

# STRATÉGIE NATIONALE POUR UN NUMÉRIQUE INCLUSIF

PRÉ-RAPPORT  
AVRIL 2018

POUR LE SECRÉTARIAT D'ÉTAT AU NUMÉRIQUE

CO-ÉCRIT PAR :

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

&

LA MISSION SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE

# PRÉ-RAPPORT

---

Novembre 2017 – Avril 2018

## INTRODUCTION

Aborder les enjeux de l'inclusion numérique suppose de poser un diagnostic précis et complet sur les usages numériques des Français et les difficultés qu'ils peuvent rencontrer dans la maîtrise des outils numériques\*. Cela suppose aussi de faire un état des lieux des acteurs impliqués et de recenser les initiatives en lien avec cette thématique.

**Ce document est un pré-rapport** qui sera complété courant mai d'une synthèse des groupes de travail, des contributions réalisées sur la plateforme de consultation\*, de 25 ateliers territoriaux, d'auditions et de réunions ainsi que des recommandations des 13 rapporteurs en charge de la réflexion.

## — CONVICTIONS PARTAGÉES —

Nous sommes dans **un moment charnière** où la dématérialisation de nombreux services notamment publics et la diffusion des technologies (data, intelligence artificielle, etc.) exigent de construire dans chaque territoire des solutions pour guider ceux qui le peuvent vers l'autonomie et de maintenir un accompagnement humain pour ceux qui en ont besoin. **Construire ces solutions suppose d'abord de prendre conscience de l'importance de l'inclusion numérique\*** mais aussi de **s'inscrire en cohérence avec des dispositifs déjà mis en place, à valoriser, à renforcer et à organiser pour un meilleur passage à l'échelle** (les espaces publics numériques, le label NetPublic, les Maisons de service au public, etc.\*). C'est à partir de la connaissance de ce qui se fait déjà en matière d'inclusion numérique que peuvent être proposées des recommandations et de nouvelles actions, pour un déploiement à échelle nationale.

### *Nous partageons 4 convictions.*

#### AU SERVICE DES USAGERS

—  
Agir pour un numérique inclusif exige d'adopter **une posture pragmatique**, pour proposer des solutions opérationnelles au quotidien. Par exemple, le besoin immédiat des usagers en difficulté avec le numérique est celui d'avoir accès à leurs droits et, plus largement, aux services publics. Ils s'adresseront plus directement à des guichets de services publics. La médiation numérique n'est alors qu'un moyen, non une fin en soi mais néanmoins maillon essentiel d'une chaîne pour garantir certains droits.

#### ADOPTER UNE DÉMARCHE RÉSOLUMENT COLLECTIVE

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

#### DONNER UN CADRE COMMUN

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

#### CONSOLIDER ET FAIRE ÉMERGER

—  
Agir pour un numérique inclusif requiert d'intervenir dans une double dynamique:

1. **consolider et donner un nouvel élan** à la filière de la médiation numérique, acteur essentiel d'une nouvelle dynamique sociale et territoriale;
2. **faire émerger de nouvelles capacités**, en termes d'accueil, de ressources et de coopérations.

---

# STRATÉGIE NATIONALE POUR UN NUMÉRIQUE INCLUSIF

---

## CONSTAT



**13**

millions de Français en difficulté  
avec le numérique

**40%**

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

**76%**

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

**1 TIERS**

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

# TRAVAUX MENÉS



**25**

ateliers territoriaux  
partout en France

**76**

réunions de travail

**500+**

réponses aux questionnaires  
envoyés aux collectivités

**150**

structures auditionnées

**307**

contributions écrites

**10 000**

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

# SYNTHÈSE DES GROUPES DE TRAVAIL

---

## **GROUPE DE TRAVAIL 1: ATTEINDRE ET ORIENTER LES PUBLICS CIBLES**

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

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

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

qualifier le niveau d'appropriation et de maîtrise des outils numériques des personnes. Les rapporteurs ont ainsi travaillé à **identifier des outils de diagnostic des compétences des personnes**.

## **GROUPE DE TRAVAIL 2: STRUCTURER L'OFFRE DE MÉDIATION ET DE FORMATION AU NU- MÉRIQUE**

Le besoin de formation de la population aux usages du numérique est massif et les réponses actuelles sont insuffisantes, tant en terme d'offre de services que d'aidants numériques formés à la prise en charge des 13 millions de français en difficulté avec le numérique. La structuration et la reconnaissance d'une filière de la médiation numérique est un enjeu majeur, pour **permettre la montée en gamme et la diversification de l'offre de service d'accompagnement des publics** dans les territoires mais aussi pour assurer la **formation des aidants numériques**. En effet, les professionnels dont la médiation numérique ne constitue pas le cœur de métier (secrétaires de mairie, acteurs du travail social et de la médiation sociale...) sont de plus en plus en situation d'accompagnement des publics en difficulté: la formation et la mise en place d'une charte de l'aidant numérique ont été approfondies. Un dialogue apparaît également nécessaire sur la **place du service civique** dans la médiation numérique, avec un accent particulier mis sur la formation.

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

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

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

- Répondre aux besoins urgents des usagers suppose d'orienter les financements en priorité vers les acteurs qui ont un impact avéré sur leur territoire: passer d'une logique de financement d'appartenance ou d'identification à une logique d'impact et de réalisation.
- **Assurer la pérennité de l'offre** de médiation numérique au plus près des besoins des usagers demande une structuration de filière permettant la mise en commun de ressources et de compétences et notamment l'émergence d'acteurs de taille critique.
- Pour assurer sa soutenabilité économique, le périmètre de l'inclusion numérique doit s'enrichir et aller de l'accompagnement d'urgence à la formation continue: **élargir les modes d'action implique d'élargir les modalités de financement.**
- La condition nécessaire aux 3 points précédents est **d'outiller et d'accompagner les acteurs historiques de la médiation numérique afin qu'ils soient parties prenantes de la diversification et de l'ouverture de l'offre de services.**

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

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

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

- D'assurer un **pilote national** avec un portage politique fort (un échelon national d'orientation).
- De laisser place à **l'émergence au niveau local** (un échelon local de mise en œuvre).
- De structurer un **niveau intermédiaire relai** entre ces deux premiers échelons (un échelon intermédiaire de mise en commun).

# MÉTHODOLOGIE D'ÉLABORATION

---

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



# DÉPART

décembre 2017

LANCEMENT



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



Constitution de  
**4 groupes de travail**

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

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

## FACTEURS CLEFS DE SUCCÈS

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

Cadrage précis de la mission des rapporteurs

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

Fixation d'une échéance de travail

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

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

Fixation d'une date de fin de la concertation

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

Articulation avec les autres chantiers gouvernementaux

Mise en cohérence des différents groupes de travail

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

janvier 2018

CONSULTATION



Auditions

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

Réunions de travail

Organisation de réunions entre groupes de travail et entre rapporteurs



Animation d'une plateforme de contribution en ligne

Kit

Contributions individuelles

Contributions collectives :  
Livrables des ateliers publiés sur la plateforme



Organisation d'ateliers dans les territoires

Rédaction d'un kit d'animation des ateliers

Documentation des ateliers



Rédaction et envoi de questionnaires

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

Questionnaire sur la structuration de la filière de médiation numérique



**Temps de travail intergroupe**

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



**Restitution nationale de la stratégie**

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

avril 2018

SYNTHÈSE

mai 2018

# FIN DE LA PREMIÈRE PHASE







# LA MISSION

---

## **GROUPE DE TRAVAIL 1: ATTEINDRE ET ORIENTER LES PUBLICS CIBLES**

*Assemblée des Départements de France, **Jean-Pierre Quignaux**  
Conseil départemental des Pyrénées-Atlantiques, **Amalia Martinez**  
Conseil départemental de la Gironde, **Fabienne Guibé**  
Conseil départemental du Calvados, **Amélie Brun***

[www.departements.fr](http://www.departements.fr)

[www.le64.fr](http://www.le64.fr)

[www.gironde.fr](http://www.gironde.fr)

[www.calvados.fr](http://www.calvados.fr)

*Caisse Nationale d'Allocations Familiales*

**Cécile Chaudier**

**Aurélie Tricot**

[www.caf.fr](http://www.caf.fr)

*ADRETS – Association pour le Développement en Réseau  
des Territoires et des Services*

**Adrien Devos**

**Guillaume Doukhan**

[adrets-asso.fr](http://adrets-asso.fr)

*WeTechCare*

**Cécilia Germain-Creuzet**

**Jean Deydier**

[wetechcare.org](http://wetechcare.org)

*Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies*

**Violaine Lanneau**

**Christophe Mahais**

[www.fnccr.asso.fr](http://www.fnccr.asso.fr)

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

*Association des Petites Villes de France*

**Jean-Michel Morer**

**Atte Oksanen**

**Alain Ricci**

[www.apvf.asso.fr](http://www.apvf.asso.fr)

[www.trilport.fr](http://www.trilport.fr)

*Coopérative La MedNum*

**Emma Ghariani**

**Julie Teissedre**

[lamednum.coop/](http://lamednum.coop/)

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

*Association des Régions de France*

**Jean-Philippe Berton**

[regions-france.org](http://regions-france.org)

*Région Hauts-de-France*

**Isabelle Zeller**

[www.hautsdefrance.fr](http://www.hautsdefrance.fr)

*Médias-Cité*

**Gérald Elbaze**

**Lisa Paraboschi**

**Bénédicte Monjalon**

[medias-cite.coop/](http://medias-cite.coop/)

*Caisse des Dépôts et Consignations*

**Nicolas Turcat**

[www.caissedesdepots.fr](http://www.caissedesdepots.fr)

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

*Les Interconnectés, avec l'Association des Communautés de France  
et France Urbaine*

**Céline Colucci**

[www.interconnectes.com](http://www.interconnectes.com)

*La Poste*

**Anne-Marie Jean**

**Philippe Régnard**

**Eliott Inguenaud**

[www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)

*Commissariat Général à l'Égalité des Territoires*

**Anne Faure**

[www.cget.gouv.fr](http://www.cget.gouv.fr)

## **LES RAPPORTEURS ONT TRAVAILLÉ AVEC LE SOUTIEN DE LA MISSION SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE, PÔLE DE L'AGENCE DU NUMÉRIQUE**

**Margot Aptel**

**Bérengère Aujard**

**Frédéric Bardolle**

**Alexandre Bigot-Verdier**

**Marine Jouan**

**Orianne Ledroit**

**Pierre-Louis Rolle**

[societenumerique.gouv.fr](http://societenumerique.gouv.fr)



**LICENCE OUVERTE**

—  
**AVRIL 2018**

—  
**SOCIETENUMERIQUE.GOUV.FR**