures de proximité, et la généralisation du service public numérique Aidants connect.

Les acteurs et actrices de l'écosystème sont bien conscients de ce tournant inédit : "S'il n'y avait pas eu le Covid et le plan de relance, ce n'est pas certain qu'autant d'argent ait été mis sur la table", constate Bertrand Mercadé, directeur de l'Espace Numérique Sud Charente.

Si le plan de relance vient renforcer des financements déjà existants au niveau national - déploiement du pass numérique et structuration des Hubs territoriaux notamment - **il semble que les collectivités territoriales soient les véritables partenaires financeurs des activités et des structures d'inclusion numérique.**



"Nous avons 3 leviers de financement. Tout d'abord, les subventions à différentes échelles géographiques : chaque collectivité nous finance dans son champ de compétences, sur des actions ciblées. Nous avons ensuite les prestations en tant qu'organisme de formation, mais c'est une source secondaire, car nous sommes une association. Et enfin, le mécénat, avec des financements de la part de fondations."

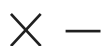
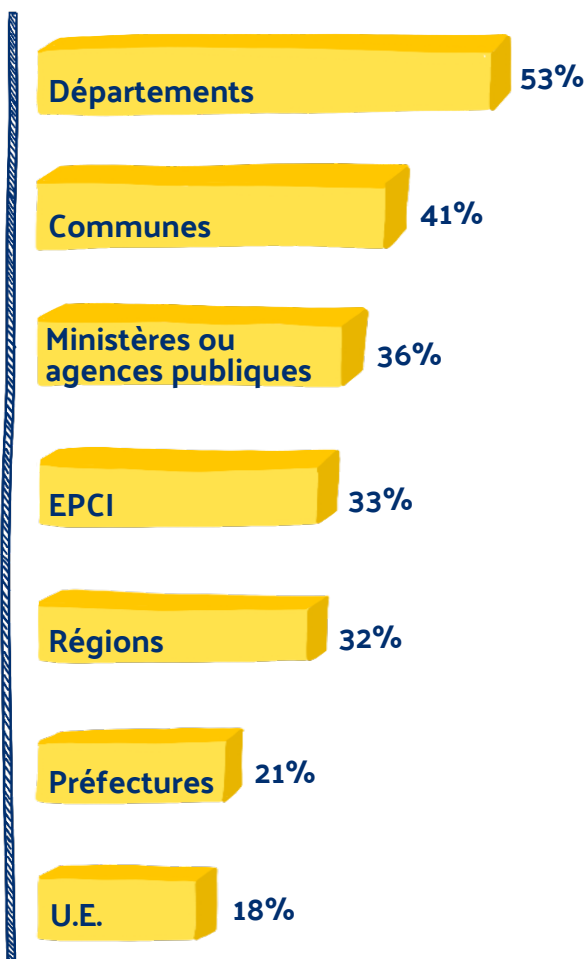
Bertrand Mercadé, directeur - Espace Numérique Sud-Charente

Ainsi, parmi les acteurs soutenus par la puissance publique, **53 %** disent être financièrement soutenus par des départements, **41 %** par des communes et **33 %** par des EPCI. Les régions ne sont pas absentes et soutiennent financièrement près de **32 %** des acteurs.

Les entretiens confirment d'ailleurs ces résultats et nombreux sont les acteurs qui travaillent main dans la main avec les collectivités territoriales pour définir des stratégies territoriales et des plans d'actions adaptés, et animer les différents dispositifs mis en place. Bertrand Mercadé explique ainsi que *“chaque collectivité nous finance dans son champ de compétence et sur des actions ciblées”*.

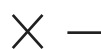
Nicolas Turcat de la Direction de l'investissement de la Banque des territoires est sans appel : *“aujourd'hui, les collectivités sont les premiers financeurs”*.

### Proportion des partenaires publics qui financent le plus



“Notre structure a connu sa meilleure phase de développement entre 2009 et 2015, notamment grâce au soutien à la fois politique et financier du Conseil régional. En 2015, il y a eu un changement de bord politique, préférant le développement économique aux enjeux d'action sociale. Nous avons tenu quelque temps avec un budget réduit de moitié. En 2018, il nous restait 3 salariés qui ont eu d'autres opportunités professionnelles. Nous avons alors fait le choix de mettre l'association en sommeil, le temps d'équilibrer les comptes et revoir le projet associatif. C'est durant cette période de restructuration qu'ARSENIC a intégré le consortium d'acteurs à l'origine du Hub du Sud.”

Stéphane Delahaye, chargé de développement du Hub du Sud, et président - ARSENIC



“Notre association fonctionne par des subventions publiques. Tout ce que l'on fait est complètement pris en charge pour les bénéficiaires : les adhérents à notre association ne payent rien”

Stéphanie Séré-Annichini, fondatrice et déléguée générale - Kocoya ThinkLab

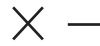
Il faut également noter que le recours aux fonds de l'Union Européenne est encore trop modeste pour l'instant, surtout au vu de la stratégie numérique pour 2030 présentée par la Commission Européenne au printemps 2021 qui donne notamment pour objectif principal l'amélioration des compétences numériques de base. Seuls **18 %** des acteurs citent l'Union européenne comme étant un partenaire financeur.



Cette forte présence du financement public devrait progressivement être rééquilibrée par la demande du privé, surtout via les besoins croissants de formation au numérique des employés et employées d'entreprise.

**L'étude de marché de la Banque des territoires "L'inclusion numérique, un marché comme les autres ?", publiée au printemps 2022<sup>14</sup>, estime par exemple que la montée en compétences des salariés représente un marché de 149 millions d'euros de chiffre d'affaires au total.**

Impulsées par le Compte personnel de formation (CPF) et par les certifications dédiées aux compétences numériques de base, ces activités auraient pour modèle économique porteur du B2B (acteurs de la médiation rémunérés par l'entreprise employeuse ou par le CPF du salarié) ou du B2G (acteurs de la médiation rémunérés par l'état employeur ou par le CPF du fonctionnaire).



**"Nous aurions aimé être un peu financés par des entreprises locales, mais ce n'est pas le cas. Nous sommes aidés par une banque coopérative, mais nous fonctionnons principalement grâce aux subventions du fonds départemental et aux dons des adhérents."**

Égalité Michel Jannet, président - Égalité Numérique Haut-Débit



## **2 questions à Nicolas Turcat, responsable du service Education, inclusion numérique & services au public, Direction de l'investissement - Banque des Territoires (BDT)**

### **Quelle est la stratégie de la BDT pour l'inclusion numérique ?**

"Elle s'inscrit pleinement dans la stratégie nationale pour un numérique inclusif. Nous avons notamment participé au déploiement du programme France Services avec près de 2200 Maisons France Services ouvertes à ce jour et plus de 7 millions d'actes et d'accompagnements réalisés depuis janvier 2020, soit 2 millions de Français accompagnés. Nous avons également financé les Hubs territoriaux pour un numérique inclusif et nous avons été mandatés sur le dispositif CnFS, en partenariat avec l'ANCT."

### **Quels sont les types d'investissements de la BDT dans les structures portant des services d'inclusion numérique ?**

"Nous recherchons des entreprises qui changent la donne en matière d'inclusion numérique, qui en font de façon innovante et durable. Nous avons par exemple investi dans une entreprise qui permet d'apprendre le numérique d'une autre manière, dès le plus jeune âge. Je trouve aussi le modèle économique des Pass numériques très intéressant, car il montre que les compétences et activités des professionnels de la médiation ont un coût et qu'ils doivent être rémunérés et reconnus pour cela. Nous aimerions également investir sur des thématiques plus transversales, comme celle du numérique inclusif en santé."

## Focus : le marché de l'inclusion numérique

Dans une récente étude, la Banque des Territoires évalue le marché de l'inclusion numérique en France à plus de 370 millions d'euros par an, partagés entre 150 acteurs privés environ.

Intitulée "L'inclusion numérique, un marché comme les autres ?", elle vient étayer nos précédents constats en observant que le marché de l'inclusion numérique est principalement porté par des acteurs publics : UE, État et collectivités territoriales. Ce financement public constitue 63 % du marché, suivi par le financement des entreprises (21 %) et celui des ménages (16 %). Les activités de montée en compétences des publics et l'accès au numérique représentent à elles deux près de 90 % du marché actuel.

Selon Nicolas Turcat, la formation professionnelle est le modèle économique le plus pérenne pour les structures, car elle permet de toucher un large public et peut être déclinée dans tous les domaines. L'étude vient souligner une certaine complexité propre au secteur du fait de l'hétérogénéité des acteurs et des modèles économiques, l'atomisation des budgets et la répartition imprécise des compétences.

Elle formule ainsi plusieurs recommandations pour répondre aux difficultés structurelles de l'écosystème et soutenir l'économie du secteur, comme accélérer les projets dans une logique de partenariat public/privé ou encore financer l'amorçage des entreprises pour leur permettre un passage à l'échelle.



Pour en savoir plus, consulter l'étude de marché de la Banque des Territoires





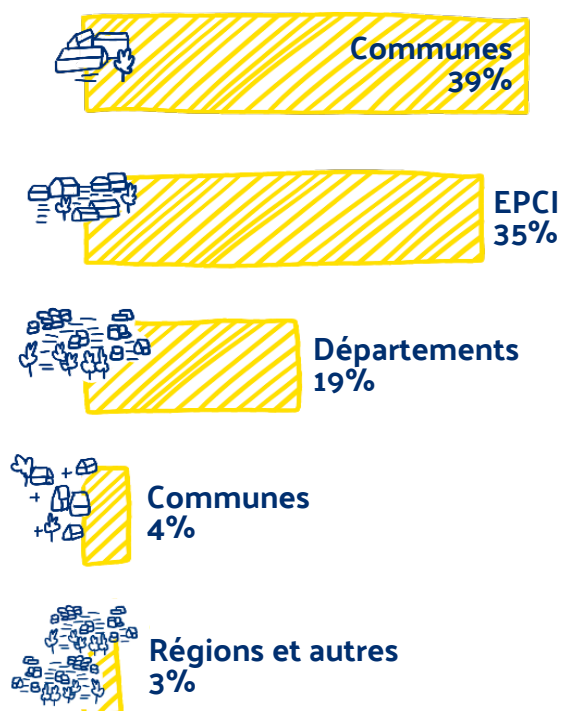
# Un écosystème complexe où la coopération doit primer

## Les collectivités, des actrices à part entière de l'écosystème

Les collectivités territoriales sont essentielles dans l'écosystème de la médiation numérique. À la fois conceptrices des stratégies de développement et d'inclusion numérique pour leur territoire, commanditaires et donc financeuses de prestations pour développer l'offre de médiation. Elles sont directement actrices de missions d'inclusion numérique auprès de leurs habitants.



### Les collectivités les plus mobilisées



Dans les années 2000, certaines collectivités pionnières - le département du Limousin et du Pas-de-Calais par exemple - s'engagent déjà aux côtés de la Fing, espace d'anticipation collectif, notamment pour réfléchir aux sujets de l'époque : la couverture des zones rurales et les usages des habitants de ces territoires.

Depuis vingt ans, elles sont nombreuses à mettre en place des politiques d'inclusion numérique adaptées à leurs enjeux locaux. L'inclusion numérique n'étant pas une compétence réservée à un échelon de collectivité, **chaque échelon est supposé agir dans ce domaine et apporter sa valeur ajoutée en fonction des dynamiques locales.**

Parmi les collectivités ayant répondu au questionnaire, **les communes, intercommunalités ou métropoles représentent plus de 70 % des collectivités mobilisées.**

De plus en plus de **départements** s'engagent également sur ces thématiques d'inclusion numérique. Ils représentent **près de 20 % des collectivités répondantes.**

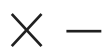
**Les régions sont moins présentes** dans le recensement que nous avons effectué, pourtant leur rôle en matière d'emploi et de formation professionnelle, leur soutien aux entreprises sur leur territoire et aux politiques d'éducation devraient en faire des actrices essentielles sur cette thématique d'inclusion numérique, notamment auprès des lycéens, ou des salariés et des chefs d'entreprises.

## Certaines collectivités inventent de nouvelles façons d'intervenir, de nouvelles stratégies de partenariats et de rapprochements entre les acteurs locaux.

Un exemple probant est celui du centre de ressources sur le développement territorial Pays et Quartiers de Nouvelle-Aquitaine (PQNA) qui a pour objectif d'aider les territoires à positionner leur action en matière d'inclusion numérique. Laurine Brun, chargée de mission à PQNA, explique ainsi que *“depuis 2022 [ils] accompagnent, en partenariat avec le Hub Hubik, deux territoires - une agglomération et une communauté de communes - de Nouvelle-Aquitaine pour créer leur feuille de route d'inclusion numérique, en réunissant opérateurs, élus, techniciens autour d'une même table”*.

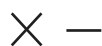
Le Sicoval, communauté d'agglomérations située en Haute-Garonne, est un autre exemple intéressant. Labellisé depuis 2019 **Territoire d'actions pour un numérique inclusif** (TANI), le Sicoval agit pour structurer les acteurs et l'offre de médiation numérique sur le territoire afin d'expérimenter des dispositifs pertinents et accompagner les exclus du numérique. Pour ce faire, le Sicoval a mis en place une charte des acteurs de la médiation numérique<sup>15</sup> afin de les fédérer et d'élaborer une stratégie commune.

**Pourtant, il ne faut pas idéaliser l'engagement des collectivités et penser qu'il est uniforme sur l'ensemble du territoire.** Certains acteurs soulignent par exemple que, sur leur territoire, *“ce qu'il manque, c'est une volonté politique, car au niveau départemental, tout ce qui les intéresse, c'est le déploiement de la fibre et pas l'accompagnement des usagers”* ou encore que *“pour recenser les lieux de médiation sur un territoire, une seule mairie a joué le jeu”*.



**“La stratégie numérique et d'innovation sur le territoire a été lancée il y a un peu plus de 4 ans, impulsée par la volonté du maire d'Arras, Frédéric Leturque, d'avancer sur ces sujets. Nous avons réalisé une étude interne et sommes allés sur le terrain pour comprendre les enjeux et les besoins des habitants. Des comités d'usagers ont été mis en place pour co-construire les outils de la transition numérique. Parmi nos 10 axes de travail, du numérique responsable à la e-santé, notre priorité est la lutte contre l'illectronisme. Notre stratégie d'inclusion numérique, initiée avec les acteurs locaux, a permis de mettre en place des actions de sensibilisation, de médiation, mais aussi de formation, auprès des citoyens et des agents. Une stratégie qui participe également à la modernisation de notre administration et à la conduite du changement.”**

Pierre Ferrari, directeur de la stratégie et de l'innovation - Communauté Urbaine d'Arras



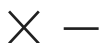
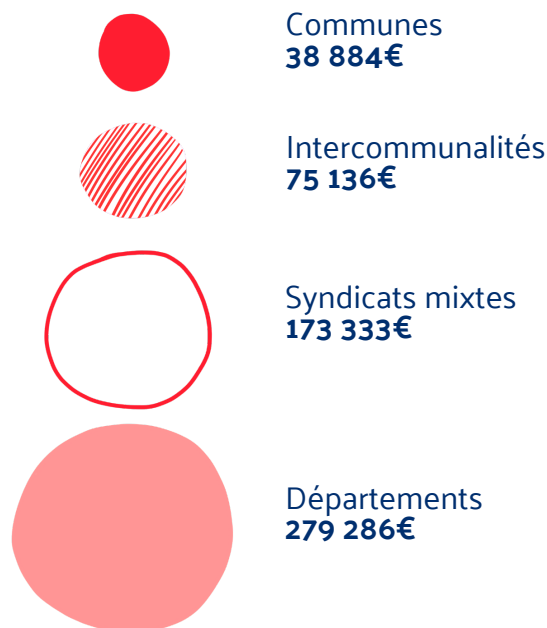
**“Le syndicat mixte Gers Numérique rassemble le Conseil départemental et l'ensemble des communautés de communes du Gers. Il a été créé en 2014 pour déployer les infrastructures numériques et le très haut débit sur notre territoire. Depuis quelque temps, nous nous penchons sur les usages du numérique et nous nous engageons sur les sujets d'initiation et de médiation numérique. Nous avons recruté 4 CnFS qui sont en permanence en mobilité, sur le terrain, au plus proche des besoins des habitants.”**

Romain Gabrielli, directeur général - Syndicat Mixte Gers Numérique

Les budgets moyens dédiés à l'inclusion numérique sont très variables en fonction des échelons et correspondent à leur possibilité d'engagement de crédit. Si les intercommunalités répondantes ont en moyenne des budgets de 75 000 euros par an, les départements peuvent dégager des enveloppes budgétaires plus conséquentes, se rapprochant des 280 000 euros par an en moyenne chez les répondants.

À ces budgets correspondent différents services mobilisés. Pour l'inclusion numérique de leurs administrés, les communes et EPCI s'appuient principalement sur leurs bibliothèques, leurs centres sociaux municipaux et des tiers-lieux partenaires. Elles ont également des services administratifs dédiés, tout comme les départements. À titre d'illustration, notre enquête nous a permis de toucher 773 agents répartis dans 130 collectivités. Pour la plupart, ces différentes collectivités ont recruté des Conseillers et Conseillères numériques France Services pour compléter leur réponse aux habitants.

### Le budget moyen par type de collectivité territoriale



“La Ville de Paris a lancé une stratégie d'inclusion numérique en 2017. Un certain nombre d'actions ont été mises en place et des financements ont été alloués en direction d'associations qui agissent pour l'inclusion numérique. Plutôt axée sur les enjeux d'accès au droit, de dématérialisation et d'autonomie numérique par l'acquisition de compétences. Nous avons lancé en novembre 2021 un second volet de cette stratégie pour répondre à de nouveaux enjeux tels que l'éducation au numérique et la prévention des risques, l'accessibilité au matériel et à la connexion, ou encore la proximité des services publics et l'aller-vers”.

Mike Rackelboom, chargé de mission inclusion numérique - Ville de Paris



## Une structuration de l'écosystème à approfondir

Le secteur de l'inclusion numérique est en pleine phase de développement, au vu de l'accroissement des besoins sociaux et sociétaux, et ce d'autant plus depuis la crise sanitaire. **L'écosystème a aujourd'hui besoin de mieux se structurer, afin d'assurer une meilleure coordination de ses différents acteurs et pour permettre son nécessaire passage à l'échelle.** Cette structuration est en train de se réaliser autour, notamment, de La Mednum et des différents Hubs territoriaux pour un numérique inclusif.



**Aujourd'hui, l'abondance de fonds publics sur le sujet a créé un nouveau marché de l'inclusion numérique dans lequel de nouveaux acteurs, qui ne faisaient pas de médiation numérique avant, se sont positionnés.** Pauline Lebas, Directrice adjointe de la Stratégie, de l'Innovation, de la Transformation et de la Mesure d'Impact de La Croix-Rouge française explique : *“La Croix-Rouge a structuré une activité d'inclusion numérique depuis 2017 grâce à un financement obtenu, dans le cadre de French Impact, en consortium avec WeTech Care, Simplon, la Fédération des Régies de quartier et Bibliothèques sans frontières. Cela nous a permis de concevoir et déployer une formation, qui s'appuie sur les Bons Clics, dans notre réseau pour que les bénévoles puissent faire de l'accompagnement.”*

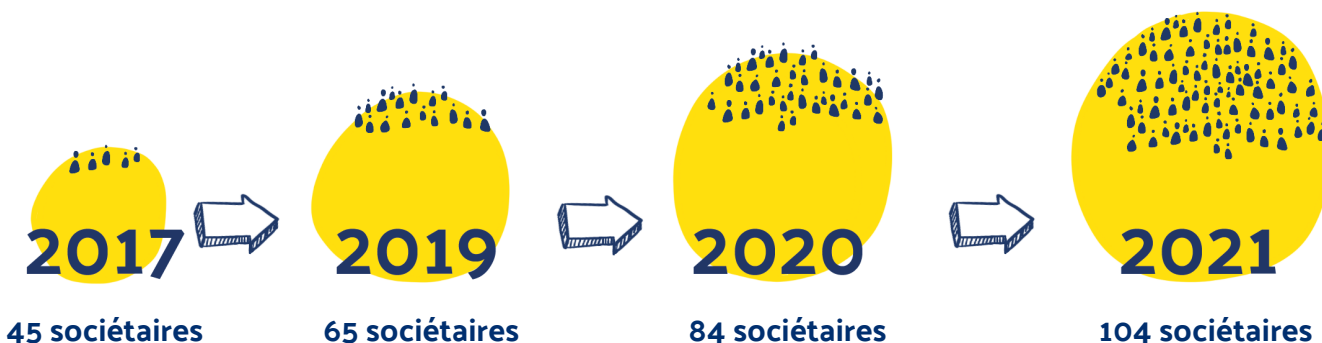
**En effet, notre enquête révèle que 66 % des structures dont l'inclusion numérique n'est pas l'activité principale ont commencé ces activités depuis 5 ans ou moins.**

*“Au vu de l'importance du besoin social, il y a de la place pour tout le monde ! Mais ces acteurs doivent arriver à se parler et à coopérer”,* remarque Emma Ghariani, ancienne directrice générale de La Mednum (2017-2021).

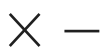
Il faut donc trouver les endroits, les structures et les moyens pour que des acteurs comme La Croix-Rouge, WeTechCare, Simplon, les Régies de quartier, les associations de terrain, les médiateurs numériques indépendants (et tous les acteurs du secteur) puissent **trouver des coopérations pour lutter, en tant qu'écosystème global, contre les fragilités numériques.**

**C'est à partir de ce constat que La Mednum est née, en 2017, à l'initiative d'une quarantaine d'acteurs de l'inclusion numérique et de l'État.** En effet, ce dernier faisait alors face à un secteur non structuré et n'avait pas d'interlocuteur unique, national, capable de faire le lien entre tous ces acteurs. **Société coopérative d'intérêt collectif, elle rassemble les principaux acteurs de l'inclusion numérique, soit 118 sociétaires sur tout le territoire en septembre 2022.**

### Évolution du nombre de sociétaires de La Mednum

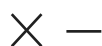


Ce modèle coopératif original lui permet de représenter les acteurs pour faire entendre leur voix à un niveau national, tout en créant des coopérations bienveillantes entre les acteurs "historiques" classiques et les nouveaux entrants dans le secteur.



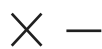
“Par son statut SCIC, La Mednum est un peu préfiguratrice de ce vers quoi peuvent tendre certains acteurs associatifs. Elle est originale par son double enjeu : avoir un rôle fédérateur, pour rassembler et faire masse face aux décideurs nationaux notamment, et susciter, créer, des coopérations et ainsi générer des communs. Cette dimension de « communs » est essentielle à sa raison d’être et à son attrait vis-à-vis des sociétaires. Si elle agit pour défendre les intérêts et faire valoir ses acteurs, les communs générés vont particulièrement intéresser les sociétaires pour les faire travailler ensemble, progresser, apprendre des autres et ainsi se préparer à demain. Cela est vraiment nécessaire face au défi majeur d’une société numérique qui doit permettre de favoriser l’inclusion, la citoyenneté, de tout habitant et habitante de notre pays.”

Michèle Pasteur, directrice générale - ANSA



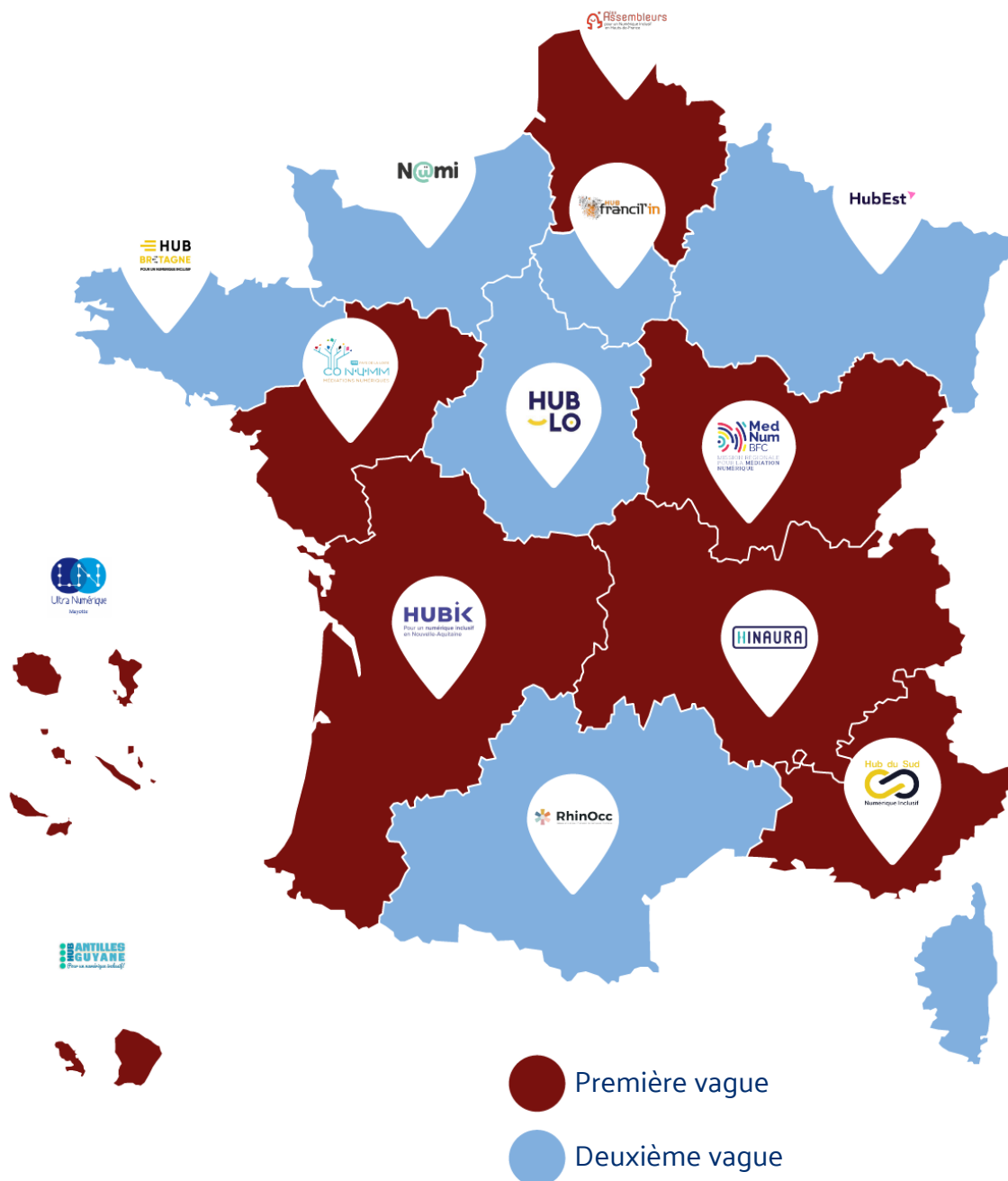
“Dans un secteur d’intérêt général, il faut raisonner écosystème, intelligence collective et coopération. Ce qui nous a amené à La Mednum, c’est le développement de cet écosystème, et nous nous sommes lancés dans le Hub pour créer de la valeur commune. Je crois beaucoup aux Hubs et leur articulation avec La Mednum : ils ont les mêmes objectifs, mais à des échelles territoriales différentes. Car certaines activités ont plus d’intérêt à se faire à l’échelle nationale, d’autres à l’échelle régionale, ou encore très locale.”

Emmanuel Vandamme, président - POP



“En 2015, la Délégation aux Usages de l’Internet a confié à Médias-Cité le portage et la coordination d’une étude de préfiguration d’une structure nationale. Plusieurs modèles ont alors été étudiés avec des points d’équilibre et de cohérence recherchés : de la simple représentation à l’activité économique pour le modèle de financement, et de l’association à la forme coopérative pour la forme juridique. Première SCIC dans laquelle l’État est entré au sociétariat, La Mednum a été fondée avec l’objectif de faire apparaître de nouveaux acteurs, de nouvelles approches, et de faire entrer l’idée que c’est un secteur qui peut entreprendre plutôt que d’attendre.”

Gérald Elbaze, fondateur de Médias-Cité, directeur général - #APTIC



Notant l'absence d'échelon intermédiaire entre les acteurs nationaux et les structures locales d'inclusion numérique, la Banque des Territoires et l'Agence nationale de la cohésion des territoires ont lancé, en 2018, un premier appel à manifestation d'intérêt pour créer **les premiers Hubs territoriaux pour un numérique inclusif - structures ayant vocation à être de véritables têtes de réseau locales de l'inclusion numérique.**

11 Hubs sont labellisés lors de la première vague :

- Les Assembleurs en Hauts-de-France,
- Francil'IN en Île-de-France,
- Conumm en Pays-de-la-Loire,
- Le Hub-Lo en Centre-Val-de-Loire,

- Mednum BFC en Bourgogne-Franche-Comté,
- Hubik en Nouvelle-Aquitaine,
- Hinaura en Auvergne-Rhône-Alpes,
- Rhinocc en Occitanie,
- Le Hub du Sud en Provence-Alpes-Côte-d'Azur,
- UltraNumérique à La Réunion-Mayotte,
- Et le Hub Antilles-Guyane.

Une deuxième vague de l'AMI, menée en 2021, a permis de faire émerger de nouveaux Hubs et de **couvrir l'ensemble du territoire :**

- Le Hub de Bretagne,
- Le Hub de Normandie,
- Le Hub du Grand-Est,
- Et le Hub de Corse.



La mission principale des Hubs est de coordonner et d'animer les réseaux d'acteurs, ainsi que d'accompagner les collectivités territoriales pour élaborer des projets d'inclusion numérique (réalisation de cartographies, ingénierie de projet, levée de fonds...). Dans notre enquête, 86 structures ont indiqué avoir pris part à la création du Hub de leur territoire.

“En 2016, nous nous sommes réunis entre ultramarins en amont de la 4<sup>e</sup> rencontre de la médiation numérique. Nous avons posé les bases d'Ultra-Numerique. En 2018, lors de l'annonce du lancement des Hubs, nous avons déjà défini que nous devions nous structurer comme un Hub. Nous avons été retenus dans la première vague et nous nous sommes lancés à fond dans l'aventure de l'inclusion numérique à une échelle plus importante. Le Hub Ultra-numérique rassemble 5 territoires français d'outre-mer, 3 dans le Pacifique (Polynésie Française, Nouvelle-Calédonie et Wallis-et-Futuna) et 2 dans l'Océan Indien (Mayotte et La Réunion).”

Daniel Membrives, président - Solidarnum

Cependant, si le dispositif des Hubs fonctionne bien dans les territoires déjà organisés et plutôt matures dans leurs démarches d'inclusion numérique, certains rencontrent toujours des difficultés pour s'implanter et être reconnus par les acteurs locaux, rendant encore partielle la visibilité territoriale du secteur. **Cette difficulté est accentuée par le fait que de nombreux Hubs ne disposent pas de la personnalité morale.**

Garlann Nizon, coordinatrice de réseaux de médiation numérique, explique : “Il faut plus de cohérence entre les différents dispositifs et les différents niveaux de représentation, s'assurer que La Mednum se

coordonne avec les Hubs, que les Hubs se parlent entre eux, et que les acteurs qui coordonnent aient plus de libertés, mais avec des périmètres communs. Il faut travailler à la mise en lumière de ce qui est fait, ne pas faire les mêmes choses à la fois.”

**Par ailleurs, les Hubs reposent sur un modèle économique fragile et leur modèle d'activités global reste à consolider.** En effet, au-delà des 18 mois durant lesquels ils bénéficient d'une subvention étatique, ils doivent trouver leurs propres sources de financements auprès d'acteurs publics ou privés. Cette autonomie financière semble difficile à atteindre pour ceux implantés dans des territoires peu structurés en matière d'inclusion numérique. Valérie Peugeot, chercheuse au laboratoire de sciences sociales et humaines d'Orange Labs, affirme : “Le principe du Hub est excellent, mais il faudrait encore plus les encourager à mutualiser, partager des ressources et coproduire des communs : supports pédagogiques, méthodes, travail sur les postures, documentation, etc.”

#### Extrait du rapport sénatorial “Renforcer la cohésion numérique dans les territoires”

La Mednum a également mentionné la nécessité de “donner le temps et les moyens nécessaires pour trouver leur pleine vitesse”. Afin de renforcer les Hubs dans l'accomplissement de leurs missions les plus essentielles de coordination du réseau et d'accompagnement des collectivités territoriales dans l'élaboration de projets d'inclusion numérique, la rapporteure propose de leur attribuer une dotation financière minimale.

Dans cette optique de mise en réseau et de coopération entre les acteurs, la mission Société Numérique de l'ANCT<sup>16</sup>, a récemment lancé La Base, une plateforme regroupant l'ensemble des ressources de l'inclusion et de la médiation numérique. Son objectif est de **permettre à tous les acteurs du secteur d'identifier facilement des outils et des ressources qui leur sont utiles au quotidien, en facilitant de nouvelles collaborations entre eux dans une logique croissante d'émergence de communs numériques.**



Il est intéressant ici d'également mentionner le groupe Facebook "Inclusion Numérique", initié par Loïc Gervais, sociétaire de La Mednum : *"J'ai créé ce groupe car je voulais rassembler une cinquantaine de professionnels pour échanger, confronter nos points de vue et nourrir de nouvelles idées d'articles pour mon blog mediateurnumerique.org. Le dispositif CnFS lui a donné une certaine*

*visibilité, car il n'y avait pas encore de plateforme d'échanges qui leur était dédiée"* (l'espace "coop" à présent). Il comptabilise plus de 4600 membres aujourd'hui, médiateurs numériques, CnFS, professeurs, journalistes ou encore élus, qui **partagent tous les jours informations, questionnements et bonnes pratiques sur le secteur.**



## **4 questions à Naëlle Lefevre Rizzo, chargée de mission direction générale, vie coopérative et communication - La Mednum**

### **En quoi le format de SCIC est-il le plus pertinent pour un acteur comme La Mednum ?**

“Le statut de SCIC est idéal afin de concilier le rôle de tête de réseau recherché et une activité plus entrepreneuriale, de production de communs et de passage à l'échelle nationale des solutions d'inclusion numérique co-construites avec nos sociétaires et partenaires. La Mednum peut jouer ce rôle de coordinateur national, le fait que ce soit la première SCIC avec l'État au sociétariat, que des structures se soient retrouvées pour créer la coopérative, montre qu'il y avait bien un réel besoin et envie. Cet engagement rassemblant une diversité d'acteurs autour de ce projet nous donne la légitimité à agir.”

### **Quel est l'apport d'un acteur comme La Mednum pour structurer l'écosystème ?**

“Nous n'avons pas vocation à être un acteur supplémentaire, ce qu'il manquait au secteur, c'était de pouvoir faciliter les échanges entre les différents acteurs et favoriser les synergies. Nous sommes là pour rassembler les acteurs, les dynamiser, les mettre en réseau pour leur permettre de trouver un cadre de coopération qui sera le plus adapté pour eux.”

### **Comment animer une communauté de sociétaires au niveau national ?**

“Nos sociétaires sont répartis sur l'ensemble du territoire et agissent tous à différentes échelles. Il y a donc cet enjeu de devoir faire communauté, mais avec une place importante pour le distanciel. Nous essayons de travailler les bons outils et espaces pour faire participer tous les sociétaires, quel que soit l'emplacement géographique, la taille, la forme juridique... Nous sommes dans un secteur sensibilisé aux enjeux du numérique, il est alors plus simple de l'appréhender comme un outil au service de l'animation de notre vie coopérative.”

### **Quelle est l'importance de la coopération dans le secteur de la médiation numérique ?**

“La coopération est absolument centrale. Nous avons des acteurs à la fois divers et complémentaires, il est donc important de travailler en harmonie, toujours dans l'intérêt des bénéficiaires finaux. La coopération est aussi une solution de passage à l'échelle pour certains projets, elle donne la possibilité de généraliser nos actions et de leur donner de l'ampleur, car le besoin social est encore immense par rapport aux capacités d'action. Ce qui est intéressant, c'est que nous observons maintenant que la logique de coopération insufflée s'étend au-delà de La Mednum, les sociétaires y trouvent le cadre pour construire ensemble sans que nous intervenions. Par exemple, des structures qui ne se seraient probablement jamais rencontrées sans La Mednum ont porté des projets en commun. On peut penser ici à différents consortiums opérés au moment d'accompagner la formation des CnFS.”



## Conclusion et recommandations

Face à la nécessité de changement d'échelle et d'accélération des activités pour répondre au besoin social, l'État a amorcé une certaine structuration de la filière grâce aux financements du Plan de relance. Mais se pose alors la question de la stabilisation et de la diversification des modèles économiques des structures de l'inclusion numérique comme de l'accompagnement nécessaire de ce secteur pour une structuration efficiente.

### Voici nos recommandations pour structurer le fonctionnement de l'écosystème et augmenter son impact :

- Il faut désormais convaincre le secteur privé d'investir dans l'inclusion numérique parce qu'il est concerné au premier titre par ces enjeux de médiation. Les salariés des entreprises sont confrontés à de nouvelles pratiques professionnelles numériques, tout comme les consommateurs et clients qui doivent - eux - faire face à la dématérialisation des services qui leur sont proposés.
- La diversification des revenus semble être la clé pour assurer la pérennisation des structures. Ainsi le développement de recettes en propre et la vente de prestations de service est un axe majeur qui peut notamment se concrétiser par les deux pistes suivantes :
  - Forts de leurs expériences, les professionnels de la médiation numérique pourraient s'orienter vers la formation professionnelle et ses modalités de financement, afin de développer les compétences numériques des salariés d'entreprises, comme des agents des administrations.
  - L'expérience d'accompagnement des difficultés numériques et l'excellente connaissance des usages numériques des populations pourrait permettre aux professionnels de l'inclusion numérique de participer à la conception des services dématérialisés, pour qu'ils soient plus inclusifs dès leur conception.

- Le changement d'échelle et le tournant historique auquel fait face l'écosystème de l'inclusion numérique supposent une réflexion commune sur l'engagement financier public nécessaire pour se projeter dans cette nouvelle phase cruciale qui s'ouvre aujourd'hui. Par ailleurs, si les logiques d'AAAP ou d'AMI sont pertinentes pour soutenir des structures et des projets répondant à des besoins précis, et permettent souvent de lancer ou soutenir des solutions innovantes, elles ont aussi leur limite. Nous devons collectivement nous interroger sur ce mode de financement qui ne s'inscrit pas toujours dans une logique de pérennisation et de consolidation des structures.
- Les acteurs du secteur exploitent très peu les subventions européennes, perçues comme trop complexes voire inaccessibles. Il s'agit, à minima, de se rassembler et mutualiser l'effort nécessaire pour accéder à ces fonds conséquents et pourtant sous-utilisés.
- Consolider son modèle économique et atteindre un équilibre viable est parfois compliqué dans modèles hybrides mêlant financement public et privé. Nous devons ainsi réfléchir collectivement à la meilleure façon d'accompagner les acteurs afin de leur proposer des ressources et une ingénierie financière afin de permettre au maximum de structures de s'inscrire dans la durée.
- En ce qui concerne l'investissement, il s'agirait d'opérer un double mouvement : permettre aux acteurs du secteur de l'inclusion de s'y rendre éligibles en les formant et les accompagnant sur ces sujets économiques, et, dans le même temps, convaincre les investisseurs publics et privés de l'intérêt d'investir dans ce secteur d'avenir.
- Le foisonnement des acteurs de l'écosystème de l'inclusion numérique nécessite aujourd'hui la création d'un cadre de référence, animé nationalement, en s'appuyant et en renforçant les organisations existantes (Mednum, Hubs territoriaux...), qui permettrait de mettre en synergie les acteurs publics comme privés, afin de garantir la complémentarité des actions engagées sur les territoires.
- Les nombreux acteurs du secteur, investis pour l'intérêt général et historiquement sensibles à la coopération comme à l'innovation ouverte, ont besoin d'être accompagnés et soutenus pour accélérer la création de communs structurants de grande ampleur, favorisant à l'échelle nationale des méthodes et des outils partagés.



# Une filière professionnelle émergente : des compétences variées et des métiers d'avenir



Selon la définition de l'INSEE<sup>17</sup>, une filière désigne couramment *“l'ensemble des activités complémentaires qui concourent, d'amont en aval, à la réalisation d'un produit fini”*. Si l'inclusion numérique est considérée comme le produit fini, et la médiation numérique comme l'une des activités qui y concourent, la filière professionnelle est le regroupement des métiers qui participent à l'inclusion des personnes éloignées du numérique. Concrètement, une filière professionnelle comprend une définition claire de plusieurs métiers, des grilles de salaires, des formations (initiales et continues), une convention collective... Or, les professionnels de la médiation numérique sont encore aujourd'hui éparpillés dans des structures hétéroclites et recouvrent

des appellations métiers différentes, qui peuvent changer avec le temps : des animateurs multimédias aux médiateurs numériques, auxquels s'ajoutent les conseillers numériques, aidants numériques, animateurs, facilitateurs, formateurs... Définir et clarifier un périmètre d'intervention permet de rendre lisible et de faciliter la compréhension des zones d'interventions avec d'autres corps de métiers. La structuration de la filière de la médiation numérique s'engage et constitue un accélérateur des relations avec les autres métiers de l'accompagnement pour répondre à un besoin majeur des professionnels, celui d'arrimer l'action de médiation numérique aux métiers du travail social, de la santé ou tout autre secteur proche.

# Les métiers de l'inclusion numérique aujourd'hui : des métiers variés et non définis

## Les médiateurs et médiatrices numériques

**Le métier de médiateur ou médiatrice numérique est relativement récent puisqu'il a émergé il y a environ 25 ans, avec le développement des technologies numériques. Il recouvre des pratiques et des méthodes d'accompagnement diverses afin d'amener les publics vers leur autonomie numérique et d'en faire de véritables citoyens de la société numérique.**



Face à la dématérialisation croissante des services, privés comme publics, et au développement exponentiel des usages des outils numériques dans les sphères privées autant que professionnelles, **les médiateurs et médiatrices numériques sont en première ligne face aux publics** en difficulté avec cette évolution sociétale.

*“Quand on a besoin d'aide, c'est vers lui qu'on va se tourner, car il est repéré comme une personne-ressource sur le territoire, qui a une connaissance poussée des sujets numériques. C'est un acteur de proximité qui va accompagner le public dans la globalité : en matière de santé, d'emploi, d'éducation...”* explique Garlann Nizon, coordinatrice de réseaux locaux de médiation numérique.

Olivier Hag, coordinateur de l'association Combustible numérique, détaille : *“Capables de sensibiliser les publics aux enjeux citoyens liés aux*

*pratiques numériques, les médiateurs numériques doivent maîtriser l'usage de logiciels libres et expliquer simplement aux publics l'importance d'utiliser des outils de confiance et respectueux de la vie privée. Ils doivent être patients et s'adapter aux fragilités des personnes, les mettre en confiance et accepter leurs difficultés d'apprentissage.”*

Malgré ces définitions d'actrices et d'acteurs de terrain, le métier de médiateur numérique n'a pas d'existence institutionnelle : **n'étant pas identifié dans le Répertoire opérationnel des métiers et des emplois (ROME), il n'a pas de définition officielle et n'a pas de code ROME associé.** Pourtant, cette nomenclature comprend plus de 10.000 appellations d'emplois et de métiers, et permet de les définir aussi précisément que possible.

Nous évoquons précédemment les différentes structures qui ont recours aux services de médiateurs et médiatrices numériques : de grands acteurs, qui portent une offre d'outillage et de professionnalisation (Simplon, Mon Assistant Numérique, le réseau des PIMMS...), au plus petits qui œuvrent à l'échelle locale (EPN, régies de quartier, tiers-lieux, fablabs, bibliothèques, associations locales...). Preuve de leur diversité, **il n'existe pas de convention collective propre à ce métier** et celles auxquelles médiateurs numériques peuvent être rattachés sont nombreuses.

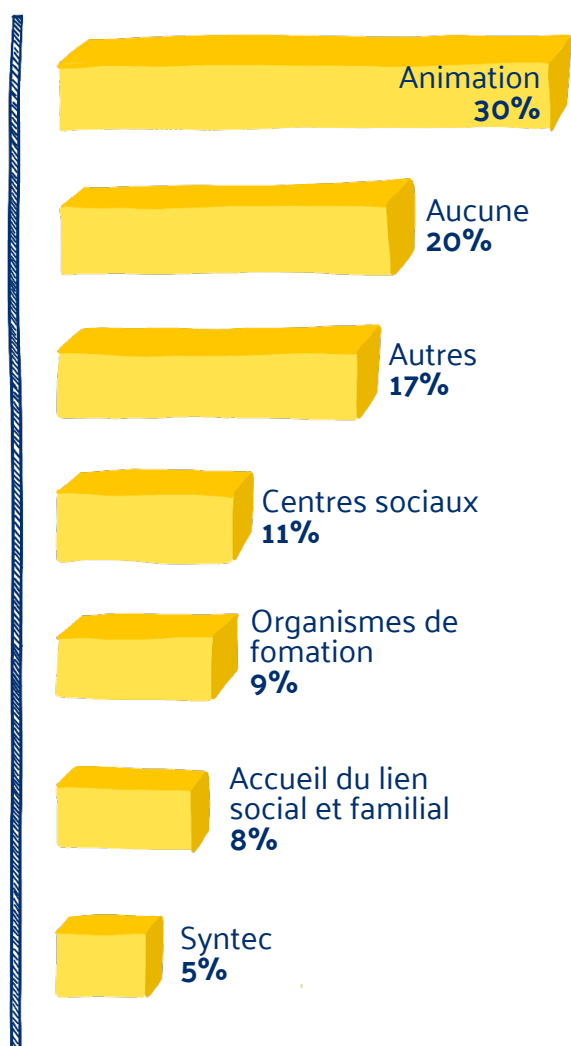
Le métier de médiateur numérique est au cœur du secteur de l'inclusion numérique, cependant, Garlann Nizon concède : *“On ne sait pas combien il y a de médiateurs numériques, les chiffres divergent. On sait juste qu'il y en a partout”*.

Le Labo Société Numérique estime néanmoins qu'il y aurait environ **10 000 médiatrices et médiateurs numériques professionnels** sur tout le territoire national<sup>18</sup>, chiffre auquel il faut ajouter l'ensemble des bénévoles, travailleuses et travailleurs sociaux qui œuvrent également pour accompagner les personnes en difficulté avec le numérique.

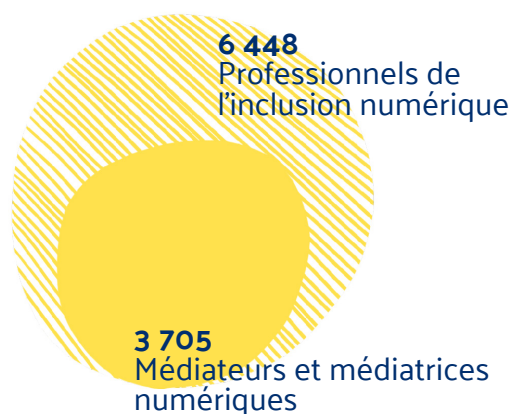
Grâce aux réponses à notre questionnaire, nous avons pu estimer la proportion des médiateurs et des médiatrices numériques dans les métiers du secteur : **sur les 6648 personnes ayant des activités liées à l'inclusion numérique, 3705 sont des médiateurs ou médiatrices, soit 56 %**.

Il faut tout de même lire ce chiffre avec précaution, légèrement surévalué car plusieurs structures interrogées ont comptabilisé les Conseillers numériques France Services qu'elles emploient dans leurs effectifs de médiateurs et médiatrices numériques. Aussi, le comportement des répondants illustre parfaitement que le manque de clarification entre les différents métiers et de structuration de la filière peut induire une lecture complexe des informations.

### Répartition des conventions collectives des médiateurs et médiatrices numériques



### Proportion des médiateurs et médiatrices dans les métiers de l'inclusion numérique





### Proportion entre médiateurs et médiatrices numériques

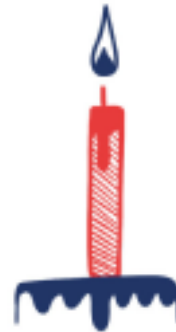


Femmes  
30%

Hommes  
36%

Équivalent  
34%

39ans



Âge moyen  
des médiateurs  
et médiatrices  
numériques

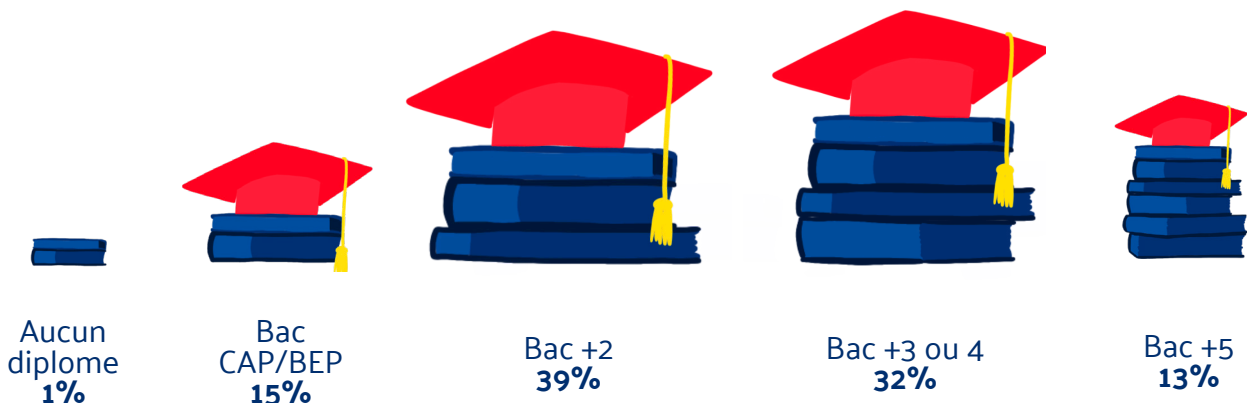
Dans notre enquête, nous avons tenté d'établir quelques éléments décrivant le profil du médiateur numérique en étudiant plusieurs de leurs caractéristiques.

**Les médiatrices et médiateurs numériques sont, en général, assez diplômés : 45 %** d'entre eux ont un niveau d'étude supérieur ou égal à un bac +3 et **84 %** ont un diplôme supérieur à bac +2. Seuls **16 %** ont un niveau d'étude équivalent à un baccalauréat, un BEP, un CAP ou aucun diplôme.

L'enquête révèle **une répartition assez équilibrée entre médiateurs et médiatrices numériques** qui constituent un ensemble de professionnels relativement jeunes, d'**un âge moyen de 39 ans**.

Les entretiens nous ont par ailleurs révélé des personnes aux **profils et parcours très divers**, souvent devenues médiateurs et médiatrices numériques après une reconversion professionnelle pour **exercer un métier de l'accompagnement porteur de sens**.

### Niveau de diplômes moyen des médiateurs et médiatrices numériques



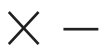
Aucun  
diplôme  
1%

Bac  
CAP/BEP  
15%

Bac +2  
39%

Bac +3 ou 4  
32%

Bac +5  
13%



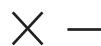
“Auparavant, j’étais professeure de danse, puis j’ai eu un coup de foudre pour les métiers du livre. Je suis devenue bibliothécaire à la ville de Chambéry il y a une trentaine d’années. Le numérique a progressivement pris une place plus importante dans les bibliothèques et ma médiathèque a commencé à développer des services de médiation numérique, je suis donc devenue bibliothécaire et médiatrice numérique à la fois.”

Valérie Drosson, bibliothécaire et médiatrice numérique - Médiathèque de Chambéry



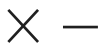
“À ce jour, nous avons recruté 110 médiateurs numériques franchisés, même si nous avons reçu plus de 7000 candidatures pour intégrer notre réseau ! Notre recrutement est très ciblé sur un développement solidaire et éthique. Nos médiateurs adhèrent aux valeurs de notre SASU et au modèle de micro-franchise. Ils sont libres, indépendants, et viennent pour un projet qui a du sens. Les profils sont très divers : 90% de nos franchisés sont passés par la case Pôle Emploi, beaucoup sont en reconversion professionnelle et une grande partie d’entre eux n’ont pas fait d’études en lien avec le numérique.”

Antoine Poignant, co-fondateur et CEO - Mon assistant numérique



“Après un DUT en info-com, j’ai débuté dans le milieu des bibliothèques, j’avais un profil assez geek, quand les ordinateurs sont arrivés en médiathèque, on m’a sollicité pour les gérer. Je me suis vite rendu compte des besoins. La médiation numérique pour moi c’est une véritable conviction, une nécessité sociale. Je ne comprends pas que l’informatique soit imposé aux citoyens sans les avoir formés préalablement. J’ai fait le choix de me mettre à mon compte pour avoir plus de libertés et pouvoir aider les gens concrètement. J’accompagne les gens sur le numérique en général, l’apprentissage des usages numériques de base, la cybersécurité ou encore la formation aux outils bureautiques pour des salariés. Je conseille des TPE/ PME dans la transformation de leur environnement numérique. Je travaille également avec des entreprises sur les outils collaboratifs, le RGPD, la communication digitale.”

Stéphanie Dumas, formatrice informatique indépendante



**“J’ai commencé ma carrière comme enseignante-chercheuse après des études en sciences politiques et sciences de l’information & de la communication. Il y a 10 ans, je suis devenue indépendante sur deux volets d’activités. En tant que communicante, j’accompagne des entreprises dans la mise en place de leur stratégie de communication sur les médias sociaux. Je suis également enseignante, notamment en université, et formatrice en tant qu’organisme de formation professionnelle auprès d’entreprises et sur des missions de solidarité numérique. Ce qui me plaît dans ce métier, c’est la variété des activités qui sont complémentaires et s’enrichissent mutuellement. J’aime le fait de travailler avec des publics variés. J’adapte mon accompagnement aux différents profils : besoins d’autonomisation des seniors, sensibilisation des jeunes à l’identité numérique et au bon usage des réseaux sociaux, inclusion économique, sociale, culturelle avec les publics migrants... Mon objectif est d’être au plus proche des besoins de chacun.”**

Florence Reynier, spécialiste en stratégie de communication Web 2.0, enseignante et formatrice indépendante



## Les Conseillers et Conseillères numériques France Services

Financés par le Plan de relance, le recrutement, la formation et le déploiement de 4000 Conseillers et Conseillères numériques France Services (CnFS) constituent l'un des piliers de la politique publique nationale d'inclusion numérique de la population.



En effet, l'État finance la formation et les activités des CnFS à hauteur de 200 millions d'euros (sur l'enveloppe des 250 millions dédiés à l'inclusion numérique dans le Plan de relance).

Notre questionnaire nous a permis de **toucher 706 CnFS sur les 3601 en exercice** en août 2022<sup>19</sup> (soit 20% d'entre eux). Les structures répondantes représentent un total de **6648 personnes qui ont des activités liées à la médiation numérique, les CnFS constituent 11 % d'entre elles**. Cela démontre bien le poids de ces derniers dans le secteur de l'inclusion numérique. Nous avons, en outre, réalisé 3 interviews de conseillers numériques et interrogé une dizaine de structures qui en ont embauché, formé, ou qui ont participé au pilotage du dispositif.

Avec une **moyenne d'âge de 35 ans**, un grand nombre de CnFS font partie de la "génération Y", née à l'ère de la digitalisation de la société.

La proportion femmes-hommes dans les effectifs de CnFS est relativement équilibrée, à l'inverse des métiers traditionnels de la tech qui sont principalement masculins. Cela peut s'expliquer par les aspects humains et sociaux - le care - de la fonction qui ont plus tendance à attirer des profils féminins.

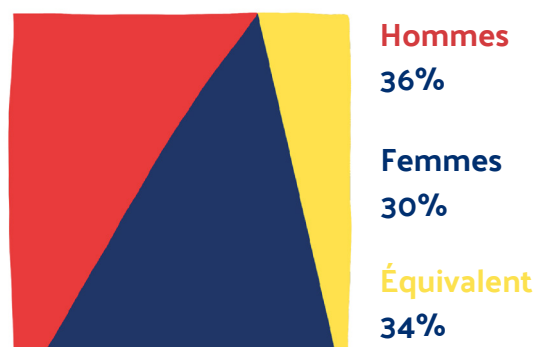
Le niveau de diplôme moyen des CnFS est très légèrement plus bas que celui des médiateurs numériques "historiques" : ils sont **48 %** à avoir un bac+2 à bac+4 et **23 %** un niveau CAP, BEP, bac ou pas de diplôme. Ils sont néanmoins **18 %** à atteindre le niveau master (bac +5), contre **13 %** pour les médiateurs numériques.

Les motivations pour devenir CnFS sont variées, et vont de la question de l'emploi à celle des appétences personnelles. Certains se sont lancés pour les **aspects humains et sociaux**, comme le raconte Julia Blandamour, chargée de projets pour les Astroliens : "Notre CnFS a fait des études en management de l'innovation et contenus médias. Après quelques années de freelance et la période du Covid-19, il a eu envie de trouver du sens et d'aider les autres". D'autres, davantage intéressés par les sujets liés au numérique, se définissent eux-mêmes comme des "profils geek".

### Proportion des CnFS dans les métiers de l'inclusion numérique



### Proportion entre Conseillers et Conseillères numériques France Service



La perspective d'avoir un **contrat de 35 heures** et une **certification professionnelle reconnue par le Ministère du Travail** sont également des facteurs de motivation. Ainsi, le métier de CnFS peut représenter une opportunité d'insertion professionnelle attractive. *“Dans nos formations, nous avons reçu des profils très variés : des très jeunes sans diplôme, des titulaires de Master qui ne trouvent pas de débouchés, des seniors à l'approche de la retraite, des personnes dans des territoires ruraux en difficulté pour trouver du travail... Pour eux, c'était souvent une chance de se former dans un nouveau domaine et de s'insérer professionnellement”*, explique Béatrice Marron, cheffe de projet mandataire Formations Conseillers numériques chez Simplon.

**Cependant, la formation certifiante des CnFS est un sujet assez controversé dans le secteur car elle n'est pas assurée de manière égale sur le territoire** (faute, entre autres, de formateurs compétents). Cette formation consiste en l'obtention du premier certificat de compétences professionnelles (CCP 1) parmi les trois du titre RNCP<sup>20</sup> de Responsable d'Espace de Médiation Numérique (REMN). Le **contenu du CCP1** est loin de faire l'unanimité : considéré comme *“1/3 de diplôme”* pour certains, d'autres ne le trouvent **pas suffisamment adapté au métier des CnFS**. *“On n'a jamais eu un module nous présentant comment faire une démarche en ligne”*, explique l'un d'entre eux. Le niveau des candidats détermine la durée de la formation dont le volume horaire peut varier de 105 à 420 heures.

Afin d'évaluer leurs compétences en amont, ils doivent réaliser un test à partir duquel ils sont orientés vers le **parcours de formation adapté**. Conçu pour un poste de responsable, le module enseigné apparaît **trop dense** pour la durée proposée : *“Nous avons vu en 4 mois de formation ce qu'il m'a été enseigné pendant 3 ans d'études !”*. Certaines sont faites **en alternance dans la structure d'accueil**, d'autres entièrement **en format distanciel**.

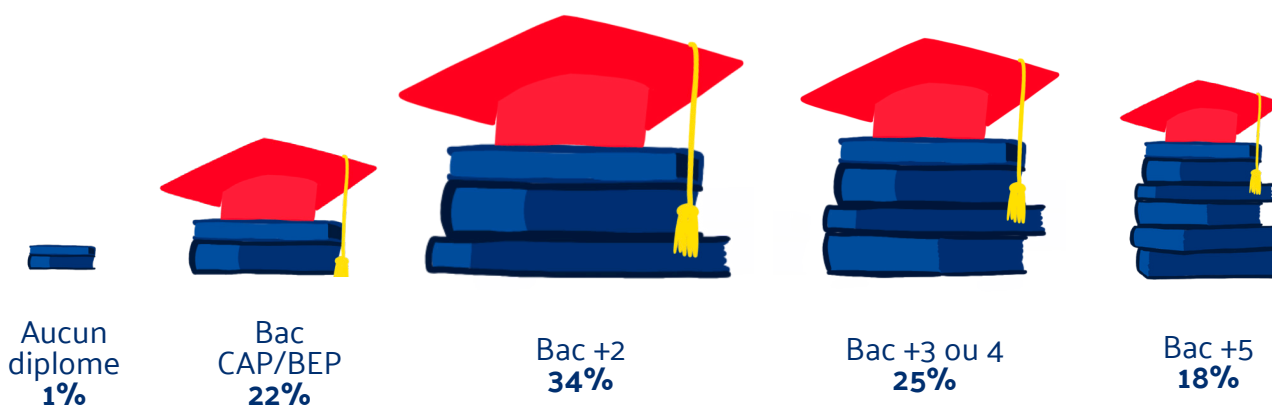
Constat intéressant : les résultats de notre enquête ont fait apparaître que **les CnFS ont exactement les mêmes besoins de formations que les médiateurs numériques “historiques”** (cf. chapitre suivant sur la formation).



**35ans**

**Âge moyen des Conseillers et Conseillères numériques France Service**

### Niveau de diplômes moyen des Conseillers et Conseillères numériques France Services

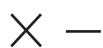


Si les possibilités d'évolution après cet emploi sont encore incertaines, une CnFS interviewée imagine déjà la suite : *“Je ne vais pas m'arrêter au titre de CnFS, je sais que je vais continuer, mon projet est d'obtenir le titre de Responsable d'Espace de Médiation Numérique”*. Par ailleurs, **pour la grande majorité des acteurs interrogés, ces CnFS sont des médiateurs numériques à part entière** - seul leur titre change du fait du mode de financement des postes.

Un article du Monde paru au début de l'année<sup>21</sup> dénonce la complexité de leur mission : porter le poids *“d'une dématérialisation à marche forcée”* tout en autonomisant les publics dans leurs usages numériques, **les CnFS doivent s'adapter aux conséquences d'un dispositif créé dans l'urgence**.

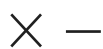
Pour répondre à ces problématiques du quotidien, Geoffrey Rivière, CnFS dans le tiers-lieu Le 11 Bis, dresse quelques propositions. Sur le sujet du partage de données personnelles avec les publics, il explique : *“J'aimerais qu'il existe des sites miroirs pour pouvoir montrer les démarches administratives en ligne. Aujourd'hui, si je veux montrer le site des impôts à un usager, je dois me connecter sur mon propre compte, ce qui est problématique en termes de données personnelles”*. Il continue, à propos du **manque de relations entre les CnFS et les services de l'État** : *“Parfois, lorsque nous réalisons une démarche en ligne avec un usager, le site internet ne fonctionne pas. Or, il n'existe aucune connexion avec les services de l'administration... Pour ne pas laisser les usagers dans des situations inconfortables, il pourrait être intéressant de créer une ligne directe facilitant les contacts entre les CnFS et les institutions”*.

Le financement d'un CnFS étant assuré par l'État, pendant deux ans, à hauteur d'un SMIC, il est clair que **le dispositif représente, pour les structures qui les emploient, une opportunité en termes de moyens financiers et humains**. Cependant, les missions des CnFS ne sont pas toujours comprises par leurs employeurs : les sollicitations sont nombreuses et dépassent parfois le cadre d'intervention prévu. Ainsi, une formatrice de CnFS témoigne : *“Avec de gros financements à la clef, des acteurs se sont saisis du dispositif. Ainsi, un CnFS a été recruté par un département pour travailler sur les usages du numérique dans les services, un autre va de*



**“Je ne reçois pas sur le site de ma structure car je suis itinérante et j'anime des ateliers collectifs auprès des débutants sur leur territoire. L'objectif est d'accompagner nos publics vers l'autonomie et j'essaie de les mettre à l'aise de manière ludique, dans une ambiance conviviale. Ce qui m'intéresse vraiment, c'est l'accompagnement social à travers le numérique : le fait de devoir se remettre en question, de se mettre au niveau des participants, d'écouter leurs questionnements. C'est très enrichissant intellectuellement !”**

Prisca Rabearizafy, CnFS - La Ligue de l'Enseignement de l'Ariège



**“J'étais déjà dans la médiation numérique avant de devenir CnFS. Avec un BTS informatique de gestion pour être développeuse web, je me suis vite rendu compte que j'avais envie d'être tournée vers le numérique, mais aussi vers le social. Je me suis réorientée en DEUST USETIC<sup>22</sup>, puis en Licence professionnelle Interventions Sociales spécialisée en USETIC. J'ai travaillé dans des structures associatives en tant que médiatrice numérique avec tous types de publics. Le dispositif des CnFS m'a donné l'opportunité d'avoir un diplôme reconnu par le Ministère du Travail.”**

Marion Croisé, CnFS - Maison de quartier Jacques Tati



*bibliothèques en bibliothèques pour mettre en place un outil collaboratif de travail. Ils ne font pas d'accompagnement, ni de médiation numérique au sens premier".* Pour d'autres CnFS, cette formatrice évoque le **manque d'espaces et de matériels à disposition**, qui empêche les CnFS de réaliser leur mission.

Malgré ces différents points soulevés, **le dispositif des CnFS constitue un véritable atout pour le secteur** : *"Nous avons vu le dispositif comme une véritable aubaine et, comme cela ne nous coûtait quasiment rien, nous avons décidé de compléter les salaires de nos CnFS, et de leur fournir tous les équipements nécessaires à leurs activités"*, témoigne Romain Gabrielli, directeur général du syndicat mixte Gers Numérique.

**Toutes les structures d'accueil et les CnFS interviewés ont indiqué se poser la question de la pérennisation des postes** - la grande majorité d'entre eux ignorant l'avenir de leur contrat à l'issue du dispositif.

✕ — ✎

**"Après notre diagnostic sur les besoins de notre territoire, nous avons souhaité mettre en place un dispositif de médiation numérique en itinérance pour lequel nous avons besoin de quelqu'un. Avoir un conseiller numérique était inscrit dans notre stratégie, il fallait qu'on puisse agir, opérer - chaque petite commune ne pouvant pas recourir à un professionnel. Le dispositif des CnFS est tombé à point nommé par rapport au déploiement de notre action. Sans cela, nous n'aurions peut-être pas eu les ressources suffisantes en interne."**

Anne-Claire Dubreuil, directrice de projets transformation numérique - Sicoval

Ainsi, Geoffrey Rivière déclare que *"la vraie question, c'est le financement du poste et sa pérennisation. Je vais m'estimer chanceux car ma structure, consciente que c'est un métier d'avenir, nous a embauché en CDI. Le financement de l'État n'étant pour l'instant valable que 2 ans, il est très inconfortable de ne pas savoir de quoi son avenir sera fait"*. La récente annonce du Ministère de la Transformation et de la Fonction publiques a pu donner une première réponse à ces inquiétudes en **confirmant la pérennisation des postes**.

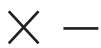
**Elle montre ainsi une réelle prise en compte, par les pouvoirs publics, de leur importance pour répondre aux enjeux d'inclusion numérique de toute la population.**

✕ — ✎

**"Nous nous sommes pleinement mobilisés dans ce dispositif d'État (80 CnFS recrutés) car nous avons vu la capacité de ce dispositif à donner un coup d'accélérateur et à structurer les activités d'inclusion numérique dans notre réseau bénévole. En effet, l'inclusion numérique est pleinement intégrée dans la nouvelle stratégie de l'association, comme un levier essentiel d'inclusion sociale. Il reste beaucoup à faire, les besoins de formation et d'accompagnement des CnFS restent importants afin de leur donner les moyens de remplir pleinement leur mission et d'impacter durablement les publics qu'ils accompagnent."**

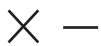
Pauline Lebas, Directrice adjointe de la Stratégie, de l'Innovation, de la Transformation et de la Mesure d'Impact - La Croix-Rouge française





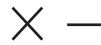
“Nous avons proposé aux organismes de formation qui interviennent auprès des CnFS de pouvoir dispenser des modules sur la posture de la médiation sociale, la découverte de l’administration en France, des démarches en ligne... Des sujets qui sont trop peu pris en compte dans le bloc de compétences (CCP1) du titre professionnel REMN, remis aux CnFS. Or il y a énormément de CnFS qui se retrouvent à faire le métier d’un travailleur social, avec des missions d’accès aux droits sans aucune formation.”

Guillaume Lahoz, chargé de mission inclusion numérique - Réseau national Pimms médiation



“Pour moi, un CnFS est un médiateur numérique : “CnFS” n’est que le nom du dispositif des postes financés. Nous avons intérêt à capitaliser sur un vrai métier de médiateur numérique, bien différent de l’aidant numérique qui est une fonction, un rôle, à un moment donné, des travailleurs sociaux qui aident parfois sur des notions numériques, droits et démarches. Le médiateur numérique, lui, fait vraiment cette interface, cette inclusion dans la transition numérique. Il amène une vision, une approche culturelle, en termes de représentation et de prise de conscience de ce qu’est le numérique.”

Emmanuel Vandamme, président - POP



“On attend d’un CnFS qu’il soit un médiateur numérique, après seulement 3 mois de formation, et sans avoir encore pratiqué le métier. C’est ce qu’ils vont déployer dans leur structure et sur le terrain qui va nourrir leurs compétences. Les formations que je coordonnais avaient cet avantage de mettre en place une alternance entre des jours de formation et des jours dans leur structure : ils pouvaient donc commencer à mettre en place des activités, rencontrer les publics, ce qui a permis de mixer la montée en compétence théorique et pratique.”

Béatrice Marron, cheffe de projet mandataire Formations Conseillers numériques - Simplon



## “L’agenda type” d’un CnFS

### Lundi - MAISON DE QUARTIER A

#### Matin

Permanence pour des accompagnements individuels, avec prise de rendez-vous :  
“Apprendre les bases du traitement de texte”

#### Après-midi

Animation d’un atelier collectif de fabrication numérique

### Mercredi - MAISON DE QUARTIER C

#### Matin

Permanence pour des accompagnements individuels, avec prise de rendez-vous :  
“Comment prendre en main un équipement numérique (ordinateur, smartphone, tablette, appareil photo, etc.) ?”

#### Après-midi

Animation d’un coding goûter, auprès d’enfants et d’adolescents

### Vendredi - MAISON DE QUARTIER E

#### Matin

Tâches administratives, gestion de données statistiques, veille informationnelle, échanges avec les partenaires...

#### Après-midi

Permanence pour des accompagnements individuels, avec prise de rendez-vous :  
“Comment se connecter et utiliser des plateformes de e-démarches administratives ?”

### Mardi - MAISON DE QUARTIER B

#### Matin

Permanence pour des accompagnements individuels, sans prise de rendez-vous :  
“Comment envoyer, recevoir et gérer ses courriels ?”

#### Après-midi

Animation d’une conférence grand public :  
“Parentalité et Numérique : comment accompagner mes enfants dans leur utilisation des outils numériques”

### Jeudi - MAISON DE QUARTIER D

#### Matin

Permanence pour des accompagnements individuels, avec prise de rendez-vous :  
“Comment naviguer sur internet ?”

#### Après-midi

Animation d’un atelier collectif :  
“Comment prendre un rendez-vous médical sur Doctolib et gérer Mon Espace Santé ?”

### Autres exemples d’activités de CnFS

Animation d’ateliers ludiques, apprentissage du codage ou de fabrication d’objets à partir d’impression 3D avec des enfants ou adolescents, médiation numérique mobile dans des zones très rurales, ateliers jeux vidéos dans des résidences seniors, actions de sensibilisation sur les réseaux sociaux, ou sur les cyber-arnaques...



### 3 questions à Pierre-Louis Rolle, directeur innovation et stratégie - ANCT

#### Quel est l'objectif du dispositif CnFS ?

“C'est d'accompagner les Françaises et les Français dans leurs pratiques numériques du quotidien. Cela peut être un coup de pouce sur les démarches administratives, bien sûr, mais c'est aussi enseigner à utiliser un ordinateur, un outil, aider un petit commerce... L'idée est de participer à une montée en compétences et en culture générale numériques de la population, et d'amener tout le monde vers plus d'autonomie.”

#### Quel est l'objectif d'un CnFS sur le terrain ?

“Il existe différentes typologies de CnFS : leurs activités sont très variées selon leur structure, leur territoire, leurs compétences... Certains font du porte-à-porte auprès d'agriculteurs, d'autres réalisent des activités sur la parentalité dans une médiathèque, ou renseignent les usagers d'un centre médico-social. Leur point commun est d'accompagner gratuitement le grand public dans sa grande diversité de questions et de besoins numériques.”

#### Quelles sont les limites de ce dispositif et les améliorations possibles ?

“Le principal loupé du dispositif est l'adéquation de la formation dispensée - même s'il faut reconnaître que nos options étaient limitées. Il faut que nous renforçons l'offre de formation initiale et continue du réseau des CnFS. Une autre de nos priorités est de consolider la coordination du réseau : certains CnFS sont très encadrés, d'autres moins... Nous avons donc des enjeux d'animation, de clarification au niveau local, mais également de communication auprès du grand public pour faire connaître le réseau.”



Pour en savoir plus,  
consultez la Metabase  
de l'ANCT sur les CnFS



## Les autres métiers de l'inclusion numérique

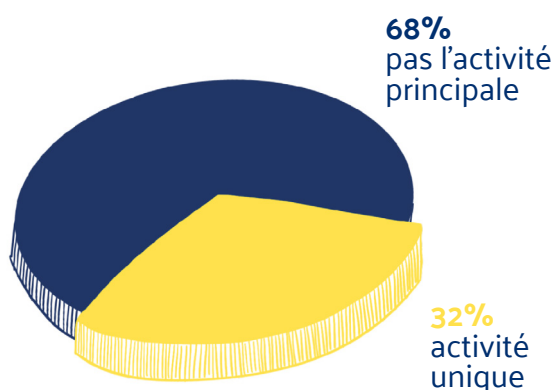
La médiation numérique recouvre des métiers très divers, variés, à la frontière de plusieurs secteurs d'accompagnement, avec, en premier lieu, les médiateurs numériques. Autour de ces derniers gravitent de nombreux autres professionnels dont les activités sont liées à l'inclusion numérique, qui touchent plus à l'ingénierie pédagogique, à la formation, aux fonctions support, ou encore à l'encadrement des professionnels ou bénévoles. Ou d'autres qui ont des activités de médiation numérique, sans que cela soit leur cœur de métier.



Ainsi, un médiateur numérique peut proposer, à un groupe de scolaires, une action de sensibilisation sur les données personnelles conçue par un ingénieur pédagogique spécialisé dans les techniques éducatives adaptées aux enfants, par exemple.

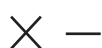
Par ailleurs, **beaucoup d'acteurs dont ce n'est pas l'activité principale font de la médiation numérique, en lien avec leur activité d'origine** (éducation populaire, accompagnement social, formation professionnelle...), peut-être même sans le savoir.

Proportion entre les structures dont la médiation numérique est l'activité unique ou une activité parmi d'autres



Comme le métier de médiateur numérique n'est, ni encadré, ni défini, par aucune nomenclature officielle, **les frontières entre les différents métiers de l'accompagnement sont floues et mal définies.** *“La frontière est fine entre la médiation numérique et le travail social. Aussi, nous avons toujours eu l'idée d'avoir recours à un psychologue ou ligne d'écoute pour nos Geeks, car ils sont parfois confrontés à des gens en grande difficulté”*, témoigne Florence Durif, présidente de Granny Geek.

**Les fonctions d'un médiateur numérique se trouvant à la croisée des secteurs du social, de la formation et de la tech**, la question de la limite de ces fonctions se pose souvent, tout comme la question de la posture à adopter (“jusqu'où aller ?”). Par exemple, qu'est-ce qu'un médiateur numérique peut-il ou doit-il répondre quand un patient qu'il accompagne dans l'utilisation d'une borne médicale (outil qui tente de répondre à la pénurie de médecin) lui pose une question d'ordre médical ?



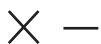
**“Dans notre structure, il n'y a pas de médiateurs numériques en tant que tels. Les salariés qui ont des activités de médiation numérique chez Fréquence Écoles sont d'anciens journalistes, communicants, intervenants, designers de formation, ingénieurs pédagogiques, chargés de projets... Nous travaillons avec des intervenants en éducation numérique qui ne se positionnent pas comme des médiateurs numériques, parce qu'ils n'ont pas été formés aux méthodes de médiation numérique classique.”**

Dorie Bruyas, directrice générale - Fréquence écoles

Cet exemple montre la nécessité de **mettre en lien les professionnels de ces secteurs différents mais néanmoins liés** par le fait d'accompagner les publics. Il met aussi en exergue **la nécessaire hybridation des réseaux d'acteurs**, leur acculturation à ces autres domaines proches. Enfin, il démontre la nécessité de **clarifier le rôle et les attributions de ces professionnels par un référentiel de compétences adapté aux réalités de terrain**.

Margaux Benchehida, médiatrice numérique indépendante, abonde en ce sens : *“La frontière est très floue avec le travail d'assistance sociale et, parfois, cela dépasse mes compétences, notamment les appels sensibles où on est confrontés à la réalité des gens. Il faut alors toujours trouver la bonne information au bon moment et au bon endroit.”*

Impossible alors de ne pas mentionner ici **le rôle des “aidants numériques”** qui recouvrent une grande diversité d'acteurs. Ces acteurs peuvent être des professionnels (médiateurs et travailleurs sociaux, animateurs jeunesse, enseignants, agents d'accueil de mairie, agents de services publics comme Pôle Emploi ou la CAF...), des bénévoles (maraudeurs) ou de simples particuliers (aidants familiaux ou amicaux).



**“Les trois sphères représentant le travail social, la médiation sociale et la médiation numérique montrent que ces trois fonctions ont des objectifs communs. Il y a donc intérêt à travailler sur des compétences communes en termes de formation, et de sensibiliser les travailleurs sociaux aux enjeux de l'inclusion numérique, à la posture d'accompagnement de la médiation sociale et de la médiation numérique.”**

Guillaume Lahoz, chargé de mission inclusion numérique - Réseau national Pimms médiation

Les aidants numériques professionnels sont en première ligne face aux usagers en difficulté avec le numérique **alors même que l'accompagnement des publics dans leurs usages numériques ne constitue pas toujours le cœur de métier**. Tous les aidants peuvent se trouver désemparés face aux besoins d'accompagnement numérique de leurs publics. Là encore, la question du rôle et de la posture de ces accompagnants se pose.

Afin de **définir le périmètre d'intervention de ces aidants** qui vont accompagner les usagers en difficulté numérique, la ville de Paris a notamment élaboré, en 2017, une charte de l'aidant numérique<sup>23</sup>. Elle vise à apporter *“un cadre éthique et déontologique”* aux aidants numériques et à les sensibiliser sur le sujet de la protection des données personnelles des publics aidés. D'autres initiatives sont proposées aux aidants dans le cadre de la stratégie parisienne d'inclusion numérique : *“La Ville de Paris mène des actions pour favoriser la montée en compétences des aidants numériques. Nous organisons des sessions de formation pour les aidants, professionnels ou bénévoles, sur les sujets d'accès aux droits, l'utilisation des plateformes des grandes institutions, notamment sous la forme de webinaires. Nous allons également passer une convention avec l'ANCT pour déployer Aidants Connect auprès de plus de 700 travailleurs sociaux”* expliquent Mike Rackelboom et Nathalie Nebout, chargés de mission à la Ville de Paris.

**Les aidants numériques peuvent par ailleurs être accompagnés, formés et outillés, pour leurs missions auprès des personnes dans le besoin, par les acteurs de la médiation numérique.** C'est par exemple l'objet du commun de formation *“Et si j'accompagnais”*<sup>24</sup>, déployé en France pour développer les compétences d'accompagnement numérique des travailleurs sociaux, qui s'appuie sur des formateurs-médiateurs numériques qualifiés pour sa mise en œuvre.

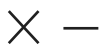


Pour en savoir plus, consulter le site internet [etsijaccompagnais.fr](https://etsijaccompagnais.fr)

Les **encadrants et managers de professionnels du secteur** ont également une place importante dans les structures. Sur les 260 structures employeuses concernées par la question, 149 indiquent qu'elles embauchent des cadres, soit **57 % d'entre elles**. Ces derniers ont des attributs spécifiques à leur fonction de représentation et d'encadrants d'équipe, communs aux cadres de tous les secteurs. Lorsque les structures grossissent et que leurs actions de médiation numérique s'organisent, leur besoin de cadres dirigeants pour opérationnaliser les activités augmente. **Les spécificités du secteur nécessitent qu'ils soient eux-aussi formés et outillés pour répondre aux besoins des professionnels de la médiation numérique.**

57 %

**des structures employeuses embauchent des cadres**



“En tant que directeur de structure, j'encadre l'équipe de salariés, je m'occupe des différentes modalités administratives, et j'assure des missions de représentation avec le président. Dans notre fonctionnement, nous n'avons pas de managers intermédiaires, car on veut garder du lien avec le terrain. Actuellement, sur une équipe de 10 salariés, ça se passe bien. Si demain la structure connaît un changement d'échelle avec une équipe élargie, cela pourrait se compliquer en termes d'encadrement.”

Bertrand Mercadé, directeur - Espace Numérique Sud-Charente



# La filière de l'inclusion numérique

## Des appétences, des compétences et des savoir-faires particuliers

Le terme de “couteaux-suisse” est revenu une dizaine de fois pour qualifier les médiateurs numériques dans notre enquête (entre les réponses libres du questionnaire et les entretiens individuels). C’est également ce que nous avons pu constater en réalisant une fiche de poste “type”, à partir de véritables fiches de postes de médiateurs numériques publiées par les structures. Ils savent ainsi jongler entre compétences techniques et qualités humaines dans la réalisation de leurs missions.

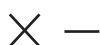


Les différents témoignages recueillis montrent que cette somme de compétences est précieuse et que le travail de ces acteurs tend à être davantage reconnu et valorisé. La première qualité évoquée par les répondants étant leur capacité d’être à l’écoute des besoins et des envies des apprenants - condition indispensable pour exercer le métier de médiateur numérique. Les termes “patient” et “pédagogue” sont presque tout aussi récurrents, suivis de près par l’adaptabilité.

L’étude du Hub Mednum BFC abonde en ce sens : *“Une des premières qualités des médiateurs repose sur leur capacité d’adaptation à des situations et des publics divers”*. En effet, **le métier de médiateur numérique se caractérise par la diversité des publics, des territoires, des activités, des demandes, avec lesquels il doit savoir composer.**

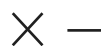
Accessible et bienveillant, le médiateur numérique doit également se montrer solide face à certaines situations de détresse des publics, comme en témoigne Stéphanie Marchand, de l’association Le Polyèdre : *“Ce travail de médiateur numérique est extrêmement enrichissant, mais également très prenant, car les gens qui ont besoin d’aide sur les démarches administratives confient facilement leurs situations familiales ou professionnelles...”*

En effet, la proximité du médiateur avec ses publics peut le placer dans une posture complexe et relevant davantage du travail social. Aussi, les personnes interrogées mettent **davantage en avant les qualités humaines du médiateur numérique que ses compétences techniques.**



**“Le médiateur numérique idéal doit être patient, pédagogue, et surtout, formé à la formation : les connaissances informatiques ne font pas tout, l’accompagnement et la transmission sont les plus importants.”**

Stéphanie Dumas, formatrice informatique indépendante



**“Quelqu’un d’accueillant, rassurant, dynamique, aimant le contact et ayant le sens du service public, pas forcément très geek mais très pédagogue.”**

Valérie Drosson, bibliothécaire et médiatrice numérique - Médiathèque de Chambéry



# Fiche de poste type d'un médiateur numérique

## Compétences

### Savoirs :

- Bonne connaissance des logiciels de bureautique, Internet et multimédia et maîtrise des supports mobiles (tablettes, smartphones...)
- Connaissances approfondies du monde du numérique (son potentiel et ses risques)
- Connaître les bases de maintenance informatique
- Connaître les méthodes et outils de la gestion de projets
- Connaissance élémentaire des services administratifs en ligne, des principaux sites internet d'information, et des réseaux sociaux

### Savoir-faire :

- Savoir identifier les besoins des usagers en matière de formation, d'information et de culture numérique
- Savoir faire de la médiation : sens pédagogique, s'assurer de la compréhension/satisfaction, assurer un suivi
- Savoir créer des parcours de formation de différents niveaux
- Savoir réaliser des animations numériques
- Savoir s'adapter aux différents publics et gérer les publics difficiles
- Capacité à travailler en réseau (collectivités locales, associations, entreprises)

### Savoir-être :

- Qualités relationnelles, d'écoute et de patience
- Grande capacité d'adaptation
- Qualités pédagogiques et de transmission des connaissances
- Sens de l'initiative, de l'organisation, du travail en équipe et en réseau
- Capacité de communication, écrite et orale, en interne et externe

### **Niveau de formation**

- Niveau de formation : Bac + 2 minimum, BPJEPS souhaité
- Permis B demandé

## **Missions**

### **Favoriser l'autonomie et le développement de la culture numérique des usagers :**

- Concevoir ou participer à la conception de programmes d'action en fonction des besoins des usagers
- Organiser et animer des ateliers de médiation pour tous les publics, dans le cadre de parcours individuels ou collectifs, sur :
  - Les outils numériques spécifiques
  - Les démarches administratives en ligne : trouver un emploi/une formation, suivre la scolarité de son enfant, accéder aux services en ligne...
  - Les enjeux et les usages responsables du numérique
- Accompagner les usagers dans leurs démarches et usages du quotidien : messagerie électronique, réseaux sociaux, acheter en ligne, travailler à distance, consulter un médecin...

### **Participer aux actions de communication et de partenariats :**

- Assurer le lien et le montage de projets conjoints entre la structure et ses partenaires
- Participer à la conception et la réalisation des produits ou supports de communication pour promouvoir les animations proposées

### **Garantir les conditions d'accueil des usagers :**

- Participer à l'accueil, à l'information et à la redirection du public
- Organisation et planification des rendez-vous
- Informer le public sur la nécessité et les conditions d'inscription aux ateliers

### **Participer à la gestion du service de la structure :**

- Participer au soutien logistique de l'espace de travail
- Participer à la rédaction des bilans et analyse des actions
- Participer à la préparation et au suivi du budget

Les analyses du micro-observatoire du Hub Conumm viennent confirmer cette vision : *“Les répondants se positionnent davantage comme des animateurs capables de développer une culture numérique chez les usagers, plutôt que des experts capables de transmettre un ensemble de savoir-faire techniques très spécifiques.”*

Les compétences techniques évoquées dans notre enquête sont elles aussi nombreuses. La maîtrise des équipements informatiques et la connaissance solide de l’environnement numérique figurent comme des fondamentaux.

Les professionnels de la médiation numérique doivent par ailleurs avoir une bonne connaissance des réseaux locaux, du fonctionnement des collectivités territoriales, des dispositifs (démarches administratives, services publics, droits des usagers), des différents publics ou encore des actualités du secteur.

Curieux, les médiateurs numériques doivent en permanence se remettre en question et être en capacité de **s’auto-former pour monter en compétences et adapter leurs accompagnements aux rapides évolutions du numérique**. Ces multiples connaissances s’accompagnent de capacités à animer, à travailler en équipe et à collaborer avec d’autres acteurs.

✕ — ✎

**“Le médiateur idéal est patient, pédagogue, et a le sens du contact. Il possède une bonne culture numérique et une bonne maîtrise des outils, mais est également capable de réaliser des recherches efficaces et d’adapter en permanence sa pratique aux évolutions technologiques. Il travaille en réseau et se nourrit des compétences et des expériences de ses collègues.”**

Margaux Benchehida, médiatrice numérique indépendante

Cette double mission de savoir-être et de savoir-faire attribuée aux médiateurs numériques est parfaitement résumée par Émile Desvallées, CnFS pour la mairie du 20<sup>ème</sup> arrondissement de Paris : *“Le médiateur numérique idéal doit donc adopter une posture variant entre le formateur et le travailleur social, lorsque cela est nécessaire. Il peut également prendre un rôle d’animateur, plus proche de l’éducation populaire que d’un mode strictement vertical de l’apprentissage. L’apprenant et le médiateur avancent conjointement dans l’apprentissage, et n’ont parfois pas d’autres solutions que de se poser des questions ensemble pour ne surtout pas laisser de questions sans réponses.”*

Si les médiateurs numériques n’ont pas besoin de compétences numériques surdéveloppées, ils doivent faire preuve de grandes compétences humaines dans leurs accompagnements. Selon leurs appétences, ils ont des profils particuliers et peuvent se spécialiser dans de nombreux domaines. **Cette polycompétence, caractéristique des métiers de la médiation numérique, mérite d’être reconnue, valorisée, et visible.**

✕ — ✎

**“Les qualités humaines sont les plus importantes chez un médiateur numérique. Il n’a pas besoin d’être très technique, mais de savoir où chercher les bonnes informations, et avec le sourire ! Il doit être à l’aise face à la personne stressée, savoir la rassurer pour la rendre capable d’être accompagnée. Il doit également faire preuve de patience, de bienveillance, d’empathie et d’humour.”**

Florence Durif, présidente de Granny Geek

## Des emplois d'avenir mais encore précaires

Il est difficile de donner avec précision le nombre d'emplois concernés par la médiation numérique. Aux 10 000 médiatrices et médiateurs numériques professionnels estimés, il faudrait ajouter les CnFS en poste - soit près de 4 000 aujourd'hui -, les professionnels de l'encadrement et des fonctions supports de la médiation, ainsi que, bien entendu, tous les aidants numériques professionnels, agents publics ou salariés du privé.



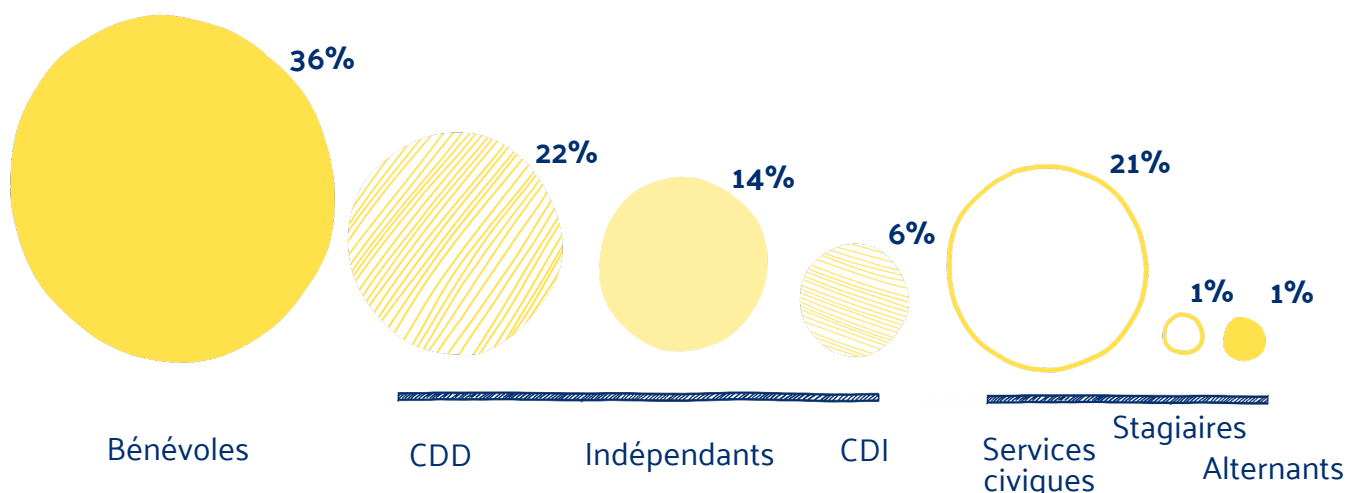
Si nous avons pu toucher 706 CnFS sur les 3600 en poste, soit 20 % d'entre eux, nous pouvons tenter, avec beaucoup de précautions, d'extrapoler et imaginer que nous avons pu également toucher 20 % des personnes dont les activités sont liées à la médiation numérique (6 448). Proportionnellement, nous parlerions alors de plus de 30 000 personnes, ce qui paraît être une estimation raisonnable du nombre d'emplois aujourd'hui concernés.

Dans notre enquête, nous avons questionné les répondants sur les statuts et contrats des médiateurs numériques dans leur structure employeuse.

Les bénévoles sont les plus nombreux d'entre eux et représentent 36 % des médiateurs numériques. Mais cette proportion s'explique par la présence, parmi les répondants, de grosses structures associatives, fonctionnant principalement avec l'engagement de bénévoles, comme Les Petits Débrouillards (900 bénévoles) ou La Croix-Rouge française (300 bénévoles). Les employés en CDD représentent 22 % des effectifs, les volontaires en service civique 21 %, les employés en CDI 14 %, les indépendants 6 %, les stagiaires et alternants 1 % chacun.

En soustrayant les bénévoles du calcul, afin de ne conserver que les médiateurs professionnels ou en formation, la répartition des contrats change. Il apparaît ainsi que 34 % sont employés en CDD et que 33 % sont volontaires en Service Civique. Aussi, un médiateur numérique sur trois a un emploi précaire et un médiateur sur trois n'est pas un professionnel, mais un jeune de moins de 25 ans très peu rémunéré. Enfin, moins d'un quart (21 %) des médiateurs et médiatrices numériques sont employées en CDI et ont un emploi stable.

### Répartition des statuts et contrats des médiateurs et médiatrices numériques

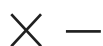


Les salariés en CDI et CDD ont, de plus, un niveau de rémunération assez bas : **44 %** ont un salaire légèrement supérieur au SMIC (entre 1 300 et 1 500€ nets mensuels), **27 %** sont payés au SMIC et **12 %** gagnent moins que le SMIC car ils sont à temps partiel. Seuls **17 %** d'entre eux sont rémunérés plus de 1500€ par mois.

Face aux difficultés à trouver un emploi stable, à temps plein ou suffisamment rémunéré, **8 % des médiateurs numériques choisissent un statut d'indépendant**, car les structures employeuses, souvent associatives, n'ont pas les moyens de les employer à temps plein. Yann Vandeputte, ingénieur de formation à l'AFPA, nous parle de cette solution de plus en plus empruntée par les acteurs : *"Un phénomène assez récent conduit un certain nombre de médiateurs numériques à s'installer à leur compte, en tant qu'auto-entrepreneurs, indépendants ou salariés d'une CAE, ou micro-entrepreneurs en SASU".*

Les réponses recueillies concernant le tarif journalier des médiatrices et médiateurs indépendants est également instructif : **1/4 d'entre eux proposent un tarif journalier inférieur à 200 euros HT, la moitié d'entre eux proposent un tarif journalier compris entre 200 et 400 euros HT, et seul 1/4 d'entre eux proposent un tarif supérieur à 400 euros HT la journée.** L'échantillon des indépendantes et indépendants étant restreint, et les services qu'ils proposent étant extrêmement variés, ces montants sont toutefois à prendre avec précaution.

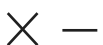
En outre, les médiateurs et médiatrices numériques rencontrent de nombreuses **difficultés de terrain liées au manque de moyens humains et financiers des structures qui les emploient.** En effet, nombreux sont les freins à l'exercice de leurs activités : difficulté à sourcer les publics à accompagner ; difficulté à définir les frontières entre les différents métiers ; insuffisance, complexité et dispersion des financements pour leurs activités ; difficulté à communiquer sur leurs actions de médiation numérique ; manque d'ingénierie de projet... Margaux Benchehida, médiatrice numérique indépendante, témoigne : *"Il nous faut plus de moyens matériels, des supports, des espaces d'accueil du public, mais aussi plus de moyens humains pour un accompagnement plus personnalisé, des formations continues, des évaluations..."*



**"Ma difficulté a été de financer mon activité, de trouver des contrats, des formations, je n'ai jamais gagné ma vie en tant qu'indépendant. Après des années dans l'éducation populaire et dans un EPN, j'avais besoin d'évoluer dans mes missions. De fait, je suis devenu médiateur de médiateurs numériques, je préfère désormais accompagner les professionnels du secteur, les collectivités."**

Loïc Gervais, sociétaire de La Mednum

En effet, d'après notre enquête, **81 %** des médiateurs numériques déclarent avoir des besoins de formation. On attend des médiatrices et médiateurs numériques qu'ils soient **compétents dans de nombreux domaines** et cette exigence d'un certain niveau de compétences **contraste avec la faible valorisation des postes.**



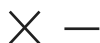
**"La difficulté pour un médiateur numérique, c'est d'être connaisseur d'un secteur ultra transversal. Ils sont en première ligne pour activer cette transformation numérique - qui doit rester inclusive - de la société, et sont payés au SMIC pour le faire. On leur demande un travail énorme avec des moyens dérisoires. C'est le grand écart. Il y a toujours une forme de précarisation du secteur. Les acteurs politiques mesurent insuffisamment l'intérêt de cette valeur sociale importante."**

Emmanuel Vandamme, président - POP

81 %

des médiateurs  
et médiatrices numériques  
déclarent avoir des  
besoins de formations

De nombreux médiateurs et médiatrices poursuivent une **vision du numérique comme un réel outil d'émancipation des personnes**, mais la dématérialisation de l'administration les contraint souvent à régler des problèmes dans l'urgence, sur des questions d'accès aux droits par exemple. Cela pèse grandement sur les projets de leur cœur de métier : accompagnement au long cours, objectif d'autonomie, logique de personnalisation... Aussi, du fait de la précarité des contrats, de la fragilité des rémunérations, de la faible valorisation des compétences, **le métier souffre d'un défaut criant d'attractivité**.

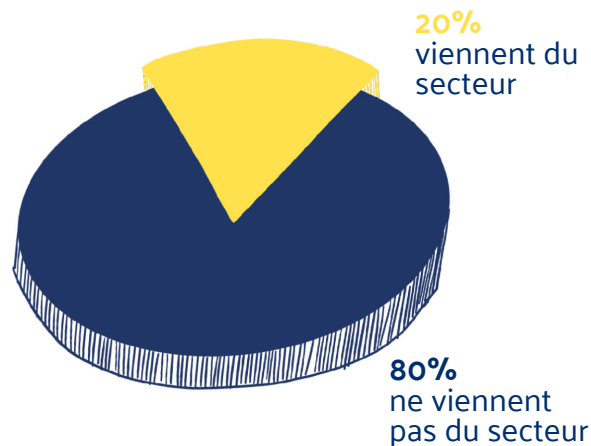


“J’ai quitté un poste de salarié en CDI en tant que chargé de projets numériques pour devenir entrepreneur salarié associé indépendant au sein d’une SCOP. Je mets à profit mes 15 ans d’expérience pour accompagner notamment les acteurs, les collectivités ou les services de l’État qui mettent en œuvre des activités d’inclusion numérique dans le cadre de formations, d’ingénierie de projet, d’ingénierie pédagogique et de conseil.”

Stéphane Gardé, consultant-formateur en inclusion numérique

À ce titre, l'étude du cas des cadres du secteur est édifiante : notre enquête révèle en effet que **80 % des cadres et dirigeants ne viennent pas du secteur de l'inclusion numérique**. Plusieurs facteurs, parfois liés, peuvent venir expliquer cela. La première hypothèse étant le manque de diplômes et de formations (initiales et continues) pour les cadres du secteur. En effet, il n'existe qu'un titre professionnel, “responsable d'espace de médiation numérique” (REMN), en lien avec ces fonctions. En outre, seuls **5 %** des cadres interrogés sont titulaires de cette certification. Une autre explication viendrait du manque d'attractivité de la filière qui n'arrive pas à garder ses professionnels et à les faire progresser : les médiateurs et médiatrices numériques ayant peu d'opportunité de mobilité professionnelle, certains préfèrent changer de voie pour des métiers plus stables ou plus valorisés.

Proportions des cadres qui viennent du  
secteur de l'inclusion numérique



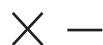
Par ailleurs, malgré l'importance des besoins sociaux, **le marché de l'emploi est peu dynamique**. Sur le site de Pôle Emploi, seules 38 offres d'emploi de médiateur/médiatrice numérique sont publiées en septembre 2022 (contre, à titre d'exemple, plus de 9 100 offres d'emploi de développeur/développeuse informatique).

38

## offres d'emploi de médiateur ou médiatrice numérique sur le site de Pôle Emploi en septembre 2022

Parmi les freins liés au développement de leur structure, **10 % des répondants indiquent avoir des difficultés à recruter des médiateurs numériques du fait du manque de financements stables et pérennes**. Richard Fortin, président du Comptoir numérique, souligne cette problématique dans ses propositions pour une ambitieuse politique publique d'inclusion numérique : *"Il faut proposer des solutions financières pour pouvoir soit recruter, soit faire appel à de la prestation d'accompagnement"*.

**Ainsi, ces questions de recrutement et de financement des postes rappellent le besoin de valorisation de ces métiers évoqué précédemment.**



**"Sur le volet de l'accès à l'emploi, les pouvoirs publics ont compris que c'est une question qui se pose à long terme et qu'il faut des financements de manière durable. Sur le numérique, cela devrait être la même chose : il faut des gens qui forment au numérique, mais personne ne veut payer pour ça, les efforts ne sont pas pérennes. On parle d'un vrai changement de société, et on voudrait que ce changement soit collectivement digéré dans 5 ans ?"**

Marie Lacoste, directrice de l'association Avenir Nouvelle Maison des Chômeurs



## Une offre de formation qui reste à structurer

Les métiers et les profils de l'inclusion numérique sont tout aussi divers que les compétences nécessaires à l'accompagnement des différents publics auxquels s'adresse le secteur. Néanmoins, l'analyse des formations et diplômes en lien avec la médiation numérique et de leur adéquation aux réalités de terrain reflète clairement un manque de structuration et de reconnaissance de ces métiers.



Les diplômes universitaires spécifiques sont peu nombreux et recouvrent des thèmes bien plus larges que ceux de la médiation numérique - thématique qu'ils incluent à d'autres parcours. De même, l'offre de formation certifiante (seule éligible au CPF), initiale comme continue, est très peu développée. À ce jour, cette offre de formation se limite à un titre professionnel, un master, 5 diplômes universitaires (DU) et un brevet professionnel.

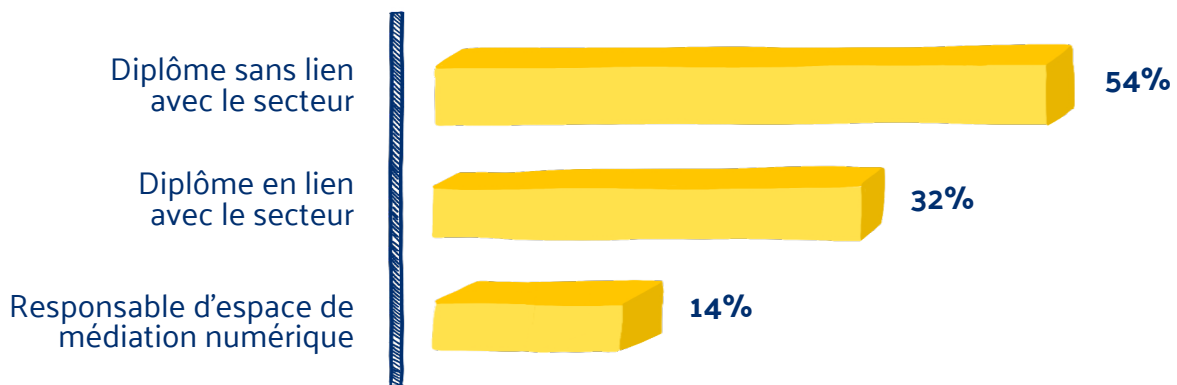
S'il existe aujourd'hui un titre professionnel de Responsable d'espace de médiation numérique (REMNI) esquissant le métier de médiateur numérique, il est intéressant de voir que très peu d'universités ou organismes de formation ont fait le choix de le proposer. En effet, seules 10 sessions ont été repérées pour l'année 2020, dont 5 réalisées par l'Agence nationale pour la formation professionnelle des adultes. Ainsi, notre enquête révèle que seuls 14 % des médiateurs et médiatrices numériques sont titulaires du titre professionnel REMNI, et que moins d'un tiers (32 %) d'entre eux ont un diplôme en lien avec le secteur. Les 54 % restants ont obtenu un diplôme sans lien avec le secteur.

Une offre de formations non certifiantes est, par ailleurs, en train de se développer dans le champ de la médiation numérique, principalement à destination de jeunes et adultes peu ou non diplômés :

### Focus : l'offre de formation liée à l'inclusion numérique

- Titre professionnel "Responsable d'espace de médiation numérique" (niveau 5), créé en 2019 en remplacement du titre professionnel "Conseiller(ère) médiateur(trice) numérique"
- Master 1 et 2 en Sciences de l'Éducation, "Technologies pour l'Éducation et la Formation", Université Rennes 2
- DU "Médiation Multimédia et Monitorat d'Internet" (niveau 4), Université de Limoges
- DU "Médiateur assistant TIC" (niveau 5), Université de Limoges
- DU "Usages Socio-Educatifs des TIC" (niveau 5), Université Rennes 2
- DU "Assistant bibliothécaire - Médiations numériques et culturelles" (niveau 5), Université Grenoble Alpes
- DU "Métier facilitateur / Fabmanager", Université Cergy Pontoise
- BPIEPS, spécialité animateur mention animation culturelle (niveau 4), proposé par certains organismes de formation en y adossant une spécialisation "culture numérique"

## Les types de diplômes obtenus par les médiateurs et médiatrices numériques



“144 formations au métier de médiateur numérique sont ainsi actuellement labellisées par la Grande École du Numérique. Le label GEN fédère des formations aux métiers du numérique ouvertes à tous, qui peuvent être accompagnées d'une subvention de l'Etat”.

Quels que soient le type de postes concernés, le constat est clair sur **le manque de diplômes spécifiques au secteur pour préparer au mieux l'arrivée dans les métiers d'accompagnement numérique**. La répartition des niveaux d'études montre la nécessité de renforcer l'offre de formation initiale sur des niveaux de bac +2 à bac +3 - qui semblent être aujourd'hui les plus représentés chez les conseillers, conseillères, les médiateurs et médiatrices numériques.

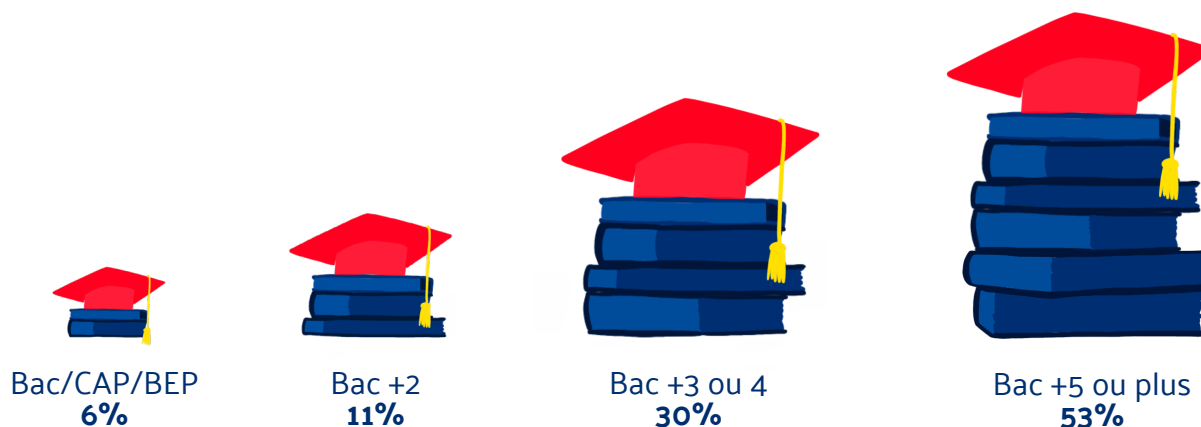
Au-delà de la formation initiale, on observe également d'**importants besoins sur la formation continue des professionnels en exercice**. Le Programme Société Numérique de l'ANCT explique que *“l'offre de formation interne des employeurs de médiateurs numériques est difficilement identifiable. Si les associations d'échelle nationale communiquent sur la mise en place des plans de formation interne d'envergure (la FAS, la Croix-Rouge, le Secours Catholique, les Restos du cœur), et que les petites structures de médiation numérique peuvent s'appuyer sur l'offre de formation proposée par certaines grandes structures de médiation numérique (Hubs, formateurs indépendants...), il reste difficile d'appréhender la réalité du recours à la formation continue par les employeurs de médiateurs numériques”*.

Il est clair que les médiateurs apprennent encore beaucoup “sur le tas”, c'est-à-dire par la pratique une fois qu'ils sont en poste. À titre d'exemple, **près de la moitié des employeurs de médiateurs et médiatrices numériques ont indiqué, dans notre enquête, que ces derniers auraient besoin de monter en compétences sur les pratiques de l'accompagnement** (diagnostic, positionnement, outils...). Tout comme **32 % des médiatrices et médiateurs indépendants**. À ce sujet, Emmanuel Vandamme, président du groupe POP, ajoute : *“renforcer la compétence en ingénierie pédagogique des médiatrices et médiateurs est intéressant, ils pourraient transmettre plus facilement”*.

Par ailleurs, **42 %** des employeurs indiquent que leurs conseillers, conseillères, médiateurs et médiatrices numériques auraient besoin de formations sur l'adaptation aux changements (nouveaux logiciels, RGPD, RGAA...) et **32 %** sur la consolidation de la maîtrise des outils de l'environnement numérique.

Les entretiens nous ont également révélé des **besoins de formation spécialisée sur la dimension relationnelle et psychologique de l'accompagnement** car les médiatrices et médiateurs ne se sentent pas suffisamment armés pour faire face à des publics souvent en grande difficulté. Beaucoup pointent une usure liée au fait qu'ils sont les *“travailleurs de première ligne”*, face aux difficultés dans lesquelles se retrouvent les publics en situation d'exclusion numérique.

## Niveau de diplômes moyen des cadres de l'inclusion numérique



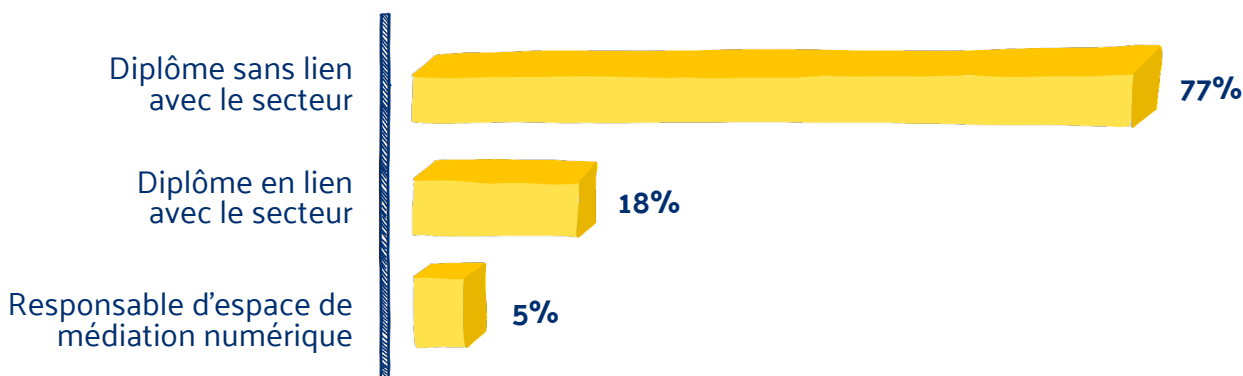
Quant aux **cadres de l'inclusion numérique**, **beaucoup disposent d'un solide bagage académique** - plus de la moitié (**53 %**) ont au moins un Bac+5 - mais **peu viennent du secteur**. Il est alors possible qu'ils aient des carences sur des connaissances techniques ou sur la connaissance des métiers qu'ils encadrent.

Yann Vandeputte, ingénieur de formation à l'AFPA et responsable du titre professionnel de REMN, indique que *"ce titre vise un emploi de responsable ou d'un gestionnaire de lieux. Mais ces différents lieux sont très hétérogènes, ils dépendent des configurations, des types de structures... Le titre demande donc des polycompétences solides"*.

Mais le déploiement de la formation de REMN sur les territoires est faible, tout comme son obtention chez les cadres - à peine **5 %**. Ainsi, leurs besoins de formation sont édifiants : **38 %** des cadres évoquent la recherche de financement, **31 %** le développement des réseaux et des partenariats, **23 %** la gestion de projet, et **19 %** les techniques de management.

Au-delà de la formation professionnelle initiale et continue, la montée en compétences des professionnels de l'inclusion numérique pourrait être assurée par divers autres moyens : **mise en réseau des acteurs, mise en commun des savoirs, apprentissage par les pairs, partage d'expériences...**

## Les types de diplômes obtenus par les cadres de l'inclusion numérique

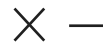


En ce sens, Valérie Peugeot, chercheuse au laboratoire de sciences sociales et humaines d'Orange Labs, propose : *"Un réseau de pair à pair, d'entraide, à l'image de Solidarité Numérique, pourrait être une bonne idée. Aujourd'hui, ce qui est intéressant c'est que les lieux de médiation numérique sont intégrés dans des tiers-lieux qui ne font pas que de la médiation, comme les fablabs, les coworkings, etc."*

En outre, **les différents métiers de la filière et leur échelle d'intervention ne sont pas encore clairement identifiés**. Ainsi, la nécessité de s'accorder sur un cadre stable de définition des métiers semble faire consensus. **Ce manque de cadres partagés pourrait être notamment facilité par la mise en œuvre d'un Engagement de développement de l'emploi et des compétences (EDEC)**, accord conclu entre l'État et une branche professionnelle pour **anticiper et accompagner l'évolution des emplois et des qualifications afin de sécuriser les parcours professionnels des actifs occupés**.

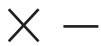
Pierre-Louis Rolle, directeur innovation et stratégie de l'ANCT, l'évoque en ces termes : *"Il faut qu'on travaille la reconnaissance professionnelle, qu'une branche voit le jour, et que l'on consolide son existence au sein de la fonction publique territoriale, pour que cela puisse devenir un métier à part entière. C'est à la Mednum, à l'État et aux partenaires de lancer une concertation au plus vite sur le sujet, qui pourrait prendre la forme d'un EDEC"*.

Valérie Peugeot, chercheuse au laboratoire de sciences sociales et humaines d'Orange Labs abonde en ce sens : *"On a besoin de formation sur tous les niveaux. Il faut d'abord reconnaître le métier de médiateur numérique en tant que tel. Ensuite, il faut construire des parcours horizontaux et des parcours verticaux : avec des trajectoires pour aller vers d'autres métiers connexes, qui leur permettent de se diversifier, de ne pas se statifier dans un métier (exemple : fabmanager) et qu'ils puissent voir une évolution dans leur carrière, par une montée en capacité d'encadrement par exemple"*.



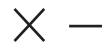
**"Pour moi, il y a une inadéquation entre les formations et la réalité professionnelle. Il pourrait être pertinent de créer un titre professionnel d'accompagnateur numérique et maintenir un titre de responsable, car le secteur manque d'encadrants. Quand le titre de REMN est sorti, on ne pensait pas que l'État allait arriver avec une subvention et créer 4000 postes de CnFS. Sauf que le titre professionnel REMN contient 3 blocs de compétences. Et pour former les CnFS, ils ont choisi de prendre uniquement le premier bloc de compétences de ce titre. C'est un non-sens de former des CnFS entre 280 et 400 heures et de leur dire qu'ils n'ont pas le titre complet. Mais pour moi, ils font de la médiation numérique au même titre que les médiateurs numériques."**

Mehdi Serdidi, directeur de l'ASTS, coprésident du Hub Francil'IN



“Je suis arrivé à l’AFPA pour réviser l’ancien titre de Conseiller Médiateur Numérique qui n’avait pas rempli son contrat initial. En 2018, nous l’avons fait évoluer et il est devenu Responsable d’Espace de Médiation Numérique en 2019. Ce nouveau titre vise un emploi de responsable et demande des polycompétences telles que la gestion d’un EPN. Il serait plus pertinent d’avoir 2 titres distincts, un titre de médiateur numérique, de niveau 4, et le titre de REMN, de niveau 5, le premier pouvant amener vers le second. Il manque des possibilités de mobilités, de passerelles entre les différents métiers. À titre d’exemple, il existe un titre “Médiateur social accès aux droits et services”, il serait intéressant de construire un bloc commun pour les médiateurs sociaux qui souhaitent aller vers la médiation numérique, et inversement.”

Yann Vandeputte, ingénieur de formation - l’AFPA



“Les médiateurs numériques ont un métier très difficile : il demande des compétences techniques et pédagogiques, une écoute et une posture parfois proche de celle du travailleur social, une capacité d’innovation pour répondre à la diversité des besoins des publics et une adaptation de leur offre d’accompagnement en permanence. Mais leur activité est peu ou mal reconnue, et présente peu de perspectives d’évolution de carrière. Tout ceci n’est pas nécessairement stimulant pour eux. On pourrait imaginer des systèmes de fécondation croisée : il peut y avoir de la formation de pair à pair entre les médiateurs, à échelle locale ou nationale. Il faut pouvoir aller voir d’autres pratiques, d’autres lieux, pour découvrir d’autres manières de faire, d’autres publics, et continuer ainsi de s’enrichir mutuellement. Par ailleurs, l’inscription du métier de médiateur au RNCP (Répertoire national des certifications professionnelles), et pas uniquement celui de directeur de lieu de médiation comme c’est le cas actuellement, permettrait de les valoriser, de montrer la complémentarité des compétences requises, leur diversité, et la complétude qui fait la qualité d’un médiateur numérique.”

Valérie Peugeot, chercheuse au laboratoire de sciences sociales et humaines - Orange Labs

## Conclusion et recommandations

Les métiers de l'inclusion numérique sont extrêmement divers et le développement de l'écosystème d'organisations et d'acteurs fera certainement émerger de nouvelles pratiques. Il devient alors important d'imaginer des parcours permettant des perspectives et des évolutions de carrière pour rendre le secteur plus attractif. Certains dispositifs devront être interrogés, les plus émergents consolidés, et les relations aux autres écosystèmes documentées pour amplifier les capacités d'intervention des acteurs.

### **Voici nos recommandations pour avancer sur la structuration d'une véritable filière professionnelle et de ses composantes :**

- Au vu des enjeux de l'accroissement du nombre de publics à accompagner et du développement de leurs compétences numériques, l'inclusion numérique doit être perçue comme un véritable secteur professionnel attractif et lisible pour les personnes qui souhaitent s'y engager.
- En considérant la diversité des profils mobilisés, nous proposons d'initier rapidement un travail collectif de formalisation de référentiels communs des compétences et des métiers de l'inclusion numérique. Ce travail pourrait prendre la forme d'un EDEC « inclusion numérique » en partenariat avec la DGEFP. Son objectif serait de structurer la filière, d'accompagner l'évolution des emplois et des qualifications, afin de renforcer l'employabilité des médiateurs numériques, sécuriser leur parcours et leur mobilité professionnelle. Les analyses et conclusions de cette démarche pourraient également utilement alimenter la maintenance du cadre national de référence sur les compétences des professionnels du secteur.
- À partir de ce référentiel des métiers, il s'agira alors d'identifier les certifications disponibles, les formations initiales et continues permettant d'accéder à l'emploi ou d'améliorer ses compétences professionnelles, et de préparer un plan d'actions pour contribuer à la création des formations manquantes et à leur accessibilité sur tous les territoires.

---

Le travail de reconnaissance et de structuration des métiers de l'inclusion numérique doit s'articuler avec l'ensemble des métiers de l'accompagnement (social, santé, culture, éducation, etc.) en renforçant les capacités d'interactions entre ces secteurs. Pour cela, il est important de clarifier les limites des interventions respectives et la répartition des missions en élaborant, pour chaque métier, des référentiels de compétences et d'activités partagés.

---

Le déploiement et l'animation du réseau des CnFS doivent aider ces professionnels à trouver leur place dans ces écosystèmes structurés et préalablement conçus pour l'inclusion numérique, et favoriser, à terme, les conditions de pérennisation de ces postes, au sein des collectivités et des structures employeuses.

---

Face à la nécessité de garantir un socle de compétences numériques pour tous les Françaises et les Français, nous devons multiplier le nombre d'accompagnants et d'accompagnantes en concevant un dispositif de promotion très large des métiers de l'inclusion numérique.





# Conclusion de l'Observatoire

**Les technologies numériques peuvent constituer une véritable opportunité de progrès mais également renforcer les exclusions, qu'elles soient sociales, culturelles, économiques ou géographiques. Dès lors, pour garantir l'usage et la bonne compréhension du numérique au plus grand nombre, il est nécessaire de trouver des formes efficaces de développement des services numériques et d'accompagnement.**

**Après une accélération sans précédent de la transformation numérique depuis la crise sanitaire, alors que des moyens inédits ont été déployés par l'Etat et les collectivités, le moment est décisif. Les données recueillies et les nombreux entretiens menés pour cet Observatoire de l'inclusion numérique ont fait émerger des constats et des besoins, qui nous permettent aujourd'hui de dégager des préconisations structurantes pour la filière et les prochaines années.**

- Pour répondre aux enjeux sociaux mis en exergue par la crise sanitaire et enfin admis par le plus grand nombre, il nous revient à présent d'aller plus loin dans leur compréhension pour ancrer notre action dans la durée vers l'ensemble des publics concernés. La crise sanitaire, et plus particulièrement l'effet du confinement sur le développement extrêmement rapide d'outils numériques, a mis en lumière les défis d'inclusion que nous tentons de relever depuis des années. De nombreuses alertes et rapports (ceux de la Défenseure des Droits et du Sénat notamment), la "stratégie nationale pour un numérique inclusif", comme la prise de conscience historique de l'utilité de nos interventions ont permis au sujet de sortir de sa confidentialité. Il s'agit dès lors d'entretenir cette visibilité pour mieux concevoir les services numériques, leurs alternatives et accompagner dans la durée les Françaises et Français dans la compréhension d'un monde chaque jour plus numérique. Il nous semble désormais vital d'inscrire également notre action dans une logique préventive, pour endiguer les difficultés numériques de demain.
- La grande diversité du secteur est un atout dont il faut tirer avantage pour nous diversifier à l'aide de méthodes de collaboration ouvertes singulières. Depuis une vingtaine d'années, notre secteur s'est construit de manière empirique en regroupant des acteurs de différentes natures qui trouvaient et proposaient les solutions pour prendre en charge des publics et des besoins numériques très différents. Individuels, collectifs, locaux, nationaux, publics, privés, lucratifs ou non, les parties prenantes sont nombreuses et peuvent exprimer des différences culturelles fortes selon leur histoire et leur positionnement. Elles partagent néanmoins la volonté de faire du numérique une opportunité pour toutes et tous. Par ailleurs, une grande partie des acteurs de notre secteur sont de petite taille et très ancrés dans les territoires, ce qui nous confère une capacité d'action distribuée s'appuyant sur une expertise indéniable à valoriser.
- Le développement d'outils ouverts et partagés au service de l'intérêt général nous permettra de faciliter et de rendre plus efficace notre action sur les publics accompagnés, en s'appuyant sur le savoir-faire des professionnels de notre secteur (communs numériques, logiciels libres, documentation ouverte...). Évidemment, cette construction collective, son partage et son

exploitation dépendent directement de la capacité des acteurs à travailler ensemble et à s'entendre sur des normes et standards partagés. Si nous avons vu ces méthodes s'installer largement et nationalement sur les questions de données et de cartographie, elles sont reproductibles sur nombre de nos travaux : des outils et techniques de formations aux cadres administratifs et juridiques, en passant par les outils de recherche de financement pour le secteur. Produire ensemble et partager, outre la pertinence induite par l'intelligence collective, permet de mutualiser des coûts et tout en renforçant la qualité des livrables. Notre filière, en s'appuyant sur des valeurs et cultures partagées, est à même d'innover et de se différencier.

- Les pratiques et les modèles économiques doivent se diversifier pour amplifier nos actions et les inscrire dans la durée. Ces dernières années, une phase d'amorçage et d'accélération des capacités du secteur a été opérée par l'État et certaines collectivités, souvent dans une logique de financements au projet et de subventions. Si ce modèle s'est montré pertinent pour avancer rapidement dans l'outillage des acteurs, il ne permet pas de s'inscrire dans un temps long. Aussi, il nous revient à présent de trouver les leviers stables et un cadre de financement pérenne des activités du secteur. Bien entendu, s'il n'est pas envisageable aujourd'hui de développer des modèles payants pour les bénéficiaires finaux, il faudra porter notre effort sur un système de financement intermédié où des commanditaires, privés comme publics, prennent en charge le coût pour l'usager. Nous sommes ici face au défi d'une double diversification : d'abord celle d'une ouverture aux organisations privées, clientes et partenaires de demain, ensuite celle d'un travail de professionnalisation de notre écosystème pour qu'il puisse s'engager sur le terrain de la formation professionnelle, de l'audit ou du conseil. Par ailleurs, il s'agit désormais de convaincre les investisseurs de l'importance de soutenir nos organisations et de renforcer la culture économique des acteurs de notre secteur, en accélérant et en incubant des projets, grâce au soutien de l'investisseur public.
- Les contours et les métiers de notre filière professionnelle doivent être définis en s'appuyant sur l'expérience acquise par les acteurs, pour gagner en efficacité et accélérer la fluidité de nos interventions avec les autres acteurs de l'accompagnement. La réflexion sur la définition des métiers, compétences et formations associées, dans un cadre de filière professionnelle, constitue peut-être, avec la question des modèles économiques, l'effort le plus urgent à produire. En effet, il en va de la reconnaissance des métiers de l'inclusion numérique. Aussi, et pour matérialiser cette préconisation, nous pensons qu'il est temps d'appeler à l'ouverture d'un EDEC pour structurer, avec le Ministère du Travail et l'ensemble des parties prenantes, cette filière professionnelle d'avenir.
- Une coordination des acteurs de l'écosystème se dessine et commence à prendre de l'ampleur autour des Hubs et de la Mednum. Prérequis nécessaire aux précédentes préconisations de ces conclusions, et reflet d'une culture ouverte, elle témoigne de la volonté collective d'une très large majorité des acteurs de la filière. Cette organisation du collectif et des réseaux constitue une base solide pour travailler, ensemble, sur les enjeux actuels et futurs, dans un contexte lisible pour toutes les parties prenantes.

## Ouverture

Cette publication est le résultat d'une première démarche d'enquête annuelle sur le secteur de l'inclusion numérique, portée par l'Observatoire de la Mednum. Première exploration sectorielle de cette ampleur, elle prend surtout la forme d'un panorama, à jour, de l'écosystème et de la santé de ses acteurs - dont nous avons volontairement largement recueilli la parole.

Cette publication est une démarche professionnelle qui n'a pas la prétention d'être une enquête sociologique du secteur, respectant les exigences méthodologiques universitaires ou les obligations de panels représentatifs. En revanche, elle a vocation à être améliorée chaque année. Les données seront actualisées par le renvoi régulier du questionnaire aux différents acteurs concernés. Ce questionnaire est mis à disposition de tous (en Open Source) et sera retravaillé avec toutes les personnes intéressées en vue de son enrichissement continu pour d'éventuelles déclinaisons. Si certains sujets ont été peu abordés ou trop rapidement mentionnés, ils pourront être approfondis et faire l'objet d'études thématiques à venir. Ces études thématiques seront également co-élaborées avec les acteurs du secteur, pour leur donner la parole et continuer de mettre en valeur leurs activités au service de l'inclusion numérique de toutes et de tous.



# Remerciements

## Le mot des rédactrices

Nous remercions toutes les personnes qui ont pris le temps de répondre au questionnaire et de le diffuser dans leurs réseaux. Nous remercions tout particulièrement celles et ceux qui se sont prêtés à l'exercice de l'entretien individuel pour témoigner, partager leurs expériences, leurs actions et leurs visions, pour être cités dans l'Observatoire.

Ce sont ainsi près de 500 acteurs et actrices de l'inclusion numérique - médiateurs et médiatrices, CnFS, formateurs et formatrices, bénévoles, agentes, agents et cadres administratifs, chercheurs et chercheuses, représentants et représentantes d'associations, de centres sociaux, d'entreprises ou de Hubs - qui ont bien voulu répondre à nos nombreuses questions. Leurs témoignages nous ont permis d'approfondir nos connaissances sur le secteur. Ils nous ont fourni les clefs de compréhension nécessaires à la réalisation de nos constats, de nos analyses, et de nos préconisations. Ils nous ont ainsi permis de faire de cette première étude le fruit d'un véritable travail collectif, riche et enthousiasmant.

Nous remercions aussi les contributeurs et contributrices, qui nous ont consacré du temps en nous apportant leurs expertises, ainsi que les relecteurs et relectrices pour leurs corrections, leurs remarques et leurs conseils précieux.

Nous remercions les membres du conseil d'administration et l'ensemble des sociétaires de La Mednum pour leur engagement dans la réalisation de ce travail.

Enfin, nous remercions les équipes de l'Agence nationale de la cohésion des territoires et de la Banque des Territoires pour leur participation et leur soutien à ce projet.

## Rédactrices

**Clarisse Honoré** - La Mednum

**Charlotte Lestienne** - Consultante

**Coline Siguier Rigoni** - La Mednum

## Relecteurs et relectrices

**Dorie Bruyas** - La Mednum

**Clément Dulude** - La Mednum

**Alice Mugnier** - La Mednum

**Guilhem Pradalié** - La Mednum

## Contributeurs et contributrices

**Nour Allazkani** - La Mednum

**Fatma Bouhejba** - La Mednum

**Fabienne Bregy** - La Mednum

**Jan Büscher** - La Mednum

**Nouria Hadji** - La Mednum

**Naëlle Lefevre-Rizzo** - La Mednum

**Quitterie de Marignan** - La Mednum

**Caroline Menager** - La Mednum

**Palmyre Roigt** - La Mednum

**Thomas Rewucki** - La Mednum

**Hugo Stephan** - La Mednum

**Caroline Wittman** - La Mednum

**Marley Nguyen-Van** - Hubik

## Les 423 structures qui ont répondu au questionnaire

- **270 structures privées :**

195 associations loi 1901 dont 37 centres sociaux associatifs, 25 travailleurs indépendants ou CAE, 16 SAS dont 5 labellisées ESUS, 11 SASU, 6 SCOP, 5 SA, 4 mutuelles, 3 SCIC, 3 SARL, 1 chambre consulaire, 1 banque-assurance

- **141 collectivités territoriales :**

55 communes, 50 intercommunalités/ métropoles; 27 départements, 4 régions; 5 syndicats mixtes. À travers leurs services administratifs centraux, bibliothèques, centres sociaux, tiers-lieux, maisons France Services, établissements publics numériques, espaces publics internet, cybercentres, CCAS, maisons des services, fablab, campus, centres médico-sociaux, maisons des solidarités, maisons d'animation, maison de l'information sur l'emploi et la formation.

- **13 établissements publics :**

6 établissements publics à caractère administratif (EPA), 4 groupements d'intérêt public (GIP), 2 établissements publics à caractère scientifique, culturel et professionnel (EPSCP), 1 établissement d'intérêt public (EP).

## Liste des personnes interviewées

Lors de notre enquête de terrain, nous avons réalisé 42 entretiens (36 entretiens individuels, 5 entretiens en binôme et 1 entretien en groupe) avec les personnes suivantes :

- **Geoffrey Rivière**, CNFS - Le 11 bis
- **Yann Vandeputte**, ingénieur de formation - AFPA
- **Caroline Corbal**, chargée de mission, programme Société Numérique - ANCT
- **Pierre-Louis Rolle**, directeur innovation et stratégie - ANCT
- **Michèle Pasteur**, directrice générale - ANSA
- **Gérald Elbaze**, fondateur et CEO et **Irène Vaugelade**, Chef de projet, réussite expérience - #APTIC
- **Stéphane Delahaye**, chargé de développement - Hub du Sud, président - ARSENIC
- **Julia Blandamour**, chargée de projet Formations et Développement - Les Astroliens
- **Mehdi Serdidi, coprésident** - Hub Francil'IN, directeur - ASTS
- **Nicolas Turcat**, responsable du service Education, inclusion numérique et services au public, Direction de l'investissement - Banque des Territoires
- **Franck Gauttron**, président, et **Mickaël Clément**, chargé de développement territorial - CEFIM
- **Pierre Ferrari**, directeur de la stratégie numérique et de l'innovation - Communauté Urbaine d'Arras
- **Natacha Morsa**, fondatrice et CEO - Coding & Bricks
- **Marie Lacoste**, directrice de l'association Avenir Nouvelle Maison des Chômeurs et présidente - Coll.in, et **Gwladys Vallart**, coordinatrice de projets - Coll.in
- **Pauline Lebas**, directrice adjointe de la stratégie innovation transformation et impact - La Croix-Rouge française
- **Michel Jannet**, président et fondateur - Égalité Numérique Haut-Débit
- **Bertrand Mercadé**, directeur - Espace Numérique Sud Charente
- **Stéphanie Dumas**, formatrice informatique indépendante
- **Dorie Bruyas**, directrice générale - Fréquence Écoles
- **Florence Durif**, présidente - Granny Geek
- **Romain Gabrielli**, directeur général - Syndicat Mixte Gers Numérique
- **Stéphanie Séré-Annichini**, fondatrice et déléguée générale, et Antoine Nicolas, coordinateur de projets - Kocoya
- **Jean-Christophe Vidal**, directeur général adjoint, et **Esthel Joubert**, responsable communication et plaidoyer - Konexio
- **Emmanuelle Roux**, fondatrice et CEO - LeChaudron.io




- **Prisca Rabearizafy**, CnFS - La Ligue de l'Enseignement de l'Ariège
- **Marion Croisé**, CnFS - Maison de quartier Jacques Tati
- **Naëlle Lefevre Rizzo**, chargée de mission direction générale - La Mednum
- **Emma Ghariani**, ancienne directrice générale (2017-2021) - La Mednum
- **Loïc Gervais**, sociétaire de La Mednum
- **Valérie Drosson**, bibliothécaire et médiatrice numérique - Médiathèque de Chambéry
- **Margaux Benchehida**, médiatrice numérique indépendante
- **Antoine Poignant**, cofondateur et CEO - Mon Assistant Numérique
- **Valérie Peugeot**, chercheuse au laboratoire de sciences sociales et humaines - Orange Labs
- **Laurine Brun**, chargée de mission cohésion sociale, référente sur la mission Inclusion numérique et territoires - Pays et Quartiers de Nouvelle-Aquitaine
- **Guillaume Lahoz**, chargé de mission inclusion numérique - Réseau national PIMMS Médiation
- **Emmanuel Vandamme**, président - POP
- **Garlann Nizon**, formatrice et consultante indépendante - Prisme CAE
- **Anne-Claire Dubreuil**, directrice de projets transformation numérique - Sicoval
- **Béatrice Marron**, cheffe de projet mandataire Formations Conseillers Numériques - Simplon
- **Daniel Membrives**, président - Solidarnum
- **Florence Reynier**, spécialiste en stratégie de communication Web 2.0, enseignante et formatrice indépendante
- **Mike Rackelboom**, chargé de mission inclusion numérique, **Nathalie Nebout**, **Marie-Lise Lapeyre** et **Philippe Marsaudon**, chargés de mission de l'Équipe d'Ingénierie sociale, Direction des solidarités - Ville de Paris



# Annexes

## Notes et références

1. Manuel d'écriture inclusive, Raphaël Haddad, agence Mots-Clés, édition augmentée, juin 2019.
2. Charte d'écriture inclusive, La Déferlante.
3. Déclaration de Lionel Jospin, Premier ministre, sur la mise en œuvre et les orientations de développement du Programme d'action gouvernementale pour la société de l'information (PAGSI), Hourtin, le 26 août 1999.
4. Cf. définition "secteur d'activité", site de l'INSEE.
5. Pour en savoir plus, consulter la page "Fabriques de Territoire" du site internet de l'ANCT.
6. Les bénéfices d'une meilleure autonomie numérique, rapport de France Stratégie, juillet 2018.
7. « Je suis la secrétaire de la famille ! »  
La prise en charge féminine des tâches administratives entre subordination et ressource, Yasmine Siblot, Genèses, 2006.
8. Cartographie des situation à risque vis-à-vis du numérique, Labo de l'ANSA numérique et inclusion.
9. La médiation numérique et le métier de médiateur numérique, Livre blanc de l'ARNIA et du Hub Mednum BFC, janvier 2022.
10. Ibidem.
11. Pour en savoir plus, consulter la fiche outil du Hub Hubik sur les actions itinérantes d'inclusion numérique.
12. La mesure de l'impact social, rapport du Conseil Supérieur de l'Économie Sociale et Solidaire, 2011.
13. Pour en savoir plus, consulter la fiche méthodologique "L'évaluation de la démarche d'inclusion numérique" de PQNA.
14. L'inclusion numérique, un marché comme les autres ?, étude de marché de la BDT, mars 2022.
15. Charte des acteurs de la médiation numérique, Sicoval.
16. Plan national pour la formation des médiateurs et aidants numériques, synthèse de l'état des lieux et recommandations, rapport de l'ANCT, mars 2021.
17. Cf. définition "filière", site de l'INSEE.
18. 2000 médiateurs numériques ont répondu à plus de 11 000 appels pendant le confinement, article du programme Société Numérique, 15 mai 2020.
19. Pour en savoir plus, consulter la métabase qui recense les données de déploiement des CnFS.
20. "TP - Responsable d'espace de médiation numérique" du site de France Compétences.
21. « C'est un pansement sur une hémorragie » : les conseillers numériques en première ligne de la dématérialisation des services publics, article de Camille Bordenet, Le Monde, 24 janvier 2022.
22. Diplôme DEUST, Usage socio-éducatifs des technologies de l'information et de la communication, Université Rennes 2.
23. Charte de l'aidant numérique, Ville de Paris, 2017.
24. Site internet "Et si j'accompagnais ?".

25. **“Mieux soutenir les personnes en difficulté face aux outils numériques : 4 idées pour y parvenir”**, article de Didier Dubasque, août 2020.
  26. **La médiation numérique et le métier de médiateur numérique**, Livre blanc de l'ARNIA et du Hub Mednum BFC, janvier 2022.
  27. **Micro-observatoire des métiers de la médiation numérique**, Hub CONUMM, juin 2021.
  28. Résultat de la recherche **“médiateur numérique”** sur le site de Pôle Emploi.
  29. **Plan national pour la formation des médiateurs et aidants numériques, synthèse de l'état des lieux et recommandations**, rapport de l'ANCT, mars 2021.
- 

## Glossaire des sigles et acronymes

- AAP : Appel à projet
- AFPA : Agence nationale pour la formation professionnelle des adultes
- AMI : Appel à manifestation d'intérêt
- ANCT : Agence nationale de la cohésion des territoires
- ANSA : Agence nouvelle des solidarités actives
- ARCEP : Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse
- ARSENIC : Association régionale de soutien aux espaces numériques de l'information et de la communication
- ASTS : Association Science Technologie Société
- BDT : Banque des Territoires
- BEP : Brevet d'études professionnelles
- BFC : Bourgogne-Franche-Comté
- BPJEPS : Brevet professionnel de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport
- BTS : Brevet de technicien supérieur
- CA : Chiffres d'affaires
- CAE : Coopérative d'activité et d'emploi
- CAP : Certificat d'aptitude professionnelle
- CCAS : Caisse centrale d'activités sociales
- CCP : Certificat de compétences professionnelles
- CDD : Contrat à durée déterminée
- CDI : Contrat à durée indéterminée
- CEFIM : Centre européen de formation informatique et multimédia
- CEO : Chief executive officer
- CNAF : Caisse nationale d'allocations familiales
- CnFS : Conseiller numérique France Services
- CPF : Compte personnel de formation
- CREDOC : Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie
- CSESS : Conseil supérieur de l'économie sociale et solidaire
- DEUST : Diplôme d'études universitaires scientifiques et techniques
- DUT : Diplôme universitaire de technologie
- EDEC : Engagement de développement de l'emploi et des compétences
- ENSC : Espace Numérique Sud-Charente
- EPCI : Établissement public de coopération intercommunale
- EPN : Espace public numérique
- ESS : Économie sociale et solidaire
- ESUS : Entreprise solidaire d'utilité sociale
- HDF : Hauts-de-France
- IDF : Île-de-France
- IFN : Indice de fragilité numérique
- MJC : Maison des jeunes et de la culture
- NEC : Numérique en Commun[s]

- PIMMS : Point d'information médiation multi-services
- PME : Petites et moyennes entreprises
- PQNA : Pays et quartiers de Nouvelle-Aquitaine
- QPV : Quartier prioritaire de la politique de la ville
- REMN : Responsable d'espace de médiation numérique
- RGPD : Règlement général sur la protection des données
- RNCP : Répertoire national des certifications professionnelles
- ROME : Répertoire opérationnel des métiers et des emplois
- SA : Société anonyme
- SARL : Société à responsabilité limitée
- SASU : Société par actions simplifiée unipersonnelle
- SCIC : Société coopérative d'intérêt collectif
- SCOP : Société coopérative et participative
- SGAR : Secrétaire général pour les Affaires régionales
- SMIC : Salaire minimum de croissance
- TANI : Territoires d'action pour un numérique inclusif
- TPE : Très petites entreprises
- UDAF : Union départementale des associations familiales
- UE : Union européenne
- USETIC : Usages socio-éducatifs des technologies de l'information et de la communication

## Bibliographie

- *Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ?*, rapport de la Défenseure des Droits, février 2022.
- *Renforcer la cohésion numérique dans les territoires : 20 mesures pragmatiques et de bon sens*, rapport de Mme Patricia Demas, Sénat, mars 2022.
- *L'inclusion numérique, un marché comme les autres ?*, étude de marché de la BDT, mars 2022.
- *La médiation numérique et le métier de médiateur numérique*, Livre blanc de l'ARNIA et du Hub Mednum BFC, janvier 2022.
- *Micro-observatoire des métiers de la médiation numérique*, Hub CONUMM, juin 2021.
- *Plan national pour la formation des médiateurs et aidants numériques, synthèse de l'état des lieux et recommandations*, rapport de l'ANCT, mars 2021.
- *Charte d'écriture inclusive et marche orthotypographique*, La Déferlante, 2021.
- *Baromètre du numérique*, rapport, CREDOC, 2021.
- *Nos territoires en action, dans les tiers-lieux se fabrique notre avenir*, rapport de France Tiers-Lieux, 2021.
- *Numérique et fragilités humaines*, Livre Blanc, l'ANSA, octobre 2021.
- *L'illectronisme ne disparaîtra pas d'un coup de tablette magique !* Rapport de M. Raymond Vall, Sénat, septembre 2020.
- *Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics*, rapport du Défenseur des droits, 2019.
- *Les bénéficiaires d'une meilleure autonomie numérique*, rapport de France Stratégie, juillet 2018.
- *Manuel d'écriture inclusive*, agence Mots Clés, 2016.
- *Citoyens d'une société numérique*, Rapport, CNNum, 2013.





