

Atelier

Usages et services : inclusion numérique

- **Orianne LEDROIT**, Directrice - Mission Société Numérique
- **Emma GHARIANI**, Responsable du développement - La Mednum
- **Nicolas TURCAT**, Responsable du service Développement des usages numériques - Banque des Territoires/CDC
- **Vincent AUSSILLOUX**, Directeur du département économie - France Stratégie

*Animation : **Luc DERRIANO**, Chargé de mission - Avicca*

Luc DERRIANO, Chargé de mission - Avicca

Avec l'absence de réseaux fixes et mobiles de qualité, l'accès accompagné aux usages et services constitue l'autre fondement de la fracture numérique. Lors du premier rassemblement annuel Numérique en commun[s], le secrétaire d'État en charge du numérique a annoncé la mobilisation générale pour le numérique inclusif le 13 septembre dernier à Nantes. L'atelier fait suite à cette mobilisation et se situe dans le prolongement des rapports et recommandations sur la stratégie nationale pour un numérique inclusif, à laquelle l'Avicca avait contribué en avril dernier. Normalement, cette rencontre aurait dû être réservée aux membres de l'Avicca et se tenir dans un format atelier plus interactif, mais à la demande de plusieurs participants du TRIP d'une part, et de nos membres d'autre part, nous avons décidé de l'ouvrir plus largement.

Nous nous trouvons à un moment charnière où de nombreuses administrations (impôts, CNAM, Pôle Emploi...), mais aussi des entreprises (mutuelles, caisses complémentaires, banques, sites d'e-commerce...) ont entièrement dématérialisé certaines relations avec leurs usagers ou clients. La majorité des documents ne sont plus envoyés sur papier, ce qui est un progrès et un gain pour les organisations comme pour la majorité des usagers, citoyens ou administrés, mais cela peut aussi représenter un risque réel pour certains d'entre eux, celui de vivre un sentiment d'abandon, voire d'exclusion ou d'isolement, ou encore un sentiment de panique dès qu'il faut télécharger un formulaire ou produire une attestation en ligne.

Or, depuis l'origine de la dématérialisation des procédures administratives et des téléservices, tous les rapports et études ont montré l'importance de maintenir un mode de communication direct (guichet, téléphone ou courrier) en parallèle de l'administration électronique. Les collectivités ont donc porté depuis au moins 20 ans les premiers cybercafés communaux ou points d'accès multimédia dans les bibliothèques, les CCAS, les EHPAD, les bornes des mairies, des missions locales... Elles ont équipés beaucoup d'établissements scolaires et parfois certains d'entre eux ont ouvert leurs salles informatiques en dehors des temps scolaires, au-delà des publics qu'ils étaient censés accueillir. Désormais, les lieux hybrides (espaces de *coworking*, FabLab, etc.) deviennent les totems des territoires intelligents.

L'ambition de cet atelier est de répondre à trois questions. Comment mieux valoriser les initiatives des territoires sur le domaine de l'inclusion numérique ? Où peut-on trouver des outils, des ressources, voire des financements pour continuer d'agir ? Et pourquoi devons-nous mieux prendre en compte les exclus digitaux dans les politiques publiques ?

Nous avons la chance d'avoir réuni quasiment l'ensemble des partenaires du projet de mobilisation autour de l'inclusion numérique. Ils feront dans un premier temps une présentation d'une dizaine de minutes et répondront aux questions dans un second temps. L'objectif du format atelier étant de permettre plus d'interactivité, il ne faut pas hésiter à poser des questions.

Les intervenants sont Orianne Ledroit, Directrice de la Mission Société Numérique, un des quatre volets de l'Agence du Numérique ; Emma Ghariani, Responsable du développement de La Mednum ; Nicolas Turcat, Responsable du service Développement des usages numériques de la Banque des Territoires/CDC ; et Vincent Aussilloux, Directeur du département économie de France Stratégie.

Orianne LEDROIT, Directrice - Mission Société Numérique



Présentation de la stratégie nationale pour un numérique inclusif

Au sein de l'Agence du Numérique, la Mission Société Numérique, compte 6 personnes et pilote pour le gouvernement l'élaboration et la mise en œuvre de la stratégie nationale pour un numérique inclusif.

UNE URGENCE À AGIR COLLECTIVEMENT EN FAVEUR D'UN NUMÉRIQUE INCLUSIF : 13 MILLIONS DE FRANÇAIS ÉLOIGNÉS DU NUMÉRIQUE



Une urgence à agir collectivement en faveur d'un numérique inclusif

Je ferai une courte présentation à la fois du contexte dans lequel a été élaborée cette stratégie et des grandes actions qui ont été présentées par le ministre au mois de septembre. Ces actions seront complétées par les interventions de la Banque des Territoires et de La Mednum.

La stratégie part du constat que nous sommes sur une accélération de la dématérialisation et de la diffusion des nouveaux outils numériques. Pour autant, la mesure du besoin d'accompagnement, d'éducation et de formation de cette nouvelle société numérique n'a pas été prise collectivement. On a longtemps considéré que cela allait venir de soi et que plus on allait rentrer dans cette société numérique, plus les usages se diffuseraient. Or, non, un service ne devient usage que si on a une compétence et il faut donc travailler sur cette question de la compétence numérique.

L'enjeu de la stratégie, c'est 13 millions de Français qui sont éloignés du numérique, soit parce qu'ils n'y ont pas accès, soit parce qu'ils ne se sentent pas à l'aise avec les outils numériques de base. Ce chiffre est à prendre avec des pincettes dans le sens où l'inclusion numérique est une réalité très hétérogène. Quand on dit inclusion, on a tendance à renvoyer à des personnes qui sont dedans et à d'autres qui sont dehors, or on constate en matière d'usages numériques que c'est beaucoup plus complexe : on peut avoir des usages très poussés dans l'utilisation de l'accès à la connaissance ou l'utilisation des réseaux sociaux comme nouvelle forme de lien social, et pour autant être incapable de faire une démarche en ligne. C'est par exemple le cas des jeunes dont les usages sont très récréatifs et très poussés, qui sont *digital natives*, mais qui se trouvent par contre dans des situations d'exclusion numérique quant à l'utilisation des services publics numériques et la réalisation de démarches en ligne notamment.

Il s'agit donc d'une réalité plus complexe sur laquelle une action publique mérite d'être menée subtilement. Nous avons un laboratoire (cf. lien sur la diapositive) qui agrège à la fois des données et des savoirs sur les usages et les pratiques numériques, et qui permet d'avoir une vue et une analyse plus fine des questions de l'inclusion et de l'exclusion, de *l'empowerment* et de la capacité d'agir à l'heure du numérique.

AGIR POUR PERMETTRE À TOUS DE S'APPROPRIER LES NOUVEAUX USAGES NUMÉRIQUES : UNE DOUBLE EXIGENCE SOCIALE ET ÉCONOMIQUE



- Permettre à tous les citoyens de **s'approprier les usages et potentialités numériques** et développer leurs capacités d'agir dans la société numérique
- Développer le **lien social**, réduire les fractures existantes
- Garantir l'accès de tous à leurs **droits** et aux services publics dans un contexte de numérisation des démarches et de **transformation numérique des politiques publiques** (télémédecine, smartcities, télétravail, etc.)
- Préparer la société à s'adapter aux **évolutions technologiques** (IA, data, etc.)



Agir pour permettre à tous de s'approprier les nouveaux usages numériques

L'exigence à agir est à la fois sociale (la maîtrise des outils numériques est parfois une condition *sine qua non* pour accéder à ses droits ou à un emploi), mais aussi économique, comme le précisera France Stratégie qui a réalisé une étude qui objecte ces bénéfices économiques, car il s'agit d'un enjeu de développement économique à la fois pour un territoire mais également pour le pays tout entier.

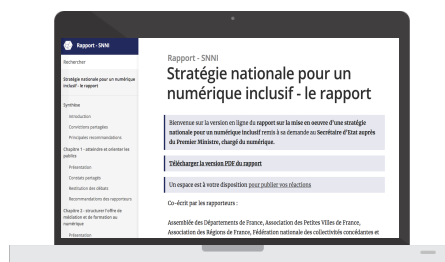
UNE STRATÉGIE COLLECTIVE ET COLLABORATIVE

76 réunions de travail

150 structures auditionnées

25 sessions de travail
dans tout le pays

Toutes les associations d'élus
mobilisées



<https://rapport-inclusion.societenumerique.gouv.fr/>

13 rapporteurs



Une stratégie collective et collaborative

L'élaboration de la stratégie a été menée à partir de décembre 2017, dans le cadre de la conférence nationale des territoires dont il s'agit d'un des chantiers, de concert entre l'État, les collectivités locales et les associations d'élus. Elle a été pilotée avec un ensemble d'acteurs qui étaient rapporteurs à nos côtés et avec qui nous avons co-rédigé le rapport remis au ministre en mai dernier. Les chiffres clés de la stratégie sont repris ici.

Le parti pris est de dire qu'il existe au niveau local des choses souvent intéressantes mais, vu le niveau d'exigence et d'urgence, insuffisantes. Il faut les mutualiser, les documenter, aller plus loin dans l'outillage des acteurs locaux et être capable de réunir au niveau national les parties prenantes de cette inclusion numérique - opérateurs de services publics, collectivités locales, acteurs de l'économie numérique, et les acteurs locaux de la médiation numérique notamment mais également du travail social, etc. Ce travail collectif a abouti à un rapport que vous pouvez trouver en ligne (<https://rapport-inclusion.societenumerique.gouv.fr/>). Sur la base de ce rapport a été permise l'élaboration d'un plan d'action qui a été annoncée par le ministre et que je vais détailler.

GRANDS AXES DE LA STRATÉGIE

- **Apporter des réponses structurantes et nouvelles** aux professionnels de l'accompagnement, aux publics éloignés et aux collectivités territoriales ;
- **Mobiliser** aux côtés des pouvoirs publics, les opérateurs de service public et les acteurs économiques autour d'objectifs et d'initiatives communs ;
- **Amorcer, consolider, passer à l'échelle des outils concrets** pour donner des capacités supplémentaires à ceux qui œuvrent concrètement à l'inclusion numérique ;
- **Pérenniser** l'engagement collectif en structurant des instances partenariales de dialogue et d'actions.



Grands axes de la stratégie

La stratégie comporte 4 grands axes.

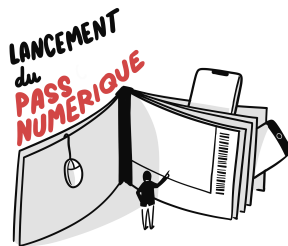
Apporter des réponses structurantes et nouvelles aux professionnels de l'accompagnement, aux publics éloignés et aux collectivités territoriales. Cela part du principe que des choses sont faites, souvent depuis très longtemps, et par les collectivités locales et par les acteurs locaux dits de la médiation numérique ou de l'accompagnement au numérique des travailleurs sociaux. Mais aujourd'hui, il faut aller plus loin dans des actions qui rendent ces intervenants (aidants et médiateurs numériques) plus pérennes et pour qu'ils aient des moyens d'intervention plus solides.

Mobiliser tout le monde autour de l'inclusion numérique a été un des grands axes de stratégie ; je vous montrerai quels outils nous mettons à disposition justement pour pérenniser cette mobilisation.

Amorcer, consolider ou passer à l'échelle des outils concrets (le dispositif de Hubs sera présenté par la Banque des territoires).

Et pérenniser l'engagement collectif, car ce n'est pas uniquement lorsqu'un travail collectif réunit les acteurs avec un agenda particulier qu'il faut traiter la question du numérique. Il faut vraiment la pérenniser dans des instances de dialogue et d'action, que ce soit au niveau local et au niveau national.

LANCEMENT DU PASS NUMÉRIQUE : CIBLER LES PUBLICS, FACILITER L'ENRÔLEMENT DES FINANCEURS ET CONSOLIDER LES ACTEURS DE PROXIMITÉ



L'État mobilise 10 millions d'euros pour co-financer la montée en compétences numériques via la mise à disposition de pass numériques auprès des publics prioritaires car les plus éloignés du numérique.



Lancement du Pass numérique

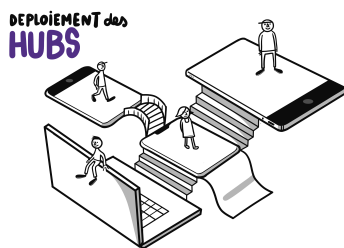
Une des actions fortes mises en place a été le lancement du Pass numérique, que certains d'entre vous connaissent sous le nom de chèque numérique. Ce nouveau dispositif repose sur l'idée de donner un droit de formation et d'accompagnement à des personnes sous un format qui ressemble à un ticket restaurant.

Le Pass permet de donner un droit gratuit à la formation et à l'accompagnement aux publics qui le reçoivent. Il permet aussi de cibler des publics et donc d'identifier, par exemple, ceux qui sont effectivement en situation de non-maîtrise des usages de base et de cibler une politique publique dédiée à ces personnes. Cela permet également de faciliter l'enrôlement des financeurs, puisque le Pass numérique est un outil clé en main pour que les opérateurs et les entreprises qui dématérialisent (banques, mutuelles, etc.) financent l'inclusion numérique, la montée en compétence et la mise en autonomie des publics cibles. C'est aussi un outil qui a l'avantage de référencer et de faire entrer les lieux de médiation et d'accompagnement au numérique dans une démarche de qualité et de référencement, ce qui n'était pas le cas jusqu'à maintenant. Aujourd'hui, on sait à peu près combien il existe de lieux de médiation numérique (6 à 8 000), mais par ailleurs on ne sait pas qualifier les services rendus, leur qualité et la réalité des compétences mises à disposition des publics qui entrent dans ces lieux.

Pour résumer, le Pass numérique est un outil clé en main qui permet de donner un droit à formation, d'agréger des financements et de faire monter en gamme les acteurs de l'accompagnement et de la médiation numérique.

Actuellement, il y a un travail de déploiement du Pass et de mobilisation de l'État dans un cofinancement de 10 millions d'euros sur 2019 qui est en cours de sécurisation. L'idée est d'avoir un fonds de 10 millions d'euros pour cofinancer des stratégies de déploiement de Pass numériques par les territoires.

STRUCTURER DANS LES TERRITOIRES LES LIEUX DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE



- 5 millions d'euros seront mobilisés en 2019-2020
- pour faire émerger une dizaine de hubs, têtes de réseaux inter-départementales
- qui devront recenser, conseiller et outiller les acteurs de terrain pour accueillir et dispenser des ateliers numériques partout sur les territoires.



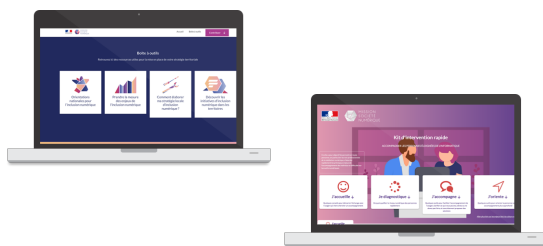
Structurer dans les territoires les lieux de la médiation numérique

La deuxième action phare est la structuration des lieux de médiation numérique dans les territoires - c'est le dispositif de Hubs qui sera présenté par Nicolas Turcat de la banque des Territoire de la Caisse des Dépôts, qui prend en charge financièrement cette action.

Le dispositif répond à des questions mises en exergue dans le rapport, notamment la consolidation des acteurs de terrain et de proximité qui, seuls, ne peuvent pas candidater à des projets plus ambitieux ou sont dépourvus quand on leur demande de travailler sur une ingénierie financière plus solide. Cela fait suite à la création et à l'initiation aux côtés des acteurs de la médiation numérique de la coopérative La Mednum qu'Emma Ghariani représente. On ne fera pas l'inclusion numérique sans consolider les réseaux locaux et les réseaux de proximité qui font cet accompagnement au numérique. Or ces réseaux dépendent largement de subventions publiques et tombent souvent sous le coup de fin de subvention publique, évolution politique, choix stratégique différent, etc. On ne peut pas se satisfaire de cette situation. Pour autant, on ne peut pas les laisser seuls face à ce défi qui est de structurer des modèles d'activité, de rendre visible, de référencer et de rentrer dans une démarche qualité de ces lieux. À la fois La Mednum et les Hubs sont là pour répondre à cet enjeu. C'est vraiment une condition *sine qua non* pour que l'accompagnement au numérique et le développement des usages se fassent correctement

dans des lieux dans lesquels les publics ont confiance, des lieux professionnalisés, qui ont des modèles d'activité pérennes.

SOUTENIR L'ÉLABORATION DE STRATÉGIES LOCALES D'INCLUSION NUMÉRIQUE



- **2 plateformes** ressources pour les collectivités et les aidants
- Les **Territoires d'actions pour un Numérique inclusif** pour conseiller, mettre en réseaux, documenter et valoriser les initiatives locales
- Une **masterclass** « Pouvoirs publics et numérique »



Soutenir l'élaboration des stratégies locales d'inclusion numérique

Ensuite, un autre enjeu important est de soutenir l'élaboration des stratégies locales d'inclusion numérique.

Deux plateformes (créées avec les rapporteurs du rapport et les contributeurs) ont été mises à disposition sur notre site internet.

La première plateforme est vraiment orientée territoires, pour aider à faire pas à pas une stratégie locale d'inclusion numérique avec des outils très opérationnels, des bonnes pratiques, une cartographie des acteurs à réunir autour de la table en fonction du type de territoire. Il y a des grandes orientations nationales, des chiffres clés, des éléments très opérationnels pour les collectivités (<https://inclusion.societenumérique.gouv.fr>).

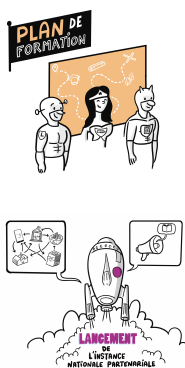
La deuxième plateforme est destinée aux aidants numériques, ceux qui ne sont pas des médiateurs numériques et dont le travail n'est pas l'accompagnement au numérique, mais dont le métier a évolué avec le numérique. Il s'agit des travailleurs sociaux, des animateurs de centres sociaux, maisons de quartier etc., dont le métier a évolué mais qui ne sont pas forcément ni formés, ni outillés pour satisfaire à un premier niveau de réassurance d'accompagnement en matière d'inclusion numérique. Cette plateforme a été construite pas à pas avec eux, pour définir comment accueillir quelqu'un, comment identifier ou diagnostiquer une faiblesse en matière de compétence numérique, comment faire un premier niveau d'accompagnement et ensuite réorienter, notamment via le dispositif de Pass numérique, vers des acteurs qui sont eux chargés

de faire cet accompagnement et dont c'est le métier
(<https://kit-inclusion.societenumérique.gouv.fr/>).

Le deuxième dispositif s'appelle Territoires d'actions pour un Numérique inclusif. 10 territoires sont labellisés sur la base d'une charte signée entre le ministre et eux. La Mission Société Numérique met à leur disposition du temps et de l'expertise dans le cadre de l'élaboration de leur stratégie locale, met en réseau, documente et valorise l'initiative locale pour qu'elle bénéficie à tous sous un format de bien commun pour l'inclusion numérique. Les 10 territoires concernent des niveaux de collectivités différentes, avec à la fois des intercommunalités, des départements et des régions qui sont engagés dans ce dispositif.

Enfin, nous avons lancé un événement national annuel qui prend un peu la suite, mais avec une autre ambition, des assises de la médiation numérique, et qui s'appelle Numérique en commun[s] (<https://www.numerique-en-commun.fr/>). L'idée est d'avoir chaque année un espace de partage, de formation et de consolidation des acteurs qui développent des stratégies numériques au sens large et qui ont souvent besoin de temps de partage, de regards critiques, d'échanges etc. Numérique en commun[s] est copiloté avec La Mednum et a eu lieu pour la première fois à Nantes en septembre dernier. Nous avons adossé à cet événement un dispositif de type Masterclass pour traiter des sujets « pouvoirs publics et numérique ». Nous avons vocation à faire venir dans ces Masterclass à la fois des élus et des agents de collectivités locales pour les outiller, répondre à leurs problématiques et aller plus loin dans la capacité à élaborer des stratégies numériques. Il s'agit donc d'un dispositif global de soutien à l'élaboration de stratégies locales.

AUTRES MESURES CLEFS



- En cohérence avec la Stratégie de prévention et de lutte contre la pauvreté, travail avec la DGCS sur la **formation des travailleurs sociaux**
- Expérimentation d'un outil **FranceConnect Aidants** pour le « faire à la place de »
- **Mobilisation et consolidation de la MedNum**
- Expérimentation avec PIX d'un **parcours « Grands Débutants »** pour **évaluer et certifier les compétences de base au numérique**
- **Mise en place d'une instance nationale partenariale** afin de donner une suite opérationnelle à l'ensemble des recommandations et actions inscrites dans cette stratégie

Autres mesures clés

Parmi les autres mesures clés, il y a un travail sur la formation des travailleurs sociaux avec les ministères compétents, notamment le ministère des solidarités et de la santé. Deux outils techniques sont en cours de déploiement.

Le premier s'appelle Pix, il s'agit d'un outil d'évaluation et de certification des compétences numériques auquel nous avons adossé un parcours « Grands Débutants ». En effet, pour entrer dans Pix, il faut déjà être capable de maîtriser les outils numériques, avoir une adresse mail, etc. Nous avons donc créé un niveau socle qui va évaluer et certifier les compétences de base, et donc l'inclusion ou l'exclusion numérique de la personne qui passe ce test.

On adosse un autre outil technique, FranceConnect Aidants, notamment pour ceux qui « font à la place de ». Même si on arrive à faire monter en autonomie beaucoup de personnes, il y en aura toujours qui ne voudront pas ou ne sauront pas faire, et il faut outiller le « faire à la place de ». Aujourd'hui, ce sont trop souvent des mots de passe dans des carnets de médiateurs numériques ou de travailleurs sociaux et l'idée est de disposer d'un outil technique qui permet de sécuriser le « je fais à la place d'une personne ». Nous sommes en train de prototyper FranceConnect Aidants avec FranceConnect : il s'agit du même dispositif, avec un aidant qui prend l'identité numérique d'une personne mais de manière tracée, sécurisée et vérifiable.

Enfin, la mise en place d'une instance nationale partenariale a aussi été lancée à Numérique en commun[s]. L'idée est de réunir au niveau national les parties prenantes de l'inclusion numérique et des stratégies numériques, pour donner une suite opérationnelle à ces recommandations et pour résoudre des problématiques qui vont sans doute émerger au fur et à mesure que des dynamiques locales vont se créer, au fur et à mesure que les Hubs vont se mettre en place et que les dispositifs que j'ai énoncés vont se déployer. Le dossier de presse récapitule nos travaux, et le site de la Mission détaille les différentes actions.



Merci

Luc DERRIANO

Merci. J'ai deux précisions à apporter. Le logo de l'Avicca ne figure pas sur le rapport, l'Avicca a bien été dans ce mouvement et a fait une contribution, mais pas en tant que rapporteur comme les autres associations dont le logo figure. Deuxièmement, nous avons participé à la première Masterclass à Nantes et un article a été fait sur ce sujet.

Sur cette première intervention, y a-t-il des questions ou des témoignages ? Au fur et à mesure de l'atelier, nous irons petit à petit vers des précisions sur les différents outils ou dispositifs mis en œuvre de façon plus pratique avec les autres intervenants.

Olivier de BAILLENX, Stratégic Scout

Comment avez-vous prévu de communiquer pour que toutes les personnes concernées par ces dispositifs en entendent parler ? Comment faire pour que les gens qui sont en difficulté aujourd'hui soient en mesure de se dire qu'ils peuvent avoir un Pass numérique, etc. Une politique de communication nationale ou régionale est-elle prévue à un moment donné ? Pour beaucoup de gens, la problématique n'est pas d'aller à un endroit mais que les gens viennent chez eux, parce qu'ils ne peuvent pas se déplacer, n'en ont pas l'idée ou ne veulent pas. Est-ce que le dispositif FranceConnect Aidants dont vous parlez est prévu pour ça et d'autres choses sont-elles prévues pour que les gens qui n'iront pas dans des endroits spécifiques puissent être aidés, même chez eux ?

Michel JANNET, Égalité Numérique

Je préside une association qui intervient dans un milieu hyper rural et nous intervenons auprès des maires pour leur expliquer le numérique. On a en effet absolument besoin d'informations qui ne soient pas numériques. Vous faites de superbes plateformes mais nous avons demandé à l'Agence du Numérique de nous communiquer des documents papiers, parce que la plupart des maires en Nord Charente ont plus de 60 ans et disposent de moins de 2 Mbit/s en mairie. On comprend que le papier est écologiquement très négatif, mais on en a besoin en termes de communication.

Michel LEBON, consultant

J'exerce notamment dans des territoires ruraux du Sud-ouest. Ma question rejoint les deux précédentes. Comment l'aspect cohésion des territoires a-t-il été envisagé dans votre analyse ? Au travers des travaux, des animations, des ateliers Numérique en commun[s] (auxquels je regrette de ne pas avoir réussi à participer), comment avez-vous perçu la représentativité de l'ensemble du territoire national et outre-mer ?

Je pense en particulier que l'acculturation au numérique dans les territoires ruraux suit la courbe d'arrivée du haut et du très haut débit. La prise de conscience des usages, des services et de la e-inclusion, vient immédiatement après l'accès au haut et au très haut débit. Comment voyez-vous les possibilités d'accompagnement et d'intervention des consultants ? Comment accompagner des élus de terrain qui en sont tout juste à l'étape de la prise de conscience ? Je

parle des élus de terrain, de la base, des maires, pas des élus représentatifs des conseils départementaux ou des syndicats mixtes numériques.

J'ai assisté à Toulouse à la présentation du rapport de Patrick Lévy-Waitz (président de la Fondation Travailler autrement) sur les espaces de *coworking* et les tiers-lieux, il a sorti une couverture formidable, « Faire ensemble pour mieux-vivre ensemble », en citant le terrain. Je constate cette problématique qui est de ressentir un besoin et de ne pas pouvoir mettre en œuvre de solution. Le chèque numérique, en tant que consultant, je ne peux pas le valoriser par des actions.

Bernard BRET, Périgord Numérique

Un appel à projets pour les Hubs numériques qui se termine bientôt est en cours. Est-ce que ce sera le seul ou pourra-t-il en amener d'autres ? Concernant le Pass numérique, si quelqu'un m'en demande, à qui dois-je m'adresser pour l'avoir ?

Olivier JOIN, GIP Récia en Centre Val de Loire

Où en est la mise en œuvre du Pass numérique et qui en fait l'ingénierie ?

Patrick VUITTON, Consultant

Est-il prévu d'associer à l'instance nationale partenariale les grands opérateurs de l'État comme la CAF, la Poste, etc. ?

Orianne LEDROIT

Oui, ils sont associés.

Cécile MONTREUIL, département de Saône-et-Loire

Je salue tout d'abord le travail réalisé en une année, avec une stratégie qui pointe du doigt les vrais sujets, même si on a vu sur le Pass numérique et les Hubs qu'il va falloir concrétiser un peu maintenant.

Je voudrais attirer l'attention sur quelque chose qui me semble manquer et qui est pourtant d'ordre stratégique. Les élus locaux, notamment ruraux, ont quand même du mal avec cette notion : pour eux, la mise en place du numérique est assimilée à une façon d'éloigner encore les territoires ruraux des services, parce qu'il n'y a plus de médecins, plus d'entreprises ni de transports... Tout se globalise un peu dans la tête des uns et des autres et le risque de fracture est élevé. Nous avons interrogé le préfet et je m'étonne de ne pas voir de lien plus marqué entre les schémas des maisons de services au public et les lieux d'inclusion, de promotion et de médiation numérique. J'ai cru comprendre que les grands opérateurs (CAF, Pôle Emploi, etc.) se sont engagés à être des acteurs de médiation, alors que ce sont les mêmes qui sont susceptibles d'être présents sur les maisons de services au public. Les maires sont très attachés à ces plans, mais cela reste des plans qui ne sont pas très pratiques car personne ne sait trop qui doit les piloter et les financer... Plutôt que de superposer des cartographies d'implantation, il serait assez pertinent de faire de ces maisons de services au public des lieux d'inclusion, puisque de toute façon ces lieux sont censés permettre la consultation à distance de différents services et opérateurs. Pourquoi ne pas avoir des animateurs systématiquement médiateurs ?

Orianne LEDROIT

Concernant la communication et les documents papiers, nous sommes très conscients du problème. Les plateformes sont des outils pratiques, mobilisables et utilisables assez facilement, mais si on traite de l'exclusion ou de l'inclusion numérique et qu'on ne pense que par des outils numériques, on a tout faux. Nous avons prévu d'avoir un certain nombre de documents aujourd'hui, mais nous les passerons par d'autres moyens. Une réflexion est en cours sur la manière dont on mobilise et dont on fait connaître les différentes actions engagées.

En matière d'inclusion numérique, nous pensons que les meilleurs vecteurs pour toucher les publics cibles sont les lieux vers lesquels ils ont l'habitude d'aller dans leur parcours de vie et qui ne sont généralement pas des lieux numériques, qu'ils ne connaissent pas ou qui les renvoient à leur propre incompetence. Les acteurs locaux que nous avons cherché à mobiliser ne font pas de numérique et sont pourtant des lieux ou des structures de confiance et de proximité pour les habitants. Nous avons par exemple essayé de mobiliser toutes les têtes de réseaux des missions locales, des Écoles de la 2^{ème} chance, des régies de quartier, des centres sociaux, etc. pour qu'ils puissent ensuite passer les informations dans leur réseaux et que les personnes qui travaillent dans ces structures localement soit au courant et puissent commencer à s'approprier les outils. Cela va prendre un peu de temps, mais en tout cas nous n'avons pas réfléchi la stratégie nationale d'inclusion numérique qu'avec des acteurs du numérique. C'était vraiment un parti pris.

Nous avons aussi travaillé sur le volet des travailleurs sociaux avec la DGCS (Direction générale de la cohésion sociale) pour identifier au-delà de la plateforme les formations au numérique qui existent, voir si elles sont satisfaisantes et suffisantes, les conforter, les renforcer et les rendre encore plus visibles.

Sur le fait d'aller à domicile chez ces publics, nous n'avons pas de parti pris. Aujourd'hui, énormément de lieux existent en effet mais ils ne sont pas forcément identifiés ou accessibles. Un gros travail d'identification des dispositifs en itinérance dans les territoires a également été mené. Il y a une documentation sur les outils mis en place, notamment des bus itinérants, et des initiatives dans différents territoires qui nous semblent intéressantes (Côte-d'Or, Saône-et-Loire, Pyrénées-Atlantiques, etc.). Je laisserai Emma Ghariani de La Mednum compléter. Il y a aussi de plus en plus d'initiatives de médiateurs numériques à domicile, qui commence à entrer dans des démarches qualité pour certaines.

En tout cas, la question de la médiation numérique n'a pas vocation à être vue sous l'angle restrictif du lieu de médiation numérique qui est fait dans une structure physique ou locale, mais au contraire dans la pluralité de ses formes (bus, à domicile, etc.) à partir du moment où une qualité de service et une précision du service rendu sont satisfaisantes, notamment pour mobiliser le Pass numérique.

Concernant la cohésion territoriale, la mobilisation et les échanges avec les territoires ruraux, le parti pris de l'élaboration de la stratégie est justement de travailler beaucoup plus avec les collectivités qui ont moins d'ingénierie à leur disposition, parce que celles qui en ont (les grandes métropoles, etc.) n'ont pas besoin de nous. Par contre, on peut mutualiser ce que font les territoires qui ont plus de moyens ou qui ont travaillé plus tôt à ces sujets, pour le mettre à la disposition des autres. Un gros travail est réalisé pour partager les différentes initiatives de façon à ce qu'elles soient utilisables, c'est-à-dire pas seulement pour en parler, mais en expliquant pourquoi ça a marché, quelles sont les conditions de réussite et de répliquabilité, quels sont les financements, etc. La mobilisation de l'AMRF et de l'APVF a été totale dans ce cadre. Nous avons énormément vus les représentants des maires ruraux, ce sont des acteurs que nous n'oublions pas et qui sont au contraire dans le cœur de la stratégie.

Le volet documentation d'initiatives, mise à disposition d'outils etc. c'est bien ce qu'on essaie de faire. Je suis preneuse de thématiques qui ne seraient pas adressées et qui pourraient l'être plus facilement.

Concernant les Hubs, je laisserai Nicolas Turcat répondre.

Il ne faut pas être dans une logique de subir la dématérialisation, mais de construire des réponses à l'appropriation des opportunités du numérique. Je suis allée très vite sur ce point mais l'inclusion est une notion beaucoup plus complexe et hétérogène que ce que l'on pense. Très peu de personnes sont complètement incluses ou complètement exclues, on a plus des personnes dont les usages témoignent d'une inclusion dans le volet accès à la connaissance par le numérique ou à la formation par le numérique, ou le volet des usages récréatifs, etc.

Concernant la question des opportunités du numérique, comment parvient-on à traduire ce que le numérique peut apporter en termes de développement économique pour un territoire, en termes de participation citoyenne, en termes de pratiques créatives ?... On travaille à l'incarner à et le rendre visible, y compris par des exemples locaux de personnes qui se sont installées dans un territoire parce qu'elles en avaient assez d'être dans une métropole et qui ont développé de nouvelles formes de mobilité par le numérique, ou un lieu un peu hybride qui partage à la fois des pratiques créatives, des pratiques citoyennes mais aussi de l'inclusion, etc. Nous essayons de rendre visibles ces initiatives, notamment pour les élus et les collectivités, parce que nous savons qu'il y a des besoins. Il ne s'agit pas d'avoir des tiers-lieux ou des espaces de *coworking* partout, mais il peut y avoir un intérêt à créer ces lieux ; pourquoi, avec quels habitants, quels services ? Le fait de tourner le prisme pour voir quelles sont les opportunités du numérique permet de faire les choses différemment.

L'inclusion numérique ne doit être ni stigmatisante, ni une logique de rattrapage. Il s'agit de voir comment outiller dans une dynamique de long terme les Français pour qu'ils soient acteurs de cette société numérique qui de toute façon va advenir.

Nous travaillons l'implantation des lieux sur une cartographie notamment en lien avec le CGET qui pilote les MSAP (maisons de services au public), sur un outil de base de données qui permet de faire remonter différentes cartographies et de les agréger. Cette base de données offre une architecture et des API qui permettent d'aller chercher de l'information sur d'autres bases de données, et de les centraliser ou de les décentraliser sur des cartographies nationales ou locales.

L'instance nationale partenariale, tous les grands opérateurs y sont.

Le Pass numérique est un dispositif physique concret et tangible qui est remis à quelqu'un, qui permet de l'orienter et qui lui donne un droit à la formation. Il a été initié dans son esprit et expérimenté notamment avec notre soutien par un acteur local qui s'appelle Aptic. Aujourd'hui, le Pass numérique existe dans plein de territoires (Gironde, Corse, Drôme-Ardèche, Côte-d'Or...). À chaque fois, il repose sur des dispositifs spécifiques : en Drôme Ardèche, c'est l'accompagnement à la prise en main des démarches administratives, notamment pour les seniors ; en Côte-d'Or, c'est l'accompagnement des parents de collégiens dans la prise en charge de l'ENT ; dans la région de Toulouse et en Guyane, c'est pour Pôle Emploi, etc. J'en profite pour souligner que les Outre-mer n'ont pas été oubliés, ils étaient présents à Numérique en commun[s] et ils ont fait un événement « Ultra numérique », le « NEC plus Ultra » (NEC : Numériques en commun[s]).

Aujourd'hui, il y a un engagement du gouvernement de passer l'initiative du Pass numérique à l'échelle et nous travaillons à opérationnaliser ce passage à l'échelle à la fois financièrement et juridiquement. Un cofinancement de l'État sera mis à disposition pour des territoires qui viendraient présenter une stratégie locale de mobilisation du Pass et qui annonceraient vouloir identifier des publics éloignés du numérique, et mettre en circulation tel nombre de chèque avec tel type de réseau de distribution. Nous étudierions et cofinancerions ces projets sur la base de

critères qui seraient rendus transparents. Durant cette phase d'opérationnalisation du dispositif, il est difficile d'en dire plus. En tout cas, nous partons du dispositif qui a été initié et avec lequel nous avons travaillé pour expérimentation et consolidation avec APTIC, dans lequel l'État est d'ailleurs devenu sociétaire. C'est une coopérative d'intérêt collectif qui compte l'État dans son sociétariat, à l'image de La Mednum (qui était la première). Nous consolidons à la fois juridiquement et financièrement le dispositif de Pass numérique avec l'implication de l'État, et nous pourrions en dire plus d'ici la fin de l'année, début 2019.

Luc DERRIANO

On est impatient ! Merci, nous allons passer la parole à Emma Ghariani de La Mednum.

Emma GHARIANI, Responsable du développement - La Mednum



Pour accompagner les transitions numériques des territoires, agissons ensemble

Je vais vous présenter La Mednum et le champ dans lequel on s'intègre, les acteurs qu'on rassemble ainsi que quelques actions qui peuvent vous intéresser.



NOTRE AMBITION

Outiller les territoires
pour que chaque Français bénéficie
des opportunités offertes par le numérique



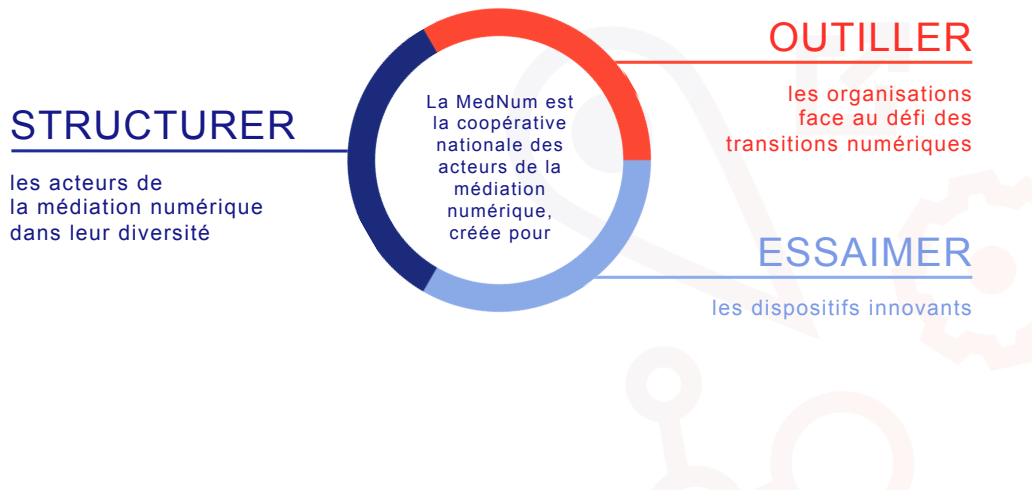
Notre ambition

La Mednum est une société coopérative d'intérêt collectif née en 2017 de la volonté de deux types d'acteurs, d'une part les acteurs de la médiation numérique qui agissent pour accompagner la transition numérique des territoires et l'appropriation par les gens des outils, des enjeux, des nouvelles technologies numériques ; et la puissance publique d'autre part. Le constat partagé était qu'il fallait agir parce que 90% des emplois en 2020 nécessiteront des compétences numériques, que 63% des Français ont l'impression de ne pas profiter dans leur vie citoyenne ou au travail des opportunités offertes par le numérique...Il y a donc un sujet.

Les acteurs de la médiation numérique et la puissance publique se sont donc rassemblés pour créer La Mednum qui est un opérateur de politique publique un peu particulier, puisqu'il est co-approprié à la fois par les acteurs de la médiation numérique qui en sont investisseurs, à la fois par l'État qui est également investisseur et par les collectivités qui peuvent investir dans la coopérative.

La Mednum a pour ambition d'outiller les territoires pour que chaque Français bénéficie des opportunités offertes par le numérique.

■ NOS MISSIONS



Nos missions

La coopérative s'est structurée autour de plusieurs missions.

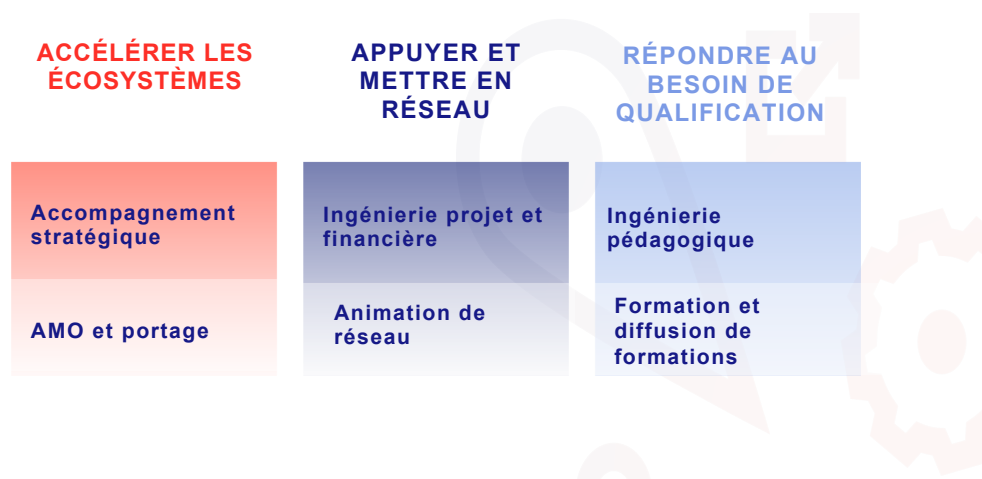
La première est une mission de structuration des acteurs de la médiation numérique. Faisant le constat de structures multiples dans les territoires (estimées à environ 6 000) et qui font face aujourd'hui à un renouvellement de leurs modalités d'action parce que les financements publics et que les besoins sociaux changent, ces structures doivent s'adapter, elles sont un peu fragilisées et il convient de les accompagner. D'un autre côté, il y a aussi des collectivités et un certain nombre d'opérateurs qui renouvellent également leurs modalités d'action. Longtemps, ces acteurs ont travaillé chacun dans leur silot sectoriel (secteur public, privé, éducation, formation, insertion, culture, travail social, etc.). Or cela ne fonctionne plus. Le numérique est transversal. Nous avons donc besoin d'agir en transversalité. La Mednum est un espace où cette coopération peut avoir lieu. La Mednum rassemble des acteurs qui tous ont un intérêt collectif à créer des outils et des stratégies communes pour mieux accompagner le développement de nouveaux usages dans les territoires. Elle les rassemble autour de projets concrets, qui permettent de créer un langage commun, des outils communs et ouverts, facilement essaimables.

Nous outillons donc les organisations face au défi des transitions numériques. Par rapport à la Mission Société Numérique et à la Caisse des Dépôts, vous avez un acteur étatique qui va mobiliser, créer une politique publique et donner l'impulsion, vous avez un financeur qui mobilise des fonds importants, et nous, nous sommes là pour décliner, avec des outils très concrets, de formation, de conseil et conception ou encore de portage pour le compte des acteurs, ce qui est

impulsé au niveau national. Avec la Mednum l'objectif est de porter à plusieurs des projets plus ambitieux et structurants que ceux que l'on aurait porté seul.

Enfin, nous avons vocation à améliorer et essayer les dispositifs qui marchent. Nos outils sont ouverts et peuvent être améliorés. Avec un réseau d'acteurs présent sur l'ensemble du territoire, nous avons par ailleurs une capacité à répliquer ce qui fonctionne.

NOS SERVICES



Nos services

Très concrètement, en tant que société coopérative d'intérêt collectif, nous mobilisons différentes briques de services pour répondre à ces missions. Aujourd'hui, nous faisons principalement deux choses pour des commanditaires publics et privés.

Premièrement, de l'apport d'ingénierie. Nous apportons à nos clients, l'expertise territoriale et fonctionnelle cumulée d'un réseau national d'acteurs de la médiation numérique présent en métropole et Outre-mer, une vision à 360° sur les territoires. Cet apport d'ingénierie nous l'apportons 1) en AMO conseil, 2) en portant à la demande d'un commanditaire national, un consortium d'acteurs qui allie les compétences métiers et territoriales du réseau. Nous travaillons aujourd'hui principalement sur des dispositifs d'ingénierie pédagogique et de formation. Nous avons par exemple travaillé avec le CNFPT pour construire des formats qui permettent d'avoir les clés de compréhension des mutations en cours, en tant que collectivités et aussi en tant qu'élus, pour pouvoir agir.

Deuxièmement, nous construisons des espaces de rencontre entre les différents types d'acteurs engagés sur les questions des usages numériques. Il y a notre gouvernance, si vous êtes sociétaire. Il y a aussi Numérique en commun[s], l'événement national autour des cultures et de la médiation numérique. Porté avec la Mission Société Numérique et l'association nantaise PING,

il a réuni en septembre 850 personnes, qui auparavant ne s'étaient pas croisées et qui s'aperçoivent qu'elles viennent du même territoire et qu'elles traitent les mêmes problématiques. Ce sont des grandes entreprises, des collectivités, des acteurs de l'État des acteurs de la médiation numérique à but lucratif ou non, des organismes de formation, des associations, etc. Cette rencontre, on la rend donc possible en créant un événement comme Numérique en commun[s], monté avec le soutien de la Caisse des Dépôts, de la Poste, du Groupe UP, de la MAIF mais aussi des trois niveaux de collectivité - métropole de Nantes, département de Loire-Atlantique et région Centre-Val de Loire).



UNE ACTION EN PROXIMITÉ
UN ANCRAGE TERRITORIAL
EN MÉTROPOLE ET EN OUTRE-MER

70%
de la valeur créée
est redistribuée

Une action de proximité

■ UNE ALLIANCE D'ACTEURS UNIQUE

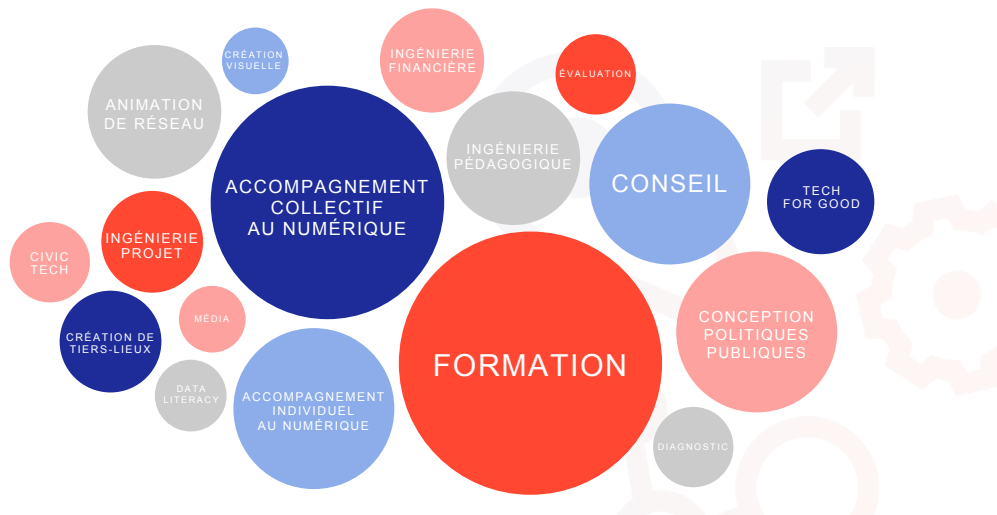


Une alliance d'acteurs unique

La Mednum compte soixante-dix sociétaires investisseurs dans la coopérative. Cela peut paraître peu mais, parmi ces acteurs, il y a de gros réseaux comme celui de la Ligue de l'enseignement, qui sont des réseaux nationaux, des réseaux comme les Petits Débrouillards qui font de la médiation scientifique et numérique et qui sont présents dans 3 000 villes en France. Nous travaillons également avec des acteurs comme Médias Cité qui a propulsé Aptic au niveau national, qui sont ancrés au niveau local mais qui rayonnent au niveau national parce qu'ils développent des dispositifs et des outils innovants. Nous avons aussi au capital des acteurs comme Urban Prod, ou l'espace public numérique Sud Charente qui rayonnent sur leur territoire.

Côté médiation numérique, nous intégrons donc à la fois des acteurs très ancrés localement et qui agissent uniquement sur leur territoire ; des acteurs ancrés sur le territoire mais qui rayonnent au niveau national avec un dispositif comme le Pass numérique pour Aptic ; et des grands réseaux nationaux qui permettent de toucher assez rapidement un grand nombre de territoires. Nous accueillons également l'État au capital ainsi que les collectivités et associations de collectivités. Enfin, nous ont rejoints de nombreux acteurs dont la médiation numérique n'est pas le cœur de métier mais qui s'en préoccupent car leur métier change : acteurs de l'accompagnement social, jeunesse, *Civic tech*, etc.

■ UN RÉSEAU D'EXPERTISES DIVERSIFIÉ



Un réseau d'expertise diversifié

Comment travaillons-nous quand une entreprise, un acteur public comme un territoire, ou un ministère vient nous voir en nous disant qu'il a envie d'agir sur plusieurs territoires ? En effet, nous n'agissons que sur plusieurs territoires en subsidiarité avec notre réseau d'acteurs. Nous mobilisons les bonnes compétences et références du réseau d'acteurs de La Mednum, qu'il s'agisse d'expertises de connaissance du territoire ou d'expertises fonctionnelles (formation, conseil, data, accompagnement individuel et collectif, ingénierie pédagogique) telles qu'elles sont référencées ici (cf. diapositive).

Si un acteur vient nous voir avec une problématique, nous sommes en capacité de répondre très vite, en agrégeant des compétences territoriales pour agir où il faut avec les acteurs qui sont sur place ; s'il n'y en a pas, on prendra un acteur qui n'est pas trop loin et qui a la compétence, pour monter des projets un peu complexes. Cela évite au commanditaire de gérer de nombreux acteurs séparément sur un même projet. Cette capacité, nous la mobilisons dans le cadre de portages de projets ou d'assistances à maîtrise d'ouvrage.



AGIR AVEC LA MEDNUM



Agir avec La Mednum

Il y a deux manières d'agir avec La Mednum lorsqu'on est une collectivité ou autre acteur. Soit on est commanditaire, soit on est sociétaire, et parfois on peut même être fournisseur puisque nous travaillons avec le réseau d'acteurs et que 70% de la valeur économique ajoutée nouvelle que nous créons est réinjectée au réseau (chiffres 2018). Il y a donc aussi des acteurs qui sont fournisseurs de services dans le cadre de nos projets.

En tant que sociétaire, c'est-à-dire actionnaire, vous investissez dans la coopérative et vous participez aux côtés d'acteurs comme la Mission Société Numérique qui représente l'État, et de tous les acteurs de la médiation numérique qui sont engagés dans la coopérative (*think tanks*, entreprises...) à construire ces projets.

Si vous êtes commanditaire, je vais vous présenter les outils sur lesquels vous pouvez vous appuyer.

LA MASTERCLASS ACTION PUBLIQUE ET NUMÉRIQUE

- Sur votre territoire
- Avec les acteurs des usages numériques dans votre organisation
- Des clefs de compréhension techniques et politiques
- <https://bit.ly/2qh9eLT>



La Masterclass action publique et numérique

La Masterclass est un format de formation que nous avons mis en place à l'occasion de Numérique en commun[s]. Un grand nombre de cadres des collectivités territoriales, d'agents et d'élus ont ainsi pu participer à cette Masterclass. L'objectif avec ce format est de dédramatiser le numérique et de donner des clés de lecture théorique et pratique avec des retours d'expériences très concrets de ce qui se fait en matière d'accompagnement des usages numériques sur les territoires.

La première Masterclass a été opérée au niveau national et tout le monde est venu à Nantes, mais ce format peut aussi être déployé sur un territoire donné. L'objectif est de rassembler les décideurs, c'est-à-dire pas seulement les agents, les cadres ou les élus. La Masterclass est là pour donner ces clés de compréhension. Elle a été montée avec la Chaire Innovation Publique ENA ENSCI avec la Mission Société Numérique et nous avons eu des retours d'expériences sur ce qui se fait très concrètement, par exemple : qu'est-ce qui a fonctionné à la Quincaillerie de Guéret, un lieu très rural, quand on a monté un tiers-lieu service public ? Tous les acteurs présents ont pu avoir ce retour d'expérience. La Mednum apporte dans le cadre de son offre de service un espace de partage, de mutualisation de pratiques.



1

-

Le MOOC « médiation numérique »

En matière d'ingénierie pédagogique, nous agissons pour des structures nationales, toujours avec pour objectif, d'accompagner les acteurs qui s'interrogent dans les territoires sur la manière d'aborder la transition numérique.

Qu'est-ce que la médiation numérique ? Qui sont ses acteurs, quels sont ses leviers ? Nous avons souhaité traiter ces questions avec le CNFPT sur une première brique de connaissance, car plein de gens ne savent pas ce qu'est la médiation numérique ou ce que sont les usages numériques. Cela ne parle pas, voire cela fait peur. Nous le faisons avec un MOOC qui est ouvert, gratuit, et qui est réappropriable puisque les vidéos sont téléchargeables et réutilisables. Nous avons donc créé un « commun » pour former, appuyer la formation, donner envie d'aller plus loin. C'est toujours la première marche qui est la plus difficile, mais après avoir regardé un MOOC, chacun peut se dire « et si j'allais plus loin, si j'allais à Numérique en commun[s], et si j'avais envie de me former davantage sur le sujet etc. ». Aujourd'hui, plus de 1 600 personnes ont participé à ce MOOC qui va tourner toute l'année et nous espérons qu'il constituera un vrai outil de travail pour les collectivités et au-delà.

- Une vision systémique sur les projets et les acteurs existants
- Un interlocuteur tiers de confiance
- L'accès à un panel de compétences fonctionnelles diversifié et territorialisé
- Une intervention rapide



La Mednum apporte une vision systémique sur les projets et les acteurs existants, parce que nous avons une vue nationale et sur un grand nombre d'initiatives existantes en tant qu'opérateur. Nous sommes un interlocuteur tiers de confiance.



C'EST LE MOMENT
D'AGIR

Emma Ghariani
Responsable du développement
emma.ghariani@lamednum.coop
www.lamednum.coop

Contacts

Luc DERRIANO

Merci, c'est le moment des questions.

Pierre-Christian CELLE, consultant

Toutes les ingénieries présentées semblent complexes et un peu lourdes. Vous pensez que chaque citoyen aura reçu une formation par un formateur compétent et qualifié dans quel délai ?

Michel JANNET

Si j'ai bien compris, vous travaillez avec des structures déjà bien établies, mais pas forcément avec des structures débutantes ?

Emma GHARIANI

Faut-il un formateur derrière chaque Français ? Ce n'est pas l'objectif. Nous allons créer des outils communs. Aujourd'hui, un acteur qui a besoin d'une formation va peut-être la payer 4 fois. Le MOOC du CNFPT est ouvert, c'est un outil commun et gratuit dont vous pouvez vous servir. L'objectif sur ce MOOC est de faire en sorte que vous puissiez réutiliser ces outils pour faire vos propres démarches d'animation. Nous créons les outils communs. L'objectif, c'est que vous puissiez aussi réalimenter ce commun, par exemple en faisant part de ce qui a fonctionné ou pas, sur des temps tels que Numériques en commun[s], qui proposent des temps de partage autour d'ateliers, etc. Nous pouvons créer des mécanismes, qui permettent de faciliter l'accès à certaines ressources, notamment de formation, afin que chacun n'aie pas à réinvestir du temps et de l'argent pour avoir accès à un contenu déjà amorti, et que l'on soit plus dans une logique d'utilité marginale.

Pierre-Christian CELLE

J'ai bien compris cela, et c'est la raison pour laquelle je pose la question : le formateur derrière chaque Français, pourquoi pas ? De toute façon pour former les gens, il faut quelqu'un qui leur explique et il faut que ce soit quelqu'un qui soit à côté ou du moins dans une salle de formation. Les outils sont peut-être là, mais on ne voit pas se dégager le plan d'action qui va faire que cela aboutira effectivement à quelque chose. Pour le Français à qui on va demander de remplir sa déclaration d'impôts sur internet, comment va-t-on s'assurer qu'il aura eu la formation et qu'il pourra le faire ? Et c'est vrai pour la CAF, Pôle Emploi, etc. Qu'est-ce que tous ces acteurs proposent en termes de formation ?

Nicolas TURCAT, Banque des Territoires

Je peux répondre. D'abord, est-ce qu'une personne a forcément besoin d'accompagnement, d'aide ou de formation pour remplir sa déclaration d'impôts ? Des dispositifs existent, ils ne sont pas assez connus et c'est en effet un vrai problème. La Caisse des Dépôts a un mandat pour

opérer l'animation du réseau des maisons de services au public, mais elles ne sont pas assez connues et c'est d'ailleurs le sens des travaux qui sont menés pour renouveler le dispositif et permettre que, lorsque quelqu'un se pose une question sur sa feuille d'impôts ou son assurance maladie, il trouve une réponse dans un lieu dédié. On met à disposition des kits de communication papier qui permettront de faire connaître ces actions et de trouver un accompagnement, éventuellement financier via le Pass numérique.

Deuxièmement, le sens de l'action du Secrétaire d'État, qui n'est pas abordée ici, est également de travailler à des ergonomies de sites web de façon à faciliter le plus possible le parcours utilisateur. De nombreuses personnes peuvent passer à travers les mailles du filet et n'ont pas besoin de formation pour aller remplir leur déclaration - qui est d'ailleurs probablement un mauvais exemple par rapport à d'autres procédures.

Ensuite, c'est le sens de la formation professionnelle. La ministre du Travail Muriel Pénicaud a redonné un élan à la réforme sur la formation professionnelle avec la nouvelle disposition d'un compte personnel de formation qui sera donné à l'ensemble des actifs ; il faudra avoir une application web mais 90% des gens ont des smartphones. Il y a donc un sujet pour pouvoir consommer ces 500 euros de formation. Certains mettrons probablement des blocs de compétence en face des 500 euros sur l'application du CPF, et l'individualisation de la prescription de la formation est aussi un vrai sujet aujourd'hui. Je ne sais pas qui va dire : « Madame Untel, vous avez besoin d'une formation pour remplir votre déclaration d'impôts ». Il y a probablement une démarche personnelle, ou en tout cas un éveil personnel, à avoir et à comprendre.

Et enfin, le numérique s'apprend dès le plus jeune âge. Ici, on parle du « stock », mais il y a le « flux » qui arrive, 12 millions d'élèves chaque année, et il y a un sujet de compétence numérique de ces élèves.

Luc DERRIANO

Il y avait une question demandant si vous travailliez seulement avec les structures déjà existantes ?

Emma GHARIANI

Dans notre réseau, il y a des structures d'âges très variés. Certains acteurs sont là depuis 20 ans, pratiquement depuis les débuts d'internet. D'autres structures ont seulement deux ou trois ans. Quasiment tous les acteurs développent aujourd'hui des offres de services sur des modèles différents.

Par exemple, on se demande comment faire venir la médiation numérique chez les gens, dans les maisons de retraite ou en tout cas sur place ? C'est une modalité d'action qui se développe beaucoup : il y a les bus numériques mais aussi des modèles du type service à la personne, où une personne vient chez quelqu'un ou sur site et intervient deux heures sur un problème particulier. Il y a par exemple un acteur qui s'appelle Mon Assistant Numérique que nous avons mobilisé pour un webinaire sur cette question de médiation numérique itinérante afin de montrer qu'il existe différents modèles de dispositifs de médiation numérique de proximité.

Le modèle de Mon Assistant numérique est intéressant. Comme ce sont des micro-franchisés, ils sont vraiment présents sur un rayon de 40 km et sur des endroits très divers. Pour l'instant, ils sont plutôt situés sur l'ouest de la France

Nous avons toujours à cœur, quand on monte un projet, de faire un partage de compétences entre acteurs, que ce soit sur plusieurs territoires, ou parce qu'il y a une structure plus jeune et

une autre plus confirmé et avec plus de références ou deux structures qui montent des dispositifs de médiation numérique différemment et qui peuvent s'enrichir mutuellement.

Luc DERRIANO

Je propose de passer à la présentation de Nicolas Turcat de la Banque des Territoires.

Nicolas TURCAT, Responsable du service Développement des usages numériques - Banque des Territoires/CDC



HUBS FRANCE CONNECTÉE **PRÉSENTATION DE L'APPEL À PROJETS**

TRIP AVICCA - 6 novembre 2018

Hubs France connectée - Présentation de l'appel à projets

Consolider la filière de la médiation numérique



Un contexte de **numérisation** des démarches administratives et de l'action publique



Un besoin croissant de formation des citoyens :
13 millions de Français se sentent « **éloignés du numérique** »*



Une **multiplicité d'acteurs au service de l'inclusion numérique** sur le territoire et une nécessaire structuration des initiatives



De nombreuses **opportunités de synergies entre acteurs** : levée de fonds, ingénierie financière, infrastructures...

LES HUBS FRANCE CONNECTÉE :

des structures territoriales d'appui aux acteurs locaux de la médiation, pour une meilleure coordination des acteurs de l'inclusion et de la médiation numériques à l'échelle de plusieurs départements.

* Stratégie Nationale pour un Numérique Inclusif, pilotée par M. Mounir Mahjoubi, secrétaire d'État auprès du Premier ministre, chargé du Numérique, mai 2018

Banque des Territoires

Mission Société numérique

PRESENTATION DES HUBS FRANCE CONNECTÉE - TRIP 2018 AVICCA - 6 novembre 2018

2

Consolider la filière de la médiation numérique

La Banque des Territoires, en partenariat avec la Mission Société Numérique et le secrétariat d'État au numérique, a décidé de s'engager elle aussi dans la stratégie nationale pour un numérique inclusif de manière concrète en lançant un appel à projets pour concevoir, mettre en œuvre et déployer des Hubs intitulés France Connectée.

Cet appel à projets est ouvert aujourd'hui, et jusqu'à fin novembre. Ce sont des structures qui ont une vocation d'appui et de mutualisation à l'échelle des territoires, pour et à destination des acteurs locaux de la médiation pour leur permettre deux choses. Premièrement de mieux se coordonner, suite au constat du rapport publié dans le cadre de la stratégie nationale : parfois des actions très isolées qui demandent de la coordination. Et puis, deuxièmement, être capable d'aller chercher des moyens supplémentaires pour opérationnaliser des actions de médiation et d'inclusion numérique. De moyens supplémentaires, ce sont des ressources humaines mais également des moyens financiers, être capable d'aller faire de *fundraising* en entreprise, être capable d'aller postuler à un projet avec la région sur du FSE ou du FEDER qui sont des poches sous-consommées aujourd'hui dans certaines régions.

L'objectif était également de se mettre à l'échelle de plusieurs départements, c'est-à-dire d'être capable de dépasser peut-être la logique des schémas directeurs d'accessibilité aux services publics qui ont aujourd'hui une vocation plus ou moins normative en réalité, selon l'embarquement des acteurs territoriaux déconcentré et décentralisés. Aujourd'hui, on a trouvé intéressant de dépasser la logique d'un département justement pour pouvoir avoir des bassins territoriaux plus critiques, avec des volumes de personnes touchées plus importants.

Une enveloppe globale de 5 M€ pour financer 10 projets

OBJECTIFS DE L'APPEL À PROJETS :



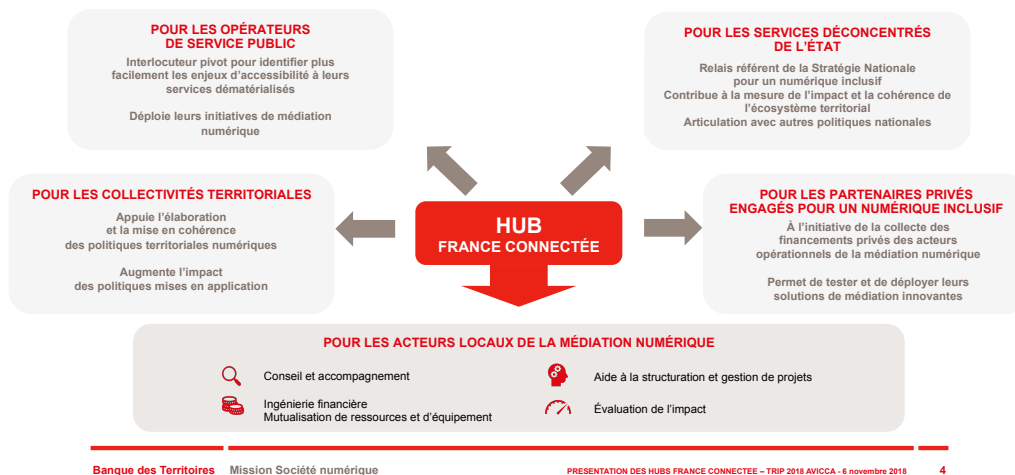
1. assurer la pérennité de la filière
2. élaborer des stratégies publiques plus efficaces
3. démultiplier les effets positifs de l'inclusion numérique au sein des territoires et permettre un changement d'échelle
4. mettre en place des indicateurs de mesure de l'impact et des bénéfices pour les citoyens

Une enveloppe globale de 5 M€ pour financer 10 projets

Voici rappelés les grands objectifs. Une enveloppe globale de 5 millions d'euros est prévue et le cofinancement est bien entendu sollicité. Ces 5 millions seront apportés en fonds propres au global sur une dizaine de projets, soit un peu moins de 500 000 euros pour chacun, montant qui peut être adossé à du cofinancement de la part d'entreprises, collectivités, régions, départements, etc. L'idée est d'assurer la pérennité, de contribuer à l'élaboration de stratégies publiques plus efficaces, de démultiplier les effets positifs de l'inclusion numérique au sein des territoires et permettre un changement d'échelle.

Enfin, nous recherchons une chose très importante dans les dossiers, c'est la mise en place d'indicateurs de mesure de l'impact et des bénéfices pour les citoyens. Il existe en effet peu de chiffres concaténés et fiables sur le nombre de lieux existants, où ils sont situés, quels types d'actions ils font, quels sont leurs moyens d'action, etc. Un des objectifs est d'avoir une structure qui permette de regarder, cartographier et accumuler les moyens qui sont aujourd'hui mobilisés dans un territoire.

Le Hub et les parties prenantes de son territoire



Le Hub et les parties prenantes de son territoire

Cette diapositive présente le Hub dans son écosystème car il agit dans un écosystème et pour l'écosystème.

Le premier écosystème, ce sont les opérateurs de services publics, qui sont dans cette ambivalence de désertification mais également de dématérialisation, et qui font de plus en plus d'actions d'inclusion au numérique, en direct ou en propre, avec des conventionnements. Par exemple la CAF, la CNAM ou Pôle Emploi conventionnent directement avec les collectivités pour mettre en place des actions d'inclusion au numérique. Ce sujet doit être pris en compte et embarqué dans la logique de Hub. Il faut donc avoir un repérage correct des opérateurs publics sur le territoire concerné.

Le deuxième écosystème, ce sont les services déconcentrés de l'État qui sont à la manœuvre à travers le CGET et le réseau des MSAP (Maisons de services au public), qui restent un dispositif massif, qui coordonnent une partie de la politique sur le sujet et qui permettent aussi l'articulation avec d'autres politiques nationales.

Les partenaires privés sont de plus en plus intéressés pour s'engager dans une dynamique de numérique inclusif, ce qui permet surtout de déployer et de tester des solutions plus innovantes.

Enfin, au cœur du dispositif, les collectivités territoriales dans leur ensemble élaborent et mettent en cohérence leurs propres politiques et surtout financent souvent une grande partie des actions d'inclusion et de médiation numérique. Il faut les aider à augmenter leur impact pour pouvoir mettre en place de nouvelles actions, car aujourd'hui on n'est pas sur les volumes attendus. Par exemple, sur les 13 millions de Français identifiés, le réseau MSAP a vu passer 2,3 millions de personnes dans le dispositif seulement - ce qui est déjà une réussite.

Les Hubs sont bien à destination des acteurs locaux de la médiation numérique. Ce n'est pas forcément un acteur local qui porte le Hub mais c'est quelqu'un qui s'adresse à des acteurs locaux, c'est un intermédiaire. Il fournit de l'accompagnement et du conseil à ces acteurs, qu'il aura cartographiés et recensés, il leur fournira une offre de services, notamment en ingénierie financière et en mutualisation de ressources et d'accompagnement. On parle là en fait du sujet central de la formation des formateurs. Il va les aider aussi probablement à structurer et à gérer les projets (un projet FSE ou FEDER, c'est extrêmement compliqué à monter et à gérer). Et enfin, il pourra assurer le suivi de l'action réalisée dans le territoire et évaluer son impact.

Missions des Hubs France connectée

- 1. Recenser, articuler et coordonner les acteurs de terrain de la médiation numérique** pour faire converger les projets vers des priorités territoriales définies avec les collectivités ;
- 2. Lever des fonds et appuyer en ingénierie financière les acteurs de terrain** pour monter des projets à impact territorial plus fort et mobiliser des sources de financement alternatives (notamment européennes) ;
- 3. Mutualiser et apporter de la valeur aux acteurs de terrain** en créant des centres de services partagés ;
- 4. Évaluer l'efficacité des services rendus sur le territoire** et en informer les collectivités et les instances nationales concernées (Banque des Territoires, Agence du Numérique, etc.).

Missions des Hubs France Connectée

Les missions des Hubs sont premièrement d'articuler, recenser et coordonner les acteurs, afin de connaître les acteurs formels et informels de la médiation et de l'inclusion au numérique.

Deuxièmement, de lever des fonds et appuyer en ingénierie financière les acteurs de terrain. Les Hubs sont par exemple un des leviers pour décliner le Pass numérique ou les outils qui ont été mis à disposition.

La troisième mission des Hubs est de mutualiser et apporter de la valeur, notamment pour la formation, y compris en s'emparant des outils mis à disposition par La Mednum, le MOOC, etc.

Enfin, évaluer l'efficacité des services rendus sur le territoire.

Critères d'éligibilité

- ➡ Zone de couverture envisagée : **2 à 5 départements**
- ➡ Les structures éligibles sont des **personnes morales existantes** :
 - entreprises publiques et/ou privées, fondations/associations de droit privé
 - GIP / GIE et autres formes de groupement
 - syndicats mixtes

Les consortiums d'acteurs aux compétences complémentaires intervenant sur un même territoire (association possible de collectivités territoriales, organismes publics et/ou privés ou établissements d'enseignement) sont encouragés.

Une attention particulière sera portée aux structures et consortiums ayant vocation à se pérenniser et justifiant de l'élaboration et la mise en œuvre d'un modèle d'affaire.

Critères d'éligibilité

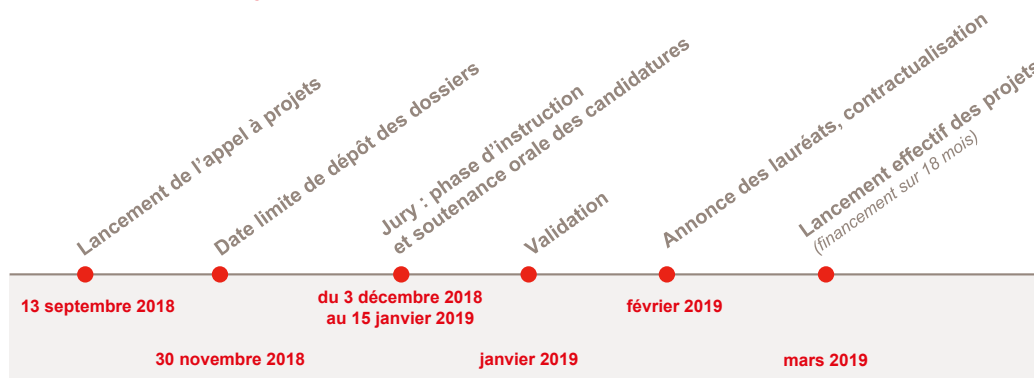
En termes d'éligibilité, la zone de couverture donnée par le cahier des charges est de 2 à 5 départements. En réalité, c'est surtout 2 minimum et 5 maximum à titre indicatif ; cela peut être plus mais l'enveloppe reste la même, c'est pourquoi nous conseillons de rester entre 2 et 5. Évidemment, si c'est 6 ou 7 départements pour des moyens d'action un peu plus restreints, cela reste envisageable.

Les structures éligibles sont des personnes morales existantes : entreprises publiques ou privées, fondations, associations de droit privé, GIP, GIE et syndicats mixtes.

Le consortium d'acteurs aux compétences complémentaires est un point d'attention important. Il est recommandé de mettre en place de tels consortiums, un peu dans la logique PIA : un porteur de consortium s'entoure d'une série d'acteurs complémentaires s'il n'est pas parfaitement compétent pour intervenir sur cette mission. Une attention particulière sera portée dans l'examen des dossiers sur le fait d'être capable de pérenniser la structure.

Aujourd'hui, il y a une vague de 10 Hubs. À date, il n'y a pas l'idée d'en refaire 10 sur d'autres territoires. Par contre, si on arrive à pérenniser 10 structures d'appui en ingénierie sur les territoires, ce sera une vraie réussite. Nous espérons, justement avec l'appui de la Mission Société Numérique mais également de La Mednum - dont les Hubs seront, je l'espère sociétaires à terme - qu'ils auront vocation à aller peut-être dans d'autres territoires ou à faire exemple.

Principaux jalons



Banque des Territoires

Mission Société numérique

PRESENTATION DES HUBS FRANCE CONNECTEE - TRIP 2018 AVICCA - 6 novembre 2018

7

Principaux jalons

L'appel à projets a été lancé le 13 septembre 2018 et les dépôts de dossiers sont fixés au 30 novembre 2018. Dans les prochaines semaines, nous annoncerons la mise en place d'un jury pour instruire les dossiers, et une soutenance orale des dossiers se déroulera probablement autour du 15 janvier afin de valider les candidatures.

Celles-ci seront ensuite soumises à une validation du financement (examen des aides d'État, *cleaning* des dossiers...) pour éviter notamment qu'il soit soumis à de la fraude ou autre. Cette validation est réalisée par la Caisse des Dépôts avec un comité de validation qui examinera les dossiers sélectionnés par le jury.

L'annonce des lauréats et la contractualisation sont prévues en février 2019. Il y aura en effet une convention de contractualisation, comme dans un PIA, entre la Caisse des Dépôts et l'entité porteuse lauréate.

Enfin, le lancement effectif des projets est visé sur mars 2019.



MISSION
SOCIÉTÉ
NUMÉRIQUE

POUR TOUTE QUESTION COMPLÉMENTAIRE :
AAP-hubsinclusifs@caissedesdepots.fr

Nicolas TURCAT
Resp. de service « développement des usages numériques »
Direction de l'investissement
Nicolas.turcat@caissedesdepots.fr

@BanqueDesTerr @MissionSoNum

PRESENTATION DES HUBS FRANCE CONNECTEE - TRIP 2018 AVICCA - 6 novembre 2018



8

Contacts

Luc DERRIANO

Merci. Des questions ?

Roger MENN, Syndicat mixte Oise Très haut débit

Je suis par ailleurs maire d'une commune de 7 000 habitants. Je ne sais pas d'où sort le chiffre de 13 millions de Français, mais l'ordre de grandeur doit être le bon. Avec tous les outils qui existent depuis un an, combien de personnes avez-vous formées en France ? Sachant que ces 13 millions doivent être quasiment toutes formées avant d'arriver à 2020, parce que sinon elles n'auront aucune chance de trouver du travail, puisque 90% des emplois nécessiteront l'utilisation et l'usage du numérique à cet horizon...

Vous avez insisté sur la nécessité de former les jeunes mais une action est-elle prévue au niveau de l'État pour former les enseignants ? Au niveau des lycées, cela fonctionne, il y a le matériel et la matière grise. Dans les collèges, on peut considérer aussi que cela fonctionne globalement bien, les départements ayant mis pas mal d'argent dans le dispositif. Mais au niveau de l'école élémentaire que l'on commence à considérer comme essentielle - à juste titre -, certains enseignants ont envie de s'investir dans le numérique lorsque les communes les accompagnent en les dotant de matériels suffisamment performants ; mais d'autres ne veulent pas du tout en entendre parler parce qu'ils n'ont pas été formés, qu'ils ne connaissent pas le système et qu'ils n'ont pas envie de s'investir dans le dispositif. En tant que maire, j'ai mis pas mal d'argent pour

équiper les écoles et je suis navré de tomber parfois sur des enseignants qui ne veulent pas du tout utiliser le matériel parce qu'ils ne savent pas s'en servir.

Dernière remarque : j'espère que, lorsque vous allez voir les gens pour les former, vous ne leur parlez pas de Hub, de Mooc, etc. ! Dans ma commune, située à seulement 70 km au nord de Paris, certains habitants regardent un ordinateur comme une poule regarderait un couteau ! À un moment donné, il faut aussi se mettre à la portée des individus et il va falloir aller en chercher certains chez eux.

Nicolas TURCAT

La Banque des Territoires a vocation à s'adresser en priorité aux professionnels sur les sujets de la médiation et de l'inclusion au numérique. Pour le Hub, je n'ai pas choisi ce nom, quant au Mooc, il est entré dans le langage commun.

Je laisserai de côté les 13 millions et la manière dont cela a été chiffré, je crois qu'il y a des études assez sérieuses sur le sujet.

Sur la question de la formation, en effet le pari que nous faisons, que ce soit sur les dispositifs de type CGET ou autres, c'est de faire de la formation de formateurs, et cela ressort de manière très forte dans la stratégie nationale pour un numérique inclusif qui laisse souvent un certain nombre d'aidants, dans tous les sens du terme, un peu en déshérence face à des gens qui posent des questions sur des procédures électroniques complètement incompréhensibles. Par conséquent, la formation de formateurs est un point central dans l'appel à projets. L'année dernière, le dispositif MSAP a par exemple formé 876 agents sur 1 700. Le réseau des MSAP a un ancrage très rural, avec un dispositif très présentiel.

Sur la formation des enseignants, la réflexion est menée du côté du ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse et également du secrétariat d'État. La Caisse des Dépôts a lancé avant l'été une démarche de concertation, qui s'appelle Petite École du numérique, qui s'est déplacée 6 fois dans un certain nombre de territoires ainsi qu'à Paris, avec l'ensemble des acteurs du développement des compétences numériques. Une des questions initiales était de capitaliser sur l'existant mais également d'élargir la question de la formation des enseignants et des animateurs en périscolaire. Les rapports d'évaluation d'un certain nombre de PEdT (Projet éducatif de territoire) ont en effet pointé le manque de formation par exemple des animateurs sur le périscolaire, parce que c'est aussi compliqué de faire apprendre de la musique que le numérique et qu'il faut être formé pour ça.

Nous allons travailler sur ce sujet, y compris avec la Mission Société Numérique, le secrétariat d'État au Numérique, mais également le Ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse pour proposer un dispositif qui devrait aboutir cet hiver à un certain nombre d'annonces. Sachez en tout cas qu'il s'agit d'une priorité dans nos services. Ces formations seront y compris à destination des animateurs, mais également potentiellement des aidants parce que dans la concertation, beaucoup de collectivités nous ont dit la même chose : elles ont investi dans du matériel, dans une infrastructure, mais les enseignants ne sont pas formés et c'est du gâchis. Elles sont même prêtes à prendre en charge elle-même la formation ! Ensuite, il faudra voir comment on décline le dispositif sur des petites communes.

Enfin, dans quelques semaines, à l'occasion du Congrès des Maires, nous sortirons une cartographie ouverte en open data de l'ensemble des composantes du numérique éducatif (les infrastructures, l'équipement, les ressources et également les expérimentations qui auront été financées par l'État notamment au titre du PIA), à l'échelle des 63 000 établissements français. Cette carte sera mise en ligne à partir du 22 ou 23 novembre. Vous y aurez accès notamment

pour avoir une compréhension plus globale du bassin des établissements qui se trouvent dans votre périmètre d'action.

Orianne LEDROIT

Le chiffre de 13 millions est issu de deux enquêtes que nous finançons, le Baromètre du numérique et Capacity. Sur ces 13 millions, 6,7 millions de citoyens ne se connectent jamais à internet, et 7 millions d'internautes disposent d'un faible niveau de compétence numérique.

Olivier de BAILLENX

Il y a un problème entre ce que vous venez de dire et ce que Madame Ghariani a dit. On a l'impression qu'il y a des choses qui se font d'un côté comme de l'autre, qui se recoupent, et on ne comprend pas très bien la logique de tout cela. Que la Caisse des Dépôts intervienne comme financeur, on le comprend très bien, mais quand il s'agit de formation, pourquoi la Caisse intervient alors que d'autres choses se font ?

On le voit par ailleurs avec des départements qui financent des stratégies d'inclusion numérique, avec des initiatives qui sont faites à droite et à gauche. Je n'arrive pas à comprendre la logique, la cohérence du dispositif. J'ai l'impression que les choses partent un peu de manière éparpillée. En plus, je comprends que l'initiative de la Caisse des Dépôts va concerner certains départements mais pas d'autres...

Orianne LEDROIT

On est aligné sur un plan d'actions qui a été coécrit par différents partenaires, qui est piloté et qui a été annoncé par le gouvernement. C'est une des actions du gouvernement, dans laquelle la Caisse des Dépôts est partie prenante dans le cadre de sa direction sur les usages numériques, au titre du financement et de la mise en œuvre d'une action, mais aussi de la synergie avec les actions pilotées par la Caisse et le CGET, par la Caisse et l'Éducation nationale. Il y a donc au contraire une convergence des dispositifs publics qui sont parfois opérés par la Caisse.

Il y a une convergence des financements puisque justement, un des enjeux stratégiques qui a été identifié dans le cadre de la stratégie et qui est aussi une des raisons pour lesquelles La Mednum a été créée, c'est le besoin de structure des acteurs tête de réseau local. C'est la Caisse qui prend ses responsabilités, notamment financières, pour initier la structuration de ces réseaux, en partenariat avec nous.

Les autres initiatives de formation, d'outillage, etc. sont coportées par La Mednum, par la Caisse. Vous avez la représentation du fait que c'est une action partenariale qui ne réussira que parce qu'elle sera justement partenariale et qu'elle mobilisera l'intégralité des acteurs financeurs, mais pas seulement (producteurs de contenus, producteurs de stratégie et accompagnateurs de collectivités locales). Je pense donc que nous faisons la démonstration que votre remarque est non avenue au sens où vous avez le témoignage du fait que c'est une démarche partenariale, collective et qui ne réussira que si elle est justement portée comme telle.

Luc DERRIANO

Je propose de passer aux chiffres que nous évoquons depuis le début et qu'on découvre ou redécouvre cette étude de France Stratégie.

Vincent AUSSILLOUX, Directeur du département économie - France Stratégie



Les bénéfices d'une meilleure autonomie numérique

Paris le 6 novembre 2018

www.strategie.gouv.fr



@Strategie_Gouv #InclusionNumerique

Les bénéfices d'une meilleure autonomie numérique



Qui sont les éloignés du numérique ?

www.strategie.gouv.fr

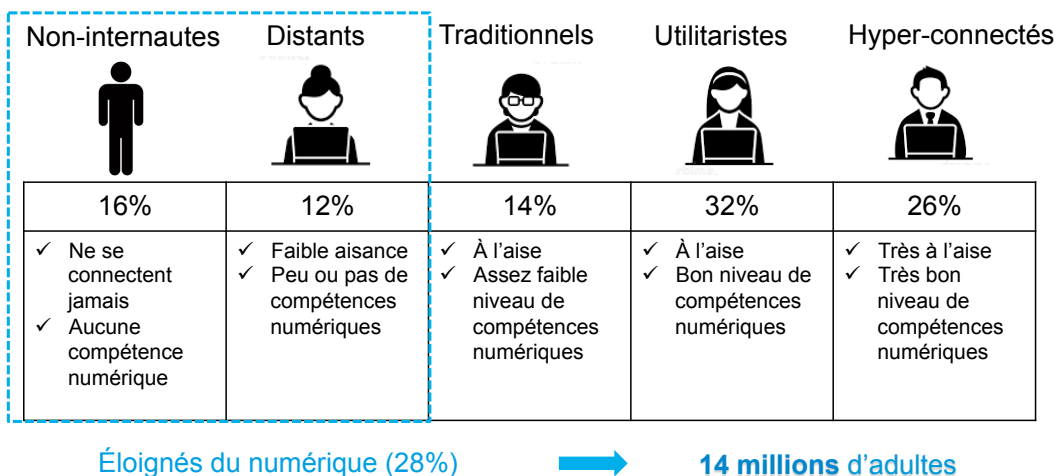


@Strategie_Gouv #InclusionNumerique

Qui sont les éloignés du numérique ?

France Stratégie a réalisé une étude pour montrer quels seraient les bénéfices d'une meilleure autonomie numérique de nos concitoyens qui ne maîtrisent pas l'outil internet dans ses usages courants. Il ne s'agit pas de tous les bénéfices du numérique, on ne cherche pas à mesurer les bénéfices éventuels liés aux changements dans la manière dont on éduque par exemple, ou dont on travaille, etc. On parle vraiment d'un usage courant, de base : les amener à rejoindre le niveau d'utilisation d'internet qui est celui aujourd'hui des utilisateurs dits traditionnels.

1.1 Qui sont les éloignés du numérique ?

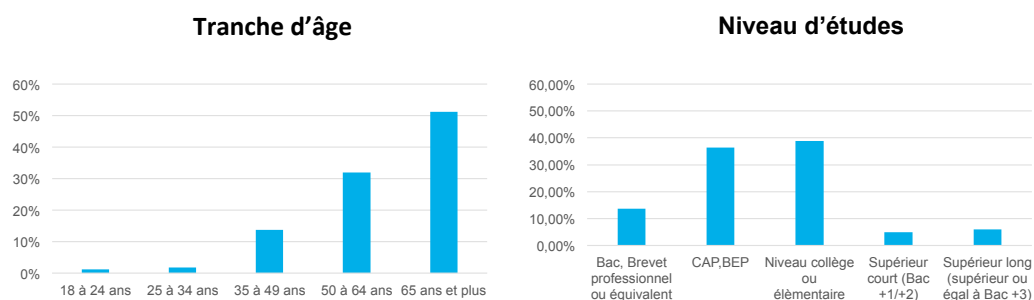


1.1 Qui sont les éloignés du numérique ?

Selon les enquêtes sur le sujet, plus d'un quart (28%) de la population adulte en France est éloignée du numérique. Ce chiffre est basé sur des enquêtes (dont Capacity) réalisées sur un panel représentatif d'individus, et les résultats de plusieurs enquêtes sont croisés. C'est la raison pour laquelle il y a une petite divergence avec certains chiffres mentionnés plus tôt, puisque nous arrivons à 14 millions de personnes adultes éloignées du numérique. Mais c'est de l'ordre de l'épaisseur du trait. C'est une réalité difficile à appréhender, mais ces enquêtes permettent d'en avoir une vision assez précise.

On s'intéresse à ces 28% de la population adulte qui sont soit très éloignés du numérique. Parmi eux, il y a ceux qui l'utilisent très peu mais qui l'utilisent quand même, et ceux qui ne l'utilisent pas du tout, parce qu'ils n'ont pas d'accès physique, de matériel ou simplement par volonté de ne pas pratiquer.

1.2 Caractéristiques des éloignés du numérique



- 53% des éloignés du numérique sont **retraités**
- Les **moins diplômés** sont surreprésentés : 40% n'ont pas de diplôme et 36% ont un niveau BEP ou CAP

DATE 12/07/2018
Les bénéfices d'une meilleure autonomie numérique

5



1.2 Caractéristiques des éloignés du numérique

Cela concerne en grande majorité plutôt des seniors, plus de la moitié ont plus de 65 ans. Mais il y a également des jeunes : plus de 500 000 jeunes de moins de 35 ans font partie de ces éloignés du numérique.

1.3 Pratique de l'outil numérique par les éloignés du numérique

<u>Démarches administratives en ligne</u> ➤ 87% des éloignés du numérique n'ont pas recours aux démarches administratives en ligne contre 34% en moyenne	<u>E-commerce</u> ➤ Seulement 5% des éloignés utilisent les sites d'e-commerce contre 43% en moyenne
<u>Économie collaborative</u> ➤ Seulement 10% participent à l'économie collaborative contre 52% en moyenne	<u>Capital social</u> ➤ 92% de cette population estiment qu'internet ne leur a pas permis de s'ouvrir à d'autres milieux sociaux contre 62% en moyenne

Les bénéfices d'une meilleure autonomie numérique

6



1.3 Pratique de l'outil numérique par les éloignés du numérique

Ils ont une pratique du numérique, pour ceux qui en ont une, très en deçà de la moyenne des autres Français, que ce soit en matière de e-commerce, de démarches en ligne, d'économie collaborative ou de capital social.

FRANCE STRATÉGIE
ÉVALUER. ANTICIPER. DÉBATTRE. PROPOSER.

Quantification des bénéfices

www.strategie.gouv.fr

@Strategie_Gouv

#InclusionNumerique

Quantification des bénéfices

2.1. Économie Numérique

E-commerce

Gain de pouvoir d'achat

Gain pour l'individu

- Plus grand choix de produits
- Produits en moyenne 3% moins chers

Individus concernés : 4,3 M

Gain annuel par individu : 42 €

Gain annuel total : 180 M€

Économie collaborative

Gain de pouvoir d'achat et hausse des revenus

Gain pour l'individu

- Accès à des biens moins chers
- Possibilité d'accroître ses revenus

Individus concernés : 6,8 M

Gain annuel par individu : 170 €

Gain annuel total : 1,2 Md€

2.1 Économie numérique

On a beaucoup parlé des moyens à mobiliser, des formateurs, des accompagnants, des aidants. Les collectivités territoriales en tant qu'acteurs de leurs territoires mobilisent bien entendu beaucoup de ressources pour lutter contre l'illectronisme et amener la majeure partie de la population à utiliser ces outils, ce nouveau vecteur de communication qui peut être source d'exclusion lorsqu'on ne le pratique pas.

Il y a des bénéfices attachés pour les individus mêmes, pour les acteurs publics, et pour l'économie, le pays et la société dans son ensemble. C'est ce que nous avons essayé de quantifier en regardant la pratique des utilisateurs traditionnels et en estimant qu'une proportion de ceux qui sont éloignés du numérique pourrait être amenée à adopter la pratique du « traditionnel », qui est assez modérée. Cela ne veut pas dire que sur les 13 ou 14 millions d'éloignés du numérique, tous vont devenir du jour au lendemain des utilisateurs assidus de l'économie collaborative par exemple, mais ce sera une proportion d'entre eux, qui est à chaque fois explicitée, si on les accompagne.

L'économie numérique qui est le premier grand champ des bénéfices que l'on peut chiffrer couvre par exemple la pratique du e-commerce qui permet souvent de se fournir en biens et services meilleurs marchés avec une plus grande diversité, et aussi de diffuser éventuellement sa production de biens et de services quand on est un artisan ou une petite entreprise.

De la même manière pour l'économie collaborative : lorsqu'on met à disposition sa voiture que l'on n'utilise pas tout le temps, ou qu'on loue une chambre dans un logement lorsqu'on a un gîte et que l'on accède à une clientèle beaucoup plus large en passant par des sites comme Airbnb ou autres, ce sont des gains qui peuvent être quantifiés. Ils sont de l'ordre de 1,3 milliard d'euros annuels, en moyenne sur une période de 10 ans.

2.2. Emploi et formation

Formation

Hausse du niveau d'éducation

Gain pour l'individu

- Montée en compétences des individus entrant sur le marché du travail

63 000 élèves accèdent à un diplôme supérieur sur 10 ans
Gain annuel par individu : 1 400 €
Gain annuel total : 35 M€

Productivité

Hausse des revenus du travail

Gain pour l'individu

- Hausse de la productivité
- Accès à de nouveaux postes mieux rémunérés

Individus concernés : 720 000

Gain annuel par individu : 500 €
Gain annuel total : 360 M€



2.2 Emploi et formation (formation/productivité)

L'emploi et la formation représentent un autre grand champ de bénéfices possibles, avec des gains directs pour l'individu grâce à un meilleur appariement entre les demandeurs d'emplois et les offres d'emploi. C'est aussi très important pour les territoires isolés. En termes de formation, les études empiriques démontrent que les élèves qui ont accès au numérique ont un meilleur taux de réussite, en corrigeant des facteurs structurels liés au milieu social et autres. Il y a également une hausse de productivité des salariés en emploi lorsqu'ils apprennent à maîtriser ces outils numériques.

2.2. Emploi et formation

Chômage structurel

Hausse de l'employabilité

Gain pour l'individu et l'État

- Hausse de l'employabilité
- Baisse du recours à l'assurance chômage et autres aides sociales

Individus concernés : 35 000
Gain annuel par individu : 8 400 €
Gain annuel total pour les individus :
310 M€
Gain annuel total pour l'État :
310 M€

Chômage frictionnel

Fluidification du marché du travail

Gain pour l'individu et l'État

- Retour plus rapide en emploi
- Baisse du recours à l'assurance chômage et autres aides sociales

Individus concernés : 260 000
Gain annuel par individu : 2 000 €
Gain annuel total pour les individus :
540 M€
Gain annuel total pour l'État :
540 M€



2.2 Emploi et formation (chômage structurel/frictionnel)

Toujours dans le champ de l'emploi et de la formation, on peut quantifier la réduction du chômage structurel lorsqu'on améliore notamment l'employabilité des personnes, et du chômage frictionnel lorsqu'on améliore l'appariement entre demandeurs d'emploi et entreprises. Au total, le gain annuel est de l'ordre de 800 millions d'euros. À chaque fois, nous avons choisi les hypothèses les plus prudentes, en veillant à ne pas gonfler les chiffres.

2.3. Relations avec les services publics

Gain de temps Gain pour l'individu

- Réaliser des démarches administratives de manière dématérialisée permet d'économiser 30 minutes minimum par démarche

Nombre d'individus concernés : **9 M**
Nombre de démarches par individu : **6**
80% des démarches réalisées en ligne
Gain annuel total : **150 M€**

Économies de fonctionnement Gain pour l'État

- Réduction des coûts de fonctionnement de l'administration publique grâce aux démarches administratives dématérialisées

Nombre d'individus concernés : **9 M**
Nombre de démarche par individu : **6**
80% des démarches réalisées en ligne
Cout d'une démarche : **11 € vs 30 cts**
Gain annuel total : **450 M€**

Les bénéfices d'une meilleure autonomie numérique

11



2.3 Relations avec les services publics

Autre grand domaine, la relation avec les services publics. C'est une réalité et c'est en partie là que l'on peut trouver des ressources du côté des services publics qui font des économies par la dématérialisation. Ils doivent affecter une partie de ces économies à financer des médiateurs pour recevoir et accompagner la part de la population qui éprouve des difficultés pour utiliser leurs sites internet.

Nous chiffrons ces gains à 450 millions d'euros annuels. C'est bien entendu aussi un gain de temps pour l'individu car parmi les éloignés du numérique, ceux que l'on amène à faire les démarches en ligne gagnent du temps, du temps de déplacement pour ceux qui sont éloignés physiquement. C'est un bénéfice évalué à 150 millions d'euros annuels.

2.4. Inclusion sociale et bien-être

Temps Gain de temps Gain pour l'individu	Santé Hausse du niveau de santé Gain pour l'individu et l'État	Capital social Hausse du capital social Gain pour l'individu
- Gain de temps : 16h/an recherche d'infos, livraison à domicile, achat à distance... - Valeur du temps : 7,28 € Individus concernés : 5 M Gain par individu : 117 € Gain total : 580 M€	Réduction du nombre de consultations médicales grâce à un meilleur niveau de prévention (moins une consultation par an en moyenne) Individus concernés : 4,2 M Gain par individu : 8,5 € Gain total (indiv.) : 35 M€ Gain total (État) : 70 M€	- Plus de contacts avec famille et amis - Gains importants pour personnes âgées, isolées et à mobilité réduite Individus concernés : 1,4 M Gain par individu : 110 € Gain total : 150 M€

Les bénéfices d'une meilleure autonomie numérique

12



2.4 Inclusion sociale et bien-être

Nous avons également cherché à quantifier un autre grand champ qui est celui de l'inclusion sociale et du bien-être. Par exemple, les personnes qui utilisent l'outil numérique ou les réseaux sociaux se rencontrent plus facilement (c'est vrai pour l'emploi mais aussi dans les relations sociales), et elles maintiennent des liens avec les proches à distance... Tout cela a une valeur qui est plus difficile à quantifier, mais il y a à la fois un gain de temps (en cherchant de l'information, en se faisant livrer à domicile...), et un gain en termes de santé. Les expériences avec les sites du type Doctolib montrent que moins de consultations sont perdues du côté des médecins quand les rendez-vous sont pris en ligne, et que l'on consulte un peu moins quand on a accès à une information en ligne.

Et puis, il y a le capital social que je mentionnais en termes de relations avec des proches qui sont éventuellement éloignés géographiquement, ainsi qu'une intensification des liens sociaux. Contrairement à ce que l'on pourrait penser, les réseaux sociaux aident aussi à avoir des contacts en dehors de son milieu social d'origine et on a tendance à l'oublier. Il peut y avoir des excès, des personnes qui se renferment via les réseaux sociaux, mais l'autre face ne doit pas être occultée, car ces outils permettent aussi de sortir de son réseau parfois très étroit, géographique ou économique et social. Cela est quantifié et quantifiable, avec des effets importants.

Quels bénéfices ?

Bénéfices potentiels (en moyenne annuelle) : 4,7 milliards d'euros hors gains liés à l'amélioration du capital social

Plan plus réaliste : former ou accompagner 1/3 des éloignés du numérique sur 10 ans

=> **1,6 milliard d'euros** de bénéfices annuels hors bénéfices liés à l'amélioration du capital social

Les bénéfices d'une meilleure autonomie numérique

13



Quels bénéfices ?

Au total, si l'on formait un tiers de ces éloignés du numérique en les accompagnant, cela représenterait un gain de 1,6 milliard d'euros par an, en envisageant un plan de formation sur 10 ans.



Merci pour votre attention

[vincent.aussilloux 'at' strategie.gouv.fr](mailto:vincent.aussilloux@strategie.gouv.fr)
01 42 75 60 90

www.strategie.gouv.fr



@Strategie_Gouv #InclusionNumérique

Merci

Types de bénéfices

Catégories	Bénéfice	Résultats principaux
Économie numérique	e-commerce	Gain de pouvoir d'achat
	Économie collaborative	Gain de pouvoir d'achat et hausse des revenus hors travail
Emploi et formation	Formation	Montée en compétences des individus entrant sur le marché du travail
	Productivité	Hausse de la productivité et des revenus liés au travail
	Chômage structurel	Hausse de l'employabilité
	Chômage frictionnel	Diminution des frictions sur le marché du travail
Relation avec les services publics	Démarches administratives dématérialisées	Gain de temps et réalisation d'économies pour l'administration publique
Inclusion sociale et bien-être	Temps	Gain de temps
	Santé	Hausse du niveau de santé
	Capital social	Hausse du capital social

Les bénéfices d'une meilleure autonomie numérique

15



Types de bénéfices

Tableau synthétique à passer en page 14 (inverser avec « Merci » qui vient en page 15).



Les bénéfices d'une meilleure autonomie numérique

Paris le 6 novembre 2018

www.strategie.gouv.fr
 @Strategie_Gouv
 [#InclusionNumérique](https://twitter.com/Strategie_Gouv)

Les bénéfices d'une meilleure autonomie numérique

Vincent Aussilloux
Directeur du département Économie,
France Stratégie

www.strategie.gouv.fr



@Strategie_Gouv

#InclusionNumerique

Luc DERRIANO

Merci à tous.