

INCLUSION NUMÉRIQUE

PANORAMA DES DISPOSITIFS EN ÎLE-DE-FRANCE



AVRIL 2022

2.21.029

ISBN 978 27371 2327 6



institutparisregion.fr

**L'INSTITUT
PARIS
REGION**

INCLUSION NUMÉRIQUE

PANORAMA DES DISPOSITIFS EN ÎLE-DE-FRANCE

Mai 2022

L'INSTITUT PARIS REGION

15, rue Falguière 75740 Paris cedex 15
Tél. : + 33 (1) 77 49 77 49 - Fax : + 33 (1) 77 49 76 02
www.institutparisregion.fr

Directeur général : Fouad Awada

Département Habitat et Société : Martin Omhovère, directeur de département

Étude réalisée par Camille Bailly

Cartographie réalisée par Marie Pagezy-Boissier

N° d'ordonnancement : 2.21.029

Crédit photo de couverture : vegefox.com/ stock.adobe.com

En cas de citation du document, merci d'en mentionner la source : Auteur (nom, prénom) / Titre de l'étude / IAU îdF / année

Remerciements : Nous remercions l'ensemble des personnes qui ont accepté de nous accueillir et de partager leurs connaissances et leur expérience des actions d'inclusion numérique en Ile-de-France.

Sommaire

Sommaire	1
Introduction	3
1. Les besoins : Ce que disent les publics de leurs usages	5
1.1 Revue de littérature : facteurs de risque identifiés.....	5
1.2 Un sujet protéiforme : des publics variés pour des usages contrastés.....	8
2. Les réponses des politiques publiques	11
2.1 Une feuille de route européenne en toile de fond.....	11
2.2 Des politiques nationales construites dans le temps et une accélération récente sur l'inclusion numérique.....	12
2.3 Des dispositifs et des outils qui se mettent en place et ambitionnent d'aborder les différents usages.....	14
2.4 En Ile-de-France un manque de données pour orienter les politiques des collectivités ..	18
3. Une chaîne d'actions et une multitude d'acteurs	20
3.1 Les grandes étapes des actions de médiation numérique auprès des publics en situation d'illectronisme	20
3.2 L'engagement réussi des publics dans une action de médiation numérique	27
3.3 Les enjeux actuels	28
4. Développement et déploiement des politiques publiques d'inclusion numérique ...	32
4.1 Des points de complexité pour les collectivités	32
4.2 Revue des éléments clés à intégrer.....	34
Conclusion	37
Bibliographie	38
Annexes	40
A. Chronologie des politiques publiques nationales	40
B. Conseillers numérique France service (CNFS).....	41
C. Méthodologie de calcul de l'IFN (source : La MedNum).....	42
D. accessibilité des sites internet.....	44
E. Méthodologie	45

Introduction

La dématérialisation s'étend progressivement à tous les secteurs de la vie en société (démarches administratives, santé, éducation, emploi, citoyenneté, transports, etc.). Les outils numériques sont omniprésents dans les usages de la vie quotidienne et la tentation du tout numérique est forte. Face à ce mouvement porté par des volontés économiques et d'innovation, les acteurs de la solidarité mais aussi les défenseurs des droits successifs alertent sur la complexification engendrée pour les personnes éloignées du numérique. Selon le Baromètre du numérique de 2021, 35% des Français, soit près de 14 millions de personnes éprouvent au moins une sorte de difficulté pour utiliser les outils numériques. L'accès au numérique recouvre l'accès aux équipements (connexion, matériel) et l'accès aux compétences nécessaires à la manipulation des outils numériques ; le terme d'illectronisme est parfois employé pour désigner l'incapacité à utiliser des ressources et moyens de communication électronique, par manque d'accès matériel ou de compétences, les deux étant souvent intimement liés¹.

Les actions d'inclusion numérique ambitionnent de donner les moyens aux personnes d'être autonomes face aux outils numériques dans leurs usages quotidiens et de faire de ces outils un levier d'insertion sociale et économique. Notre étude porte sur les dispositifs de montée en compétences numériques des publics éloignés du numérique et va à la rencontre d'acteurs de la lutte contre l'exclusion numérique en Ile-de-France. La particularité de ce sujet est la diversité de difficultés qu'il recouvre : une personne peut être capable de réaliser des achats sur Internet mais ne pas maîtriser la rédaction d'un email avec l'ajout d'une pièce jointe, une autre est en difficulté pour réaliser des démarches administratives mais communique régulièrement avec ses proches sur des applications de messagerie et une dernière est compétente pour une utilisation basique de logiciels bureautiques mais est dépassée par les outils collaboratifs et de visioconférence. La rapidité de développement des contenus numériques laisse à penser que chacun est susceptible de se retrouver en difficulté face aux outils numériques qui jalonnent le quotidien, dans leurs usages personnels ou professionnels. Les acteurs de l'inclusion numérique signalent l'urgence de former les différents publics aux compétences leur permettant d'appréhender sereinement ces changements, de simplifier l'architecture des sites web et des applications pour les rendre accessibles au plus grand nombre et de maintenir l'accompagnement des plus éloignés du numérique.

La réflexion sur l'offre de dispositifs en faveur de l'inclusion numérique dans les territoires a été mise en avant par la Stratégie nationale pour un numérique inclusif en 2018. Si certaines collectivités avaient engagé des actions auparavant, la crise sanitaire de la Covid-19, et en particulier le premier confinement, a mis en lumière des écarts de culture et de maîtrise numériques dans toutes les couches de la population. Beaucoup ont bénéficié de l'aide de proches mais certains ont renoncé à effectuer des démarches indispensables, soulignant l'ambivalence du numérique entre facteur de résilience pour les uns et vecteur d'exclusion pour les autres. Les restrictions sanitaires ont imposé un frein à des actions existantes et ont forcé l'adaptation des modes de travail, des relations aux services publics et des modalités d'échange social. Des auteurs relèvent l'influence négative mutuelle des inégalités numériques², souvent miroir des inégalités sociales³, et de la pandémie : les personnes les plus éloignées du numérique sont les plus susceptibles d'être plus exposées au virus et la crise sanitaire a éloigné davantage les personnes ayant des difficultés d'accès aux outils numériques par l'interruption des actions menées en leur faveur et de l'accès physique aux lieux ressources. Les différents acteurs n'ont pas pu faire preuve de la même capacité de résilience face aux obstacles imposés par la pandémie : certaines actions adaptées en réalisant par exemple des accompagnements téléphoniques, certaines se sont arrêtées, d'autres se sont poursuivies à distance avec les publics les plus à l'aise et beaucoup ont perdu des publics, en général les plus vulnérables.

Actuellement, les mesures sanitaires s'allègent pour l'accueil des publics, les animations de groupe ont repris, certains publics sont revenus, d'autres ont pris conscience de leurs difficultés avec la crise. L'offre connaît une dynamique de développement et de déploiement plus importante : les thématiques abordées se diversifient et les actions d'inclusion numérique se multiplient dans des lieux toujours plus proches du quotidien des publics. Les agents des services publics des collectivités territoriales, leurs partenaires, les acteurs de l'ESS et les associations sont mobilisés sur le terrain pour opérer la formation des publics au maniement des outils numériques et à leurs enjeux. La dématérialisation croissante des démarches administratives et le coup de frein lié à la crise sanitaire embolissent toutefois

1 Insee, 2019

2 Beaunoyer et al., 2020

3 Robinson et al., 2015

le secteur sur les besoins les plus urgents et freinent le développement d'actions innovantes portant une vision émancipatrice et profondément inclusive des outils numériques. Les fablabs, les interventions locales de musées numériques, la sensibilisation à l'e-parentalité, inscrivent peu à peu les outils numériques dans un quotidien en transition, qui se fait avec le numérique. La prise de conscience des enjeux sociétaux et économiques que représente l'inclusion numérique de tous les publics prend de l'ampleur et une offre d'actions clairement identifiée au sein d'un réseau de multiples acteurs collaborant à des objectifs communs pour leur territoire s'actualise comme un fort enjeu de l'inclusion numérique.

Nous aborderons dans ce rapport les besoins des publics, illustrés par des propos de Franciliens fréquentant des lieux où s'opèrent les actions d'inclusion numérique et poursuivrons par un exposé des politiques qui sous-tendent ces actions. Les acteurs et les lieux de l'inclusion numérique seront ensuite présentés au fil du parcours des bénéficiaires. La dernière partie reprendra les enseignements pratiques de l'étude et les traduira en éléments d'attention pour le développement de politiques d'inclusion numérique et d'actions en faveur des publics éloignés du numérique.

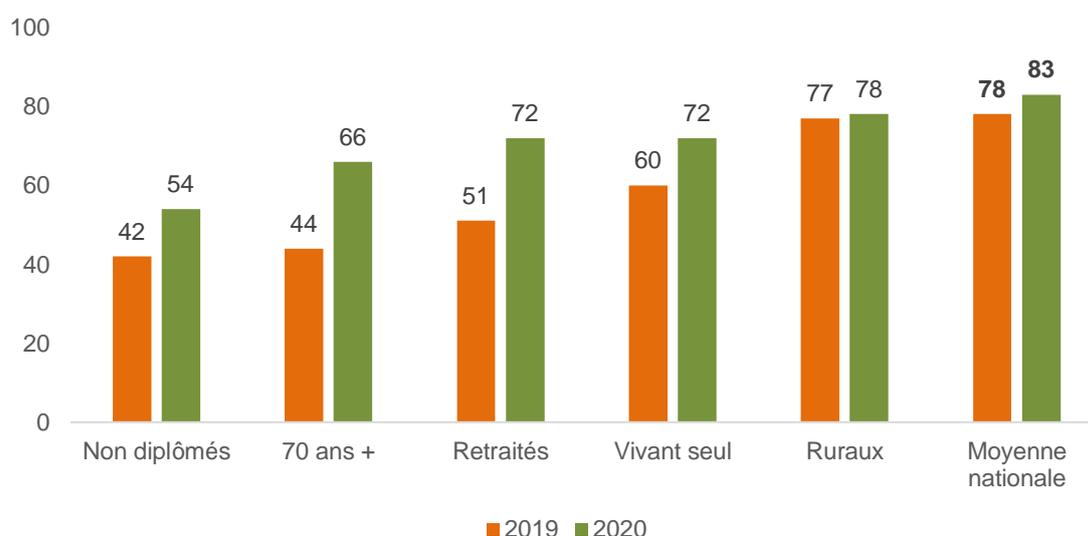
1. Les besoins : Ce que disent les publics de leurs usages

1.1 Revue de littérature : facteurs de risque identifiés

Le baromètre du numérique, publié annuellement, permet d'appréhender l'état des usages numériques des Français. Les difficultés de connexion, le manque d'équipement, les faiblesses de compétences et les besoins d'amélioration y sont examinés. L'édition 2021 porte sur les usages observés en 2020, année marquée par la crise sanitaire et les confinements qui ont accéléré les recours au numérique (enseignement, démarches administratives, téléconsultation, télétravail, communication à distance). Dans ce contexte, 92% des Français se déclarent internautes, chiffre en hausse de 4 points par rapport à l'année précédente avec une progression dans tous les groupes de population, et 83% utilisent internet quotidiennement (+ 5 points). 13 millions de Français restent éloignés du numérique, par manque de connexion (8%), d'équipement (7%), de matériel adapté (11%) ou de compétences (18%). Cela porte à 35% la proportion de Français qui éprouvent au moins une forme de difficulté avec les usages du numérique. S'il n'y a pas de profil type des personnes en difficulté, des facteurs de vulnérabilité face à ces usages se dégagent tels que l'âge (les plus jeunes et les plus âgés), le fait de vivre seul, être peu ou pas diplômé, exercer un emploi dit ouvrier ou être retraité, avoir de faibles revenus et vivre dans une commune rurale. Ils sont présentés en détail dans le tableau 1.

Les non diplômés, les plus âgés, les retraités et les personnes vivant seules restent les groupes les moins internautes, auxquels s'ajoutent les habitants des communes rurales lors de l'étude des connexions quotidiennes (figure 1). Les groupes les plus en difficulté progressent par rapport à l'édition précédente, plus que les groupes n'éprouvant aucun frein, mais des écarts importants perdurent entre les groupes des différents niveaux d'indicateurs, hormis pour les niveaux de vie (écart de 2 points entre les bas revenus et les hauts revenus). Ainsi les plus de 70 ans enregistrent la plus forte progression depuis 2019 (66% d'internautes quotidiens, + 12 points) mais restent en dessous de la moyenne des utilisateurs (83%, + 5 points). Notons également que 7% de la population ne se connecte jamais à internet (- 5 points) et que cette proportion augmente dans les groupes de population cités ci-dessus (figure 2).

Figure 1. Évolution des connexions quotidiennes pour les groupes les moins internautes, en %



Source : CREDOC, Baromètres du numérique 2019 et 2021
Champ : Ensemble de la population de 12 ans et plus, en %

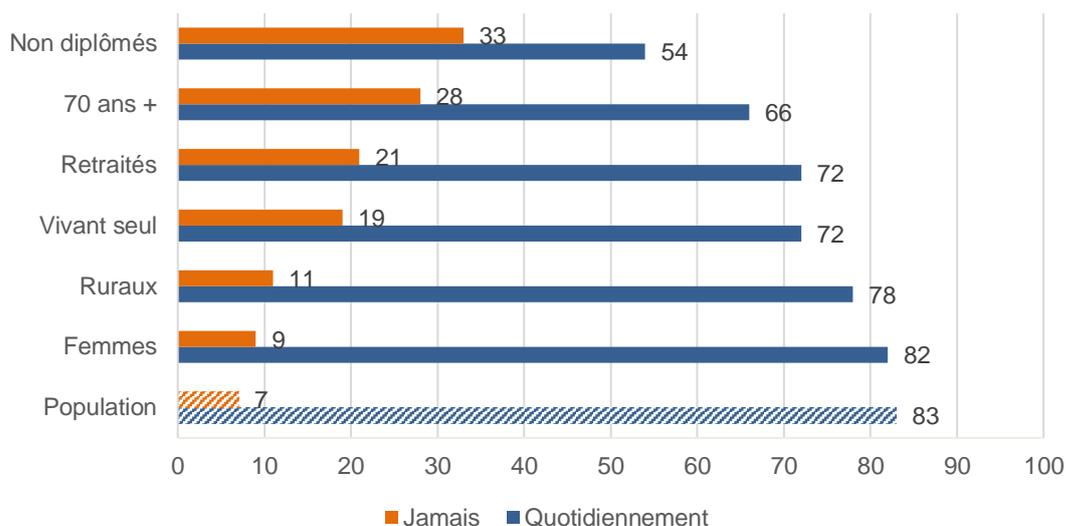
Table 1. Freins à l'usage des outils numériques au quotidien, en fonction des principaux descripteurs sociodémographiques

		Maîtrise insuffisante des outils informatiques	Équipement dépassé ou trop vieux	Accès à internet nul ou difficile	Sans équipement	Au moins un frein	Aucun frein
Sexe	Homme	16%	11%	8%	7%	35%	65%
	Femme	20%	12%	8%	8%	36%	64%
Age	18-24 ans	8%	18%	13%	12%	41%	59%
	25-39 ans	9%	12%	10%	7%	34%	66%
	40-59 ans	15%	10%	7%	5%	29%	71%
	60-69 ans	25%	10%	5%	6%	34%	66%
	≥ 70 ans	34%	11%	10%	12%	48%	52%
Personnes dans le logement	1	24%	15%	11%	12%	42%	58%
	2	21%	8%	7%	6%	34%	66%
	3	13%	14%	7%	7%	34%	66%
	4	13%	11%	9%	6%	31%	69%
	≥ 5	11%	12%	11%	8%	37%	63%
Diplôme	Sans	33%	14%	16%	14%	54%	46%
	BEPC	23%	12%	8%	9%	39%	61%
	Bac	17%	13%	6%	7%	36%	64%
	Diplôme supérieur	8%	9%	7%	4%	25%	75%
Profession Catégorie sociale	Agri. exploitant, artisan, chef entreprise	10%	5%	11%	6%	34%	66%
	Cadre, prof. intellectuelle sup.	7%	11%	12%	3%	28%	72%
	Prof. intermédiaire	7%	9%	4%	4%	21%	79%
	Employé	12%	13%	6%	6%	34%	66%
	Ouvrier	21%	13%	10%	10%	42%	58%
	Pers. au foyer	25%	7%	9%	8%	37%	63%
	Retraité	32%	11%	9%	10%	44%	56%
	Autre inactif	13%	19%	9%	12%	38%	62%
Niveau de vie	Bas revenus	17%	14%	9%	12%	39%	61%
	Classes moyennes inf.	22%	12%	9%	6%	38%	62%
	Classes moyennes sup.	17%	8%	6%	5%	28%	72%
	Hauts revenus	13%	8%	6%	4%	29%	71%
Taille d'agglomération	Communes rurales	20%	12%	9%	7%	39%	61%
	2 000 à 20 000 hab.	20%	10%	8%	8%	36%	64%
	20 000 à 100 000 hab.	19%	16%	7%	10%	38%	62%
	> 100 000 hab.	18%	8%	7%	7%	33%	67%
	Agglo. parisienne	13%	12%	11%	6%	33%	67%
Ensemble de la population		18%	11%	8%	7%	35%	65%

- Effectifs faibles, taux non significatifs
- Taux significativement supérieurs à la moyenne
- Taux significativement inférieurs à la moyenne

Source : CREDOC, Baromètre du numérique 2021
 Champ : Ensemble de la population de 18 ans et plus

Figure 2. Fréquence de connexion à internet pour les groupes les moins internautes, en %



Source : CREDOC, Baromètre du numérique 2021
 Champ : Ensemble de la population de 12 ans et plus, en %

Le baromètre du numérique, mais aussi le livre blanc sur les Fragilités Numériques de l'Agence nouvelle pour les solidarités actives (ANSA) pointent le cumul des difficultés pour de nombreux usagers. Plus de 50% des personnes éprouvant des difficultés de lecture, d'écriture ou de calcul, et 44% des personnes souffrant d'une infirmité physique, d'un handicap ou d'une maladie chronique, rapportent au moins un frein à l'utilisation d'internet (Baromètre du numérique, 2021). Ces pourcentages augmentent dans l'enquête de l'ANSA menée auprès de travailleurs sociaux sur les publics qu'ils ont eu à accompagner dans leurs démarches en lien avec le numérique.

En complément de ces indicateurs, des profils plus à risque d'être en difficulté avec les outils numériques avaient été identifiés par l'ANSA en 2018. Il s'agit des jeunes en difficultés sociales, des familles monoparentales, des personnes en ruralité, des personnes en situation de handicap, de personnes ne maîtrisant pas l'écrit, des créateurs d'entreprise, des travailleurs sociaux et des personnes en charge de l'accueil des publics dans les accueils de services publics. Ces publics font partie de ceux dont les difficultés ont été révélées lors du recours forcé au numérique du premier confinement mais qui restent difficiles d'accès pour les acteurs de l'inclusion numérique.

Connexions et équipements individuels

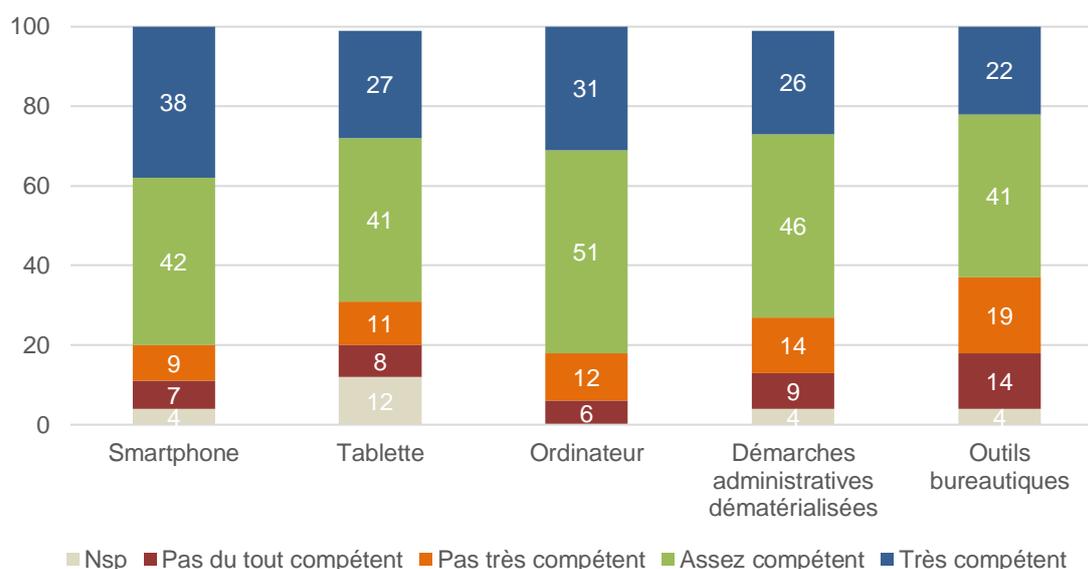
La possibilité de se connecter et d'être équipé de matériel performant est la première porte d'entrée vers les usages numériques. 17% des Français rencontrent un frein d'ordre matériel en 2020 alors que 91% sont équipés d'un smartphone, d'une tablette ou d'un ordinateur à domicile. Des écarts de 20 à 30 points sont observés en fonction du diplôme (44% des non diplômés ne sont pas équipés), de l'âge (29% des 70 ans et plus), du statut professionnel (23% des retraités) et de la taille du foyer (20% de personnes vivant seules). Si le nombre d'équipements a augmenté, la part de personnes non équipées reste inchangée (9%). Ceci traduit notamment que ce sont les personnes déjà équipées qui ont augmenté leur nombre d'équipements en 2020, à la faveur notamment des appareils connectés ; cela peut être en partie expliqué par les situations de confinement qui ont mis l'accent sur le besoin d'équipements individuels et non plus par foyer afin de répondre aux exigences des activités de chacun (télétravail, enseignement à distance, communication avec les proches, divertissement).

La pénétration du smartphone dans la société est notable : 84% de personnes possèdent un smartphone (+ 7 points par rapport à 2019). Cette moyenne nationale recouvre toutefois des réalités contrastées : 95% des jeunes adultes possèdent un smartphone contre 59% des plus âgés et plus de 90% des diplômés du bac et de l'enseignement supérieur sont équipés alors que 55% seulement des adultes non diplômés le sont. Les connexions à internet à domicile ont progressé, tous supports confondus. Si le wifi reste privilégié, la connexion via le réseau mobile sur un smartphone ou une tablette est en nette augmentation (61%, + 4 points par rapport à 2019, + 13 points par rapport à 2016).

L'ordinateur est l'équipement privilégié pour se connecter à internet en 2020 (43% de la population se connecte le plus souvent à internet avec un ordinateur, +12 points par rapport à 2019), certainement favorisé par le confinement, le télétravail et l'enseignement à distance. Le smartphone, malgré une forte utilisation quotidienne, arrive ensuite (41%, - 10 points) mais demeure l'équipement privilégié par les plus jeunes, les personnes à faibles revenus et les habitants de l'agglomération parisienne.

Si les Français sont de plus en plus équipés, ils se sentent également plus compétents pour utiliser ces équipements numériques. La proportion de personnes se sentant très compétentes reste cependant assez faible et près d'une sur cinq ne se sent pas en maîtrise de ces équipements. Cette proportion augmente lorsqu'on s'intéresse au manque de compétences face à des usages précis tels que les démarches administratives et l'utilisation des outils bureautiques (figure 3), soulignant bien la nécessité des actions d'inclusion numérique visant la montée en compétences de l'ensemble des publics.

Figure 3. Sentiment de compétence par type d'outils



Source : CREDOC, Baromètre du numérique 2021
 Champ : Ensemble de la population de 12 ans et plus, en %

1.2 Un sujet protéiforme : des publics variés pour des usages contrastés

En 2019, avoir accès à internet est important pour se sentir intégré dans la société pour 68% des Français. Tous les domaines de la vie quotidienne adoptent petit à petit une composante numérique et chaque individu est confronté à différentes typologies d'usages, souvent au sein d'une même journée. La crise sanitaire a largement révélé les disparités d'aisance à utiliser les outils numériques – pour réaliser des démarches administratives, travailler ou suivre des cours à distance, communiquer via de nouvelles plateformes, réaliser des achats, effectuer une consultation en ligne – y compris pour les professions déjà exposées aux outils numériques.

« Je travaille déjà avec l'informatique, je suis opératrice. Mais les démarches et les autres choses, je n'y arrive pas bien. Pour ma box j'ai abandonné. » (Nadia, prise de contact avec une association)

« Remplir des formulaires, je le faisais déjà avant en papier alors j'estime que le faire en ligne c'est pareil. Mais certains de mes collègues sont moins à l'aise, ils renvoient vers d'autres. C'est vrai que c'est un temps qui peut empiéter sur le reste du travail. » (Sofia, travailleuse sociale)

« Nos bénévoles, ils accueillent sur du matériel qu'on est en train de renouveler, mais on a prévu de faire des ateliers pour les former, parce qu'ils ne maîtrisent pas tous ces outils-là, et ensuite ils pourront former les bénéficiaires eux-aussi. » (Coordinatrice, association)

Démarches administratives

L'accompagnement est également pointé comme un facilitateur : en difficulté face aux démarches administratives dématérialisées, 24% des Français souhaitent qu'on leur explique comment les opérer plutôt que quelqu'un les réalise à leur place (14%). 32% des non diplômés, 24% des personnes âgées de 70 ans et plus et 20% des retraités souhaitent déléguer la réalisation de leurs démarches. 28% des personnes favorables à ce que l'on fasse les démarches pour eux se jugent « pas du tout compétent » pour réaliser des démarches administratives en ligne.

« C'est mon fils qui fait pour moi mais il prend mon téléphone, il fait les trucs vite, moi j'apprends pas du coup. Les jeunes c'est facile pour eux, ils font tout vite et on les embête quand on leur demande. » (Larissa, accueil et vente de matériel, association)

« Quand on m'a parlé des formations je me suis dit qu'il fallait que j'y aille. C'est mon mari qui fait tout à ma place. Je sais me débrouiller mais je suis trop lente. » (Liliane, atelier de formation, association)

La simplification des outils et le travail sur l'accessibilité des sites apparaissent essentiels pour répondre aux 22% de non-internautes et aux 5% d'internautes qui trouvent internet trop complexe à utiliser.

« Mon mot de passe ? Non, je ne le connais pas. Je n'ai pas d'adresse email. Oui, je reçois des messages de la CAF, de tout ça, sur mon téléphone, là, mais je ne sais pas d'où ça vient. C'est ça le mail ? » (Ahmid, permanence numérique, association)

« Il y a plein de sites qui ont fait des efforts, c'est plus simple – quand ce n'est pas en maintenance pour toute la journée ! Mais regarde le site de la sous-préfecture : tu maîtrises mal le français, tu viens d'arriver et tu demandes un titre de séjour, tu cliques où ? C'est pas facile hein ? Eh bien c'est tout en bas de cette liste de démarches avec plein de jargon administratif, forcément les gens ils se disent que c'est quelque chose de très compliqué qui commence... » (Conseiller numérique, association)

Emploi / Insertion professionnelle

Selon France Stratégie, 75% des emplois requièrent des compétences numériques de base. Lors du premier confinement lié à la crise sanitaire, 33% des Français et 42% des franciliens ont télétravaillé. L'INSEE rapporte que 15% des jours travaillés en 2021 l'ont été en télétravail, principalement pour les cadres (55%) et significativement moins pour les jeunes et les salariés de petites entreprises. En 2020, 12,6% des employeurs interrogés par Pôle Emploi déclaraient avoir écarté des candidats par manque de compétences bureautiques et/ou informatiques. L'informatique arrive au 4^{ème} rang des formations suivies dans le cadre du Compte personnel de formation (CPF). En 2020, 62% des actifs soulignent la pertinence de la formation continue pour améliorer leurs connaissances des outils numériques en se disant « très bien » ou « assez bien » préparés, même si cela s'applique plus aux professionnels pouvant télétravailler (74%) qu'aux ouvriers (44%).

« Je donne des cours à un ancien sportif de haut niveau. Il a trouvé un poste administratif et il faut qu'il se remette à niveau. En fait il en a besoin pour travailler. Il y arrive très bien, c'est juste qu'avant il ne s'est pas du tout servi de ces outils-là. » (Conseiller numérique, association)

« Il faut que j'apprenne, pour trouver du travail et pour mon fils parce que à l'école il y a beaucoup de choses en ligne. C'est important aujourd'hui, on ne peut pas rester en dehors de tout ça. » (Oumar, atelier de formation, association)

Il en résulte que les outils numériques sont aujourd'hui incontournables pour rechercher et exercer un emploi et que leur évolution rapide peut représenter un frein pour chacun dans son quotidien professionnel.

« C'est ma conseillère Pole Emploi qui me donne les offres mais je vois bien que si je savais aller les chercher moi-même je pourrais regarder plus souvent et en avoir plus. Je suis inscrite sur Indeed mais quand je vois toutes ces offres partout, je ne sais plus comment faire. » (Larissa, accueil et vente de matériel, association)

« Il va y avoir la dématérialisation des procédures URSSAF en 2023, pour les dirigeants de TPE et PME, ça va être un sacré travail. » (Responsable inclusion, organisme national)

« Il y a beaucoup de patrons ou d'élus qui savent se connecter à une visio mais auxquels il ne faut pas en demander plus. » (Chargé d'inclusion départemental)

Enseignement à distance

Pendant le confinement, 30% des Français ont suivi la scolarité de leurs enfants ou les ont aidés à suivre des cours en ligne. Parmi eux, 63% ont réussi mais 25% ont éprouvé des difficultés, 8% ont demandé de l'aide et 3% ont abandonné. Si les étudiants, les lycéens, de nombreux collégiens et quelques écoliers ont été équipés par la région, les départements, les communes, les établissements d'enseignement et les associations, la prise en main de ce matériel et des différents outils reste peu accompagnée.

« J'ai une élève, elle reprend des études d'aide-soignante. Mais elle a toute une partie en ligne, personne à son inscription ne s'est inquiété de savoir si elle avait du matériel ou si elle savait faire. Je lui donne des cours en individuel pour qu'elle puisse suivre ses cours, qu'elle sache comment faire. » (Conseiller numérique, association)

« On a identifié les familles qui n'avaient pas de matériel ou qui ne savaient pas se servir d'internet. Comme ici elles ne sont pas trop nombreuses, on peut leur transmettre des feuilles d'activités, directement ou par d'autres parents. En revanche on bloque sur les vidéos qu'on fait pour les petits ou les activités plus interactives. Pendant le premier confinement la mairie avait prêté du matériel mais encore faut-il savoir s'en servir ! » (Directrice d'établissement scolaire)

« On a quelques tablettes, on les prête en fonction des besoins mais ce sont souvent les plus jeunes qui aident. Quand c'est pour l'école ou le collège, ils se débrouillent comme ils peuvent. Nous on n'a personne malheureusement pour leur apprendre. » (Responsable d'hôtel social)

Vie quotidienne

La pandémie de Covid-19 a accéléré et dans certains cas forcé le recours aux outils numériques. Communication avec les proches, démarches administratives, recherche d'informations sur la crise sanitaire, télétravail, suivi de la scolarisation et consultations médicales ont été les actions les plus effectuées en ligne pendant le confinement. Le fort usage des outils de communication (75% des Français déclarent les avoir utilisés) illustre la dimension utilitaire du numérique, outil supplémentaire de réponse à des fonctions sociales. Les acteurs de l'inclusion numérique s'accordent à dire que ces usages ont perduré au-delà des confinements, se sont étendus à de nombreux domaines et que certaines thématiques telles que la mobilité font partie des préoccupations croissantes des franciliens.

« On a des gens qui viennent à la permanence numérique pour réserver un billet de train, pour effectuer les réservations aux activités sportives, aux activités extrascolaires. On a de tout et des personnes de tous âges. » (Responsable d'association)

« Je viens et je regarde l'agenda des expositions. Ici on m'aide, sur mon smartphone c'est un peu compliqué. » (Geneviève, atelier numérique, utilisatrice d'une médiathèque)

« Pour réserver le créneau de transport scolaire, vous devez passer par un sms ou par une appli, pareil pour le parking, maintenant pour le métro. Tous les services de mobilité mettent ça en place mais il faut garder de l'accompagnement humain, ça ne va pas fonctionner sans ça. » (Responsable inclusion)

« J'ai droit à un pass senior mais il y a peu d'agences qui sont ouvertes pour le faire. Du coup je suis allée à Paris. » (Geneviève, atelier numérique, utilisatrice d'une médiathèque)

« J'ai voulu aller chercher un billet de train. Le premier jour ce n'était pas le créneau pour acheter des billets. Le lendemain ils m'ont dit que je pouvais si j'utilisais une tablette. J'ai dit d'accord mais avec de l'aide. On a essayé deux appareils, ça ne fonctionnait pas, ils ont fini par me dire de le faire en ligne – alors que je venais parce que je ne peux pas le faire en ligne ! Eh bien ils m'ont dit de trouver quelqu'un qui puisse me prendre mes billets en ligne. » (Nadine, atelier numérique, utilisatrice d'une médiathèque)

Opportunité d'inclusion, d'émancipation

Le numérique est vécu comme un facilitateur du quotidien pour beaucoup et est actuellement pensé comme un levier d'inclusion par les pouvoirs publics. Si l'opportunité d'autonomisation et d'émancipation est réelle, de nombreux freins persistent. Manque de confiance en soi, absence de valorisation des acquis, stigmatisation du numérique, rapport complexe à l'apprentissage, peur de l'échec, sont autant de facteurs sur lesquels les aidants numériques travaillent au quotidien pour accompagner les publics vulnérables à l'accélération de la numérisation de la société.

« Il faut que je sache faire toute seule. Mon mari si je lui demande il le fait mais je ne peux pas me reposer sur lui pour tout. J'ai un commerce de tissus, j'ai besoin de faire des choses sur l'ordinateur, ce n'est pas mon mari qui va toujours faire à ma place. » (Liliane, atelier de formation, association)

« Moi j'ai toujours été en mouvement, il faut faire une chose, et encore une autre, c'est normal. Il vaut mieux que je sache et que je ne demande à personne. Tout se passe comme ça maintenant de toute façon. » (Safia, atelier d'initiation, association)

« J'ai fait le tour de mon précédent emploi, j'ai envie de faire quelque chose qui a plus de sens, je voudrais accompagner des personnes âgées. C'est normal de ne pas tout savoir, non ? » (Anne, atelier d'initiation, association)

« Il y a un monsieur, qui a un sacré parcours, il a fait plusieurs métiers qui demandent des qualifications, il a travaillé à l'étranger, bref il a plein de compétences. Eh bien il a l'impression qu'ici il ne peut rien faire tant qu'il ne sait pas se servir d'un ordinateur. On avance, c'est pas le problème, mais il a en tête que tant qu'il ne maîtrisera pas ça il ne pourra pas obtenir de travail. » (Conseiller numérique, association)

« J'ai l'impression d'être à l'école, c'était pas mon truc l'école, l'écriture, les langues, ça allait mais l'algèbre, tout ça, non. À mon âge je stresse encore quand il faut répondre pendant le cours ! Alors qu'à la maison je prends mon temps et je réussis. » (Nassim, atelier d'initiation, association)

« Si je n'en fais pas un peu tous les jours, je perds à une vitesse folle, c'est de plus en plus difficile. La vieillesse n'aide pas (rires). » (Geneviève, atelier numérique, médiathèque)

2. Les réponses des politiques publiques

2.1 Une feuille de route européenne en toile de fond

En 2021, la Commission européenne a lancé la décennie numérique, en s'appuyant notamment sur 4 pivots de transformation baptisés « boussole numérique » :

- Numérisation des compétences des citoyens et haute qualification des professionnels, avec un objectif de 80% des adultes possédant au moins des compétences numériques de base et un plus grand nombre de femmes formées. La montée en compétences des jeunes est également un objectif affirmé ;
- Numérisation des infrastructures avec notamment un objectif de THD pour tous d'ici 2030 et une attention à l'impact environnemental de ces installations ;
- Numérisation des entreprises avec d'ici 2030, 90% des TPE possédant une intensité numérique de base et les trois quarts des entreprises mettant en œuvre des technologies avancées (cloud, IA, big data) ;
- Numérisation des services publics avec un objectif de dématérialiser les démarches administratives essentielles et de garantir l'accès aux dossiers médicaux électroniques.

Des réglementations sur les services et les marchés numériques accompagnent ces axes et attirent l'attention des acteurs de la transition numérique sur l'importance de fournir des services numériques sûrs, équitables, ouverts et responsables aux citoyens.

2.2 Des politiques nationales construites dans le temps et une accélération récente sur l'inclusion numérique

La question de l'inclusion numérique est entrée dans la sphère des pouvoirs publics par le traitement électronique puis la dématérialisation des démarches administratives et par l'accès à un équipement et un réseau de qualité pour tous. Depuis 1998 et le Programme d'action gouvernemental pour la société de l'information (PAGSI), les plans en faveur de la transformation de l'administration publique, du développement des infrastructures et de la diversification des supports et des contenus se sont succédé pour accompagner la transition numérique vécue par la société (cf. annexe A).

En 2018, un rapport de France Stratégie évaluait les bénéfices économiques d'une autonomie numérique des publics. La formation des Français distants du numérique pourrait se mesurer économiquement dans les domaines de l'emploi et de la formation (meilleure réussite scolaire, autonomie à la recherche d'emploi, augmentation de la productivité), de l'économie numérique (utilisation accrue des plateformes d'e-commerce et d'économie collaborative pour une augmentation du pouvoir d'achat), des relations avec les services publics (meilleure compréhension, plus de confiance, moins de temps perdu) et de l'inclusion sociale et du bien-être (moins de temps perdu en démarches inabouties, multiplication des canaux de socialisation, développement de l'e-santé). Le rapport indiquait la nécessité de redéployer les gains de la dématérialisation en actions de formation et d'accompagnement des publics, ce que soulignent également les rapports de 2019 et 2022 des Défenseurs des Droits.

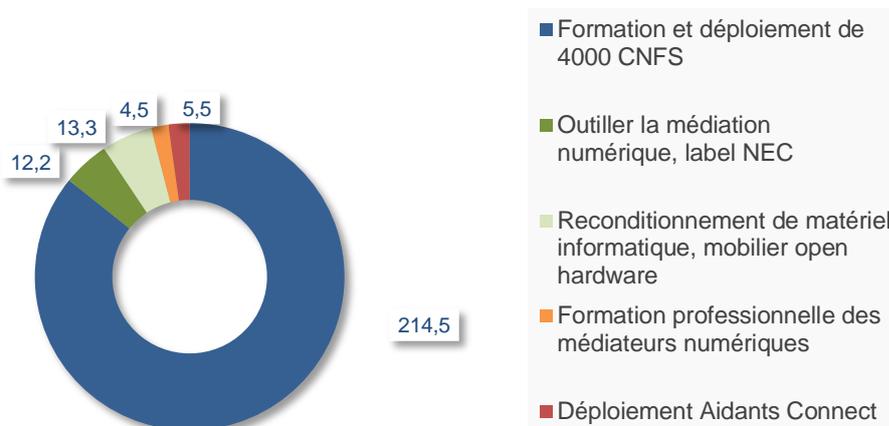
Le secrétariat d'Etat pour le numérique développe en 2018 la stratégie nationale pour un numérique inclusif, cadre sur lequel s'appuient les actions actuelles. Ce plan national propose des leviers d'accompagnement et de formation aux différentes étapes du parcours d'autonomisation ou d'aide aux usages numériques. Des outils et des dispositifs sont établis pour détecter les publics, les accompagner dans leurs démarches, les orienter pour les rendre autonomes mais aussi pour consolider le réseau d'acteurs de la médiation numérique dans les territoires et outiller et soutenir les dispositifs d'inclusion numérique. Le programme Société Numérique, créé dans la ligne de la stratégie nationale pour un numérique inclusif et piloté par l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT), identifie trois leviers d'action prioritaires :

- Le développement de solutions d'accompagnement pour ceux qui peuvent et souhaitent être formés ;
- La consolidation de l'outillage des médiateurs et des aidants numériques ;
- Le soutien aux collectivités territoriales pour l'élaboration de réponses adaptées aux besoins des territoires.

Face aux écarts de compétences constatés lors de la crise sanitaire, le plan de relance 2020-2022 consacre 250 millions d'euros à l'inclusion numérique (figure 4). Ces volontés se traduisent actuellement par le déploiement de dispositifs auprès des publics et des acteurs axés sur la formation et la proximité :

- Recrutement de 4 000 conseillers numériques France service, formés et déployés pour développer des ateliers et des formations numériques de proximité (214,5 millions d'euros pour la formation, l'équipement et le financement des postes de CNFS sur 2 ans, pouvant être complété par la structure employeur ; budget initialement fixé à 200 millions d'euros) ;
- Equipement des structures de proximité telles que les mairies, les bibliothèques, les centres sociaux, les tiers lieux, les associations caritatives et outillage des acteurs de la médiation numérique (25,5 millions d'euros) ;
- Généralisation du service public numérique Aidants Connect et montée en compétence numérique des aidants professionnels, en première ligne de l'inclusion numérique (10 millions d'euros).

Figure 4. Le plan de relance, 250 millions d'euros consacrés à l'inclusion numérique



Source : Agence Nationale de la Cohésion des Territoires
Mars 2022

Après des collectivités territoriales le programme Société numérique développe des solutions d'ingénierie pour accompagner la mise en œuvre de stratégies locales d'inclusion numérique – qui ne seront pas abordés dans cette étude – et promeut des dispositifs de partage et de mise en réseau des différents acteurs. En 2018 la recommandation de la stratégie nationale pour un numérique inclusif de créer des échelons intermédiaires pour servir la liaison entre l'échelon national d'impulsion des orientations et l'échelon local de mise en œuvre, a abouti à la création des hubs territoriaux pour un numérique inclusif, pensés comme les têtes de réseaux régionales de la médiation et de l'inclusion numériques (voir encadré). La désignation des collectivités locales, tous les échelons confondus, comme le bon niveau de mise en œuvre des stratégies d'inclusion numérique s'appuyait sur un présupposé d'exposition des collectivités locales aux besoins de leurs publics et de connaissance fine des difficultés de ces derniers. L'absence d'instance spécifique à l'échelon local était volontaire et encourageait des développements d'écosystèmes singuliers au plus près des dynamiques locales. Les groupes de travail avaient remarqué la forte activité des régions en faveur de l'appropriation du numérique par tous, la place incontournable des départements du fait de leurs compétences en matière de solidarité et de cohésion sociale et le rôle privilégié des intercommunalités dans le pilotage des contrats de ville, de l'animation et de la stimulation du tissu d'acteurs locaux. Le financement des dispositifs d'inclusion numérique est assuré par les différents échelons territoriaux, l'Etat, ses opérateurs et des co-financements par des partenaires privés. L'Union européenne soutient également des initiatives en faveur de l'inclusion numérique.

La structuration du Hub Francil'IN

En réponse aux AMI de 2018 et 2021 de la Banque des Territoires finançant l'émergence de structures relais entre les collectivités et l'Etat, 15 hubs territoriaux pour un numérique inclusif sont aujourd'hui opérationnels en France. Ils établissent des partenariats avec les acteurs de l'inclusion numérique publics et privés spécifiques aux dynamiques de leurs territoires. En Ile-de-France, le hub Francil'IN étend depuis 2021 son action à l'ensemble du territoire francilien.

Fortement impliqué dans le déploiement du Pass Numérique et l'accompagnement des Conseillers Numériques France Service (cf. infra), il participe aussi au recensement des lieux de médiation numérique sur le territoire et est engagé dans l'animation du réseau d'acteurs de l'inclusion numérique. Le Hub propose également des solutions d'accompagnement au déploiement de stratégie d'inclusion numérique et de diagnostic territorial pour les collectivités et autres acteurs, aujourd'hui essentiellement déployées auprès des bailleurs sociaux. Le rapport d'information du Sénat (mars 2022) et celui de la Défenseuse des droits (février 2022) attirent l'attention sur le modèle économique fragile sur lequel reposent les Hubs d'inclusion numérique qui nécessite un nouvel

engagement de l'Etat mais aussi des collectivités territoriales afin de garantir la poursuite du cœur de leur mission.

D'autres réseaux, pilotés par l'ANCT comme la Fabrique des Territoires ou par des associations comme le Collectif des tiers lieux d'Ile-de-France ou le Réseau Français des Fablabs, œuvrent pour l'inclusion numérique dans les territoires. Le rapport d'information du Sénat (2020) porte un point de vigilance sur la nécessaire collaboration de ces différents réseaux afin de poursuivre une structuration efficiente de l'inclusion numérique dans les territoires.

Aujourd'hui on constate que la répartition des compétences au niveau local et la gouvernance de la politique d'inclusion numérique manquent de lisibilité et de stabilité et que les mises en œuvre par les collectivités sont inégales. Le manque de coordination entre les différents échelons aboutit à une offre qui n'est pas optimisée et à des parcours qui ne sont pas homogènes pour les publics. Le champ des formations professionnelles qualifiantes et pré-qualifiantes illustre cet étalement d'actions qui est une première réponse à une forte demande mais qui nécessiterait une plus grande coordination des acteurs pour un maillage fin du territoire. Autre exemple, les agents du travail social sont en première ligne pour recueillir les besoins des bénéficiaires des prestations sociales dans les structures communales et départementales et sont formés dans des instituts régionaux pour lesquels le Sénat recommande d'inclure la médiation numérique au programme des enseignements dispensés. Dans ce contexte, la Commission d'aménagement du territoire et de développement durable du Sénat a lancé en février 2022 une consultation des élus locaux, afin de dresser un état des lieux des actions conduites par les collectivités en faveur de l'inclusion numérique et d'identifier les principaux obstacles auxquels elles sont confrontées et les évolutions souhaitables pour y remédier.

2.3 Des dispositifs et des outils qui se mettent en place et ambitionnent d'aborder les différents usages

Depuis le lancement de la Stratégie nationale pour un numérique inclusif, divers dispositifs initiés par l'Etat ont été expérimentés avec une adhésion, une compréhension et une mise en œuvre variables selon les acteurs et les territoires. La multiplication de ces dispositifs, à destination des publics, des médiateurs numériques, des collectivités locales, sans coordination claire à l'échelle du territoire francilien, nuit à leur lisibilité par les acteurs du terrain et à leur visibilité par les publics. À l'heure actuelle, en Ile-de-France, les dispositifs les plus avancés sont présentés ci-dessous.

Les conseillers numériques France Services (CNFS)

- **Objectif** : Créer un maillage fin sur le territoire de professionnels pouvant mener des actions sur les thématiques croissantes de médiation numérique.
- **Principaux commanditaires en IDF** : Associations (Groupe SOS, Croix Rouge Française, Emmaüs Connect et autres), conseils départementaux, communes, communautés d'agglomérations, EPCI, CCAS, missions locales, médiathèques, bailleurs sociaux (effectifs en annexe B). Au niveau national 60% des CNFS sont portés par des collectivités territoriales, 40% par des acteurs privés.
- **Formation des CNFS en IDF** : Formation initiale opérée par le PoleS. Un enjeu de suivi de formation se dessine, notamment pour les nouveaux déploiements tels que « Mon Espace Santé ».
- **Publics cibles** : Toute personne souhaitant développer sa connaissance du numérique ou être accompagnée dans la découverte de ces outils. Publics éloignés du numérique mais aussi tout citoyen rencontrant une difficulté ponctuelle avec le numérique. Certaines communes étendent leur communication sur ce dispositif aux dirigeants de TPE qui souhaiteraient être aiguillés pour opérer la transition numérique de leur entreprise.
- **Publics recensés** : Principalement des usagers connus des structures, les autres actions sont en cours de déploiement.
- **Tendance actuelle** : Les CNFS sont très bien accueillis sur le terrain face à une forte demande d'aide au numérique par les publics mais aussi par les professionnels qui pouvaient voir leur pratique embolisée par des actions de guidance numérique. Certains soulignent néanmoins un manque de formation à la prise en charge de publics vulnérables, les CNFS arrivant avec des bagages professionnels divers et une formation dispensée en amont de leur prise de poste sans exposition au terrain. La question de la pérennisation de ces postes de CNFS (financés sur 2 ans par la Banque des Territoires) est actuellement en discussion et suscite de nombreuses interrogations pour les

structures qui n'ont pas les fonds nécessaires pour une création de poste et sont néanmoins confrontées à une forte demande des usagers. L'évolution de leur fonction permettra d'apprécier si l'accompagnement au numérique s'affirme comme un service public à part entière. Le rapport d'information du Sénat de mars 2022 sur la cohésion numérique dans les territoires émet la proposition de pérenniser leur action au moins jusqu'en 2025.

« Nos conseillers numériques, ils vont prochainement aller sur le terrain, le but c'est de les mettre dans des actions de proximité, qu'ils puissent aller d'une commune à une autre, là où le maillage territorial est plus faible. » (Responsable Action sociale)

« Je suis chargé d'animer le réseau de nos CNFS, j'en prends soin ! On a constaté des lacunes sur l'acculturation aux problématiques des usagers et des services sociaux en général alors on a mis en place un programme de formation en interne et organisé des points de rencontre réguliers entre eux. » (Chargé d'inclusion numérique)

« C'est bien les CNFS mais il faut bien les choisir. Sur la plateforme, on voit tous types de CV, quelqu'un de très technique va être très bien pour aller animer des ateliers découverte de l'impression 3D auprès des jeunes par exemple mais pour l'accompagnement aux démarches administratives, il faut une personne qui se soit déjà confrontée au travail social. » (Responsable d'association)

La diversité des structures ayant recruté des CNFS – dont des centres culturels, un centre hospitalier, une ressourcerie, des régies de quartier, une maison paroissiale – traduit une démarche « d'aller vers » qui s'ancre dans les territoires.

Aidants Connect

- **Objectif** : Assurer la sécurité des démarches administratives réalisées par des aidants professionnels à la place des publics.
- **Comment ça se présente ?** Les aidants professionnels suivent une formation d'une journée et demie au dispositif pour être habilités et recevoir une carte leur permettant de générer un code d'identification unique pour chaque connexion à la plateforme Aidants Connect. Un mandat est signé par le bénéficiaire pour autoriser l'aidant professionnel à réaliser les démarches administratives en son nom.
- **Publics cibles** : Personnes très éloignées du numérique, qui souhaitent qu'on réalise les démarches administratives à leur place (14% de personnes en France).
- **Opérateur** : ANCT
- **Principaux commanditaires** : Associations, CCAS et France Services, employant des aidants professionnels (travailleurs sociaux, médiateurs numériques, CNFS, agents d'accueil).
- **Publics recensés** : Utilisateurs connus de ces structures d'accompagnement.
- **Tendance actuelle** : Dispositif fortement apprécié par les aidants sur le terrain, qui a été vite connu et reconnu, et qui répond à un fort besoin des professionnels de sécuriser une pratique qui était courante. Tous les travailleurs sociaux ne sont pas encore habilités. Pour l'instant non accessible aux bénévoles des associations, eux-aussi très exposés à ces demandes, en raison de leur absence de statut juridique.

« C'est efficace. Sur la page classique de France Connect, je peux cliquer « je suis un aidant professionnel » et j'accède à la page Aidants Connect. Je me connecte grâce à cette carte et j'ai tous les bénéficiaires pour lesquels j'ai établi un mandat. On peut choisir le type de mandat, la durée, non vraiment ça nous facilite les démarches. » (Conseiller numérique, association)

Le Pass Numérique, déployé de façon hétérogène sur le territoire francilien

- **Principaux objectifs** : Montée en compétences des publics éloignés du numérique, constitution d'un réseau local d'acteurs.
- **Comment ça se présente ?** Carnet de pass d'une valeur faciale de 10 euros, à remettre aux structures opérant les ateliers de formation.
- **Publics cibles** : Publics les plus éloignés : jeunes non diplômés, personnes isolées, personnes sans emploi, personnes âgées et publics allophones.
- **Opérateur** : #Aptic, édition des carnets de pass et soutien à la structuration du réseau.

- **Principaux commanditaires** : Métropole du Grand Paris (MGP), Syndicat mixte ouvert Seine-et-Yvelines Numériques, directions régionale et départementales de Pole Emploi.
- **Principaux formateurs recensés en IDF** : Online forma pro, Apor, Basiclic.
- **Publics recensés** : Principalement des seniors, retraités, qui ont eu connaissance du dispositif par les journaux communaux.
- **Principaux thèmes traités en 2021** : Fonctionnement basique d'internet, fonctionnement des emails, poste de travail Windows. Les publics se rendent à un atelier en raison de sa proximité plus que par élection d'un thème. Les seniors sont également actuellement les premiers publics de ce dispositif, ce qui peut limiter la demande pour certains thèmes.
- **Tendance actuelle** : Démarrage lent, faible engouement des collectivités pour un dispositif mal compris par les acteurs de la médiation numérique, notamment en raison de la valeur faciale du pass qui monétise une action courante pour certains et du coût d'investissement dans l'équipement pour réceptionner les pass des bénéficiaires. Le format papier est également peu approprié à une gestion des flux et certains acteurs plaident pour un format dématérialisé, première étape vers une montée en compétences des bénéficiaires. Une forte implication des partenaires commanditaires est indispensable pour accompagner la dynamique de déploiement dans les territoires. Le Hub Francil'IN prend part à l'accompagnement du déploiement du dispositif dans certains territoires de la MGP et accompagne le syndicat Seine-et-Yvelines numérique dans sa stratégie de déploiement de ce dispositif dans les départements des Hauts-de-Seine et des Yvelines. Le bouche à oreille pourrait susciter plus d'intérêt pour ce dispositif en 2022. Plusieurs acteurs institutionnels préconisent une évaluation de ce dispositif pour y apporter des modifications et le rendre plus lisible.

« Le pass, on a décidé de ne pas en prendre, on a préféré regarder comment ça se passait ailleurs. Mais ça monte alors on va probablement s'y mettre. » (Chargé d'inclusion numérique départemental)

Les rencontres Numérique En Commun[s] (NEC)

- **Qu'est-ce que c'est ?** Des rencontres régulières entre les acteurs de l'inclusion numérique. Etat, collectivités territoriales, associations, universitaires et acteurs du secteur privé y prennent part. Des ateliers dédiés aux CNFS sont organisés.
- **Principaux objectifs** : Structurer le réseau d'acteurs locaux, échanger sur les bonnes pratiques, valoriser les pratiques innovantes et présenter les nouveaux dispositifs d'inclusion numérique. Faire du lien pour amorcer la collaboration et la coordination des acteurs.
- **Qui organise ?** L'ANCT mais aussi la MedNum, les Hubs d'inclusion numérique, la Banque des Territoires et les chefs de file locaux de l'inclusion numérique.
- **Sous quel format ?** Une rencontre nationale annuelle et des rencontres locales sous l'impulsion d'acteurs locaux prêts à fédérer un réseau d'acteurs de leur territoire. Des sessions plénières et des ateliers sont organisés sur une ou plusieurs journées.
- **Quelques thématiques de 2021** : Données et territoires, innovation durable, éducation, Quelles médiations numériques et sociales après la crise sanitaire ? Quelle citoyenneté à l'heure de l'Open Data ? Dématérialisation et service public, quels enseignements à l'international ? (NEC national), Vers un numérique inclusif, attractif et vertueux (NEC 93).
- **Tendance actuelle** : Ces rencontres répondent au besoin des acteurs de terrain d'échanger sur une problématique grandissante dans leur pratique quotidienne, de rompre leur isolement face à ce nouveau sujet de complexité. Les publics semblent privilégier les retours d'expérience concrets, qui peuvent leur fournir des éléments à intégrer rapidement dans leurs politiques ou leurs actions quotidiennes. Dans un secteur où les initiatives foisonnent, il semble important de développer pour les nouveaux acteurs une culture de réflexion sur leurs pratiques au sein d'un réseau bienveillant qui permet d'avancer individuellement et collectivement.

En Ile-de-France, l'association pour les cultures numériques Siana et le centre de formation EvryWare ont coordonné la première édition des rencontres NEC Essonne et Sud Seine-et-Marne en novembre 2021, qui a abouti à des COPIL réguliers d'acteurs souhaitant constituer un réseau local. Les premières rencontres NEC de Seine-Saint-Denis en décembre 2021, pilotées par le Hub Francil'IN, ont rassemblé un grand nombre d'acteurs sur trois jours. Cependant, ces rencontres ne sont pas connues de tous ceux qui pourraient en bénéficier et tous les territoires franciliens n'ont pas encore constitué de NEC locaux. Un événement propre à l'Ile-de-France est programmé en 2022.

Politique régionale

La politique de la région Ile-de-France en matière d'inclusion numérique compte des projets dans la majorité des directions. Les principaux objectifs sont :

- Mettre en place une infrastructure pour obtenir une connexion THD sur l'ensemble du territoire (2021 et 2023 pour la Seine-et-Marne) et faciliter l'accès au wifi des franciliens ;
- Équiper les publics prioritaires de la région en les dotant directement de matériel (par exemple les lycéens) et en finançant les associations promouvant le réemploi.

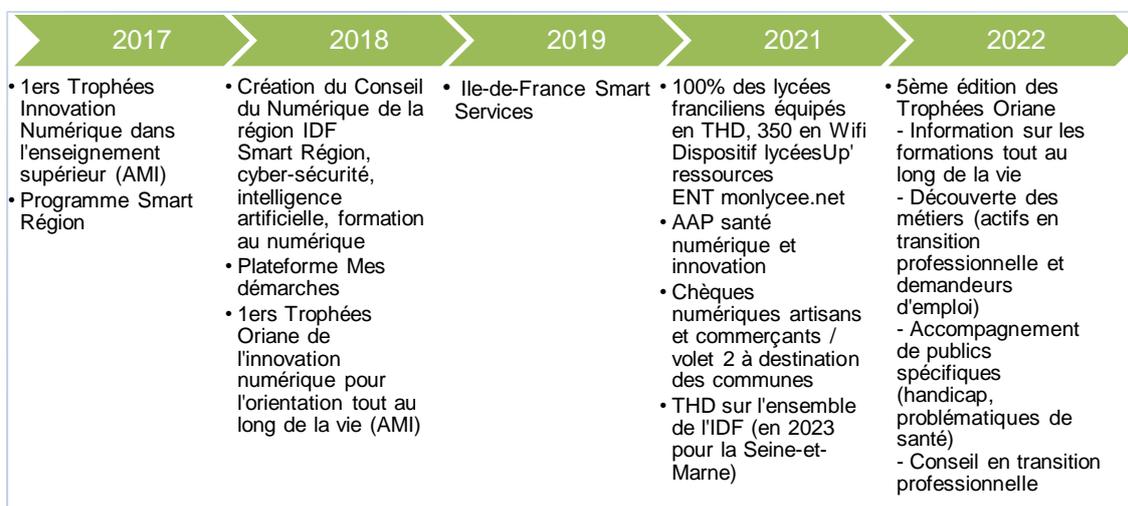
En 2017, le rapport Smart Région initiative indiquait pour la Smart Région un objectif de mettre le numérique au service d'une « citoyenneté augmentée » et d'un développement économique plus inclusif, prenant en compte l'intégration sociale des publics les plus fragilisés. A travers différents plans, la région Ile-de-France a soutenu ces dernières années des projets d'équipement et de formation des acteurs de l'accompagnement et des publics cibles :

- Le Plan régional d'inclusion numérique, juillet 2020, 367 000 euros, pour amener les débutants à l'autonomie et accompagner les exclus du numérique ;
- Le Le Rapport région solidaire de 2018 met en avant l'enjeu social de l'inclusion numérique et alloue 500 000 euros pour doter une vingtaine de projets entre 2016 et 2020. 30 associations ont été soutenues pour des actions relevant notamment de la lutte contre l'illectronisme et la fracture numérique dans les quartiers populaires pour un montant total de 251 013 euros ;
- Des chèques numériques, aides à la transition numérique en termes d'équipement et de solutions numériques, sont également proposées aux artisans et commerçants franciliens à hauteur de 1500 euros. Un deuxième volet de cette action s'adresse aux communes souhaitant favoriser le développement numérique de leurs commerçants et artisans et subventionne les solutions proposées par les communes à hauteur de 10 000 euros, y compris celles de formation collective en ligne pour renforcer les compétences numériques des artisans et commerçants.

Les acteurs de l'inclusion numérique étant assez compartimentés entre ceux qui s'occupent de l'équipement des publics et ceux qui assurent leur formation aux compétences numériques de base, ces deux volets de l'inclusion numérique sont encore peu conduits au sein d'une même action. Des initiatives telles que les Trophées Oriane de l'innovation numérique pour l'orientation tout au long de la vie mettent en avant des actions relevant de l'inclusion numérique des publics (figure 5) ; cela peut également être le cas des Trophées pour l'innovation numérique dans l'enseignement supérieur.

La digitalisation des secteurs d'activité rend l'appropriation de compétences numériques de base et l'inclusion numérique indispensables dans l'offre de formation. Le Plan régional d'investissement dans les compétences (PRIC) a intégré les compétences numériques dans les savoirs fondamentaux des parcours de formation (notamment pour les personnes en alternance, celles en situation de handicap et celles issues des QPV) et sont formalisées par l'obtention du CléA numérique, à la fois référentiel et certification de compétences. Le secteur professionnel du numérique étant actuellement qualifié de secteur en tension, ces formations peuvent être une voie d'accès vers cette filière professionnelle en poursuivant par des formations qualifiantes dans ce domaine. Des partenariats avec des entreprises pouvant recruter des jeunes en alternance sont également en développement.

Figure 5. Chronologie d'actions franciliennes en faveur de l'accès au numérique



Institut Paris région, mai 2022

2.4 En Ile-de-France un manque de données pour orienter les politiques des collectivités

Actuellement, aucune étude ne recense précisément les compétences des franciliens face aux outils numériques. Des projections statistiques de vulnérabilité face aux outils numériques sont toutefois réalisées grâce aux indicateurs socio-démographiques présentés précédemment.

Les données nationales de l'enquête Capacity (2017)

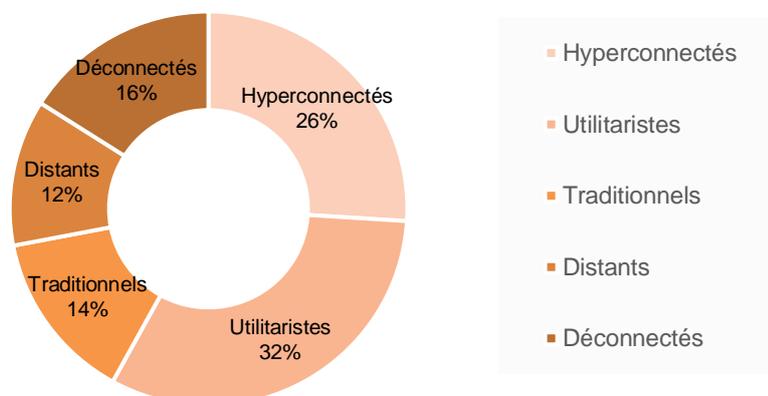
L'enquête Capacity du Groupement d'Intérêt Scientifique Marsouin s'est intéressée en 2017 aux usages numériques des Français. Cinq profils d'utilisateurs d'Internet ont été mis en avant :

- Les utilisateurs hyperconnectés ont de fortes compétences en informatique et se sentent très à l'aise avec les outils numériques. L'intensité et la diversité de leurs pratiques numériques les caractérisent. Ils prennent part à la vie sociale et citoyenne sur Internet et se connectent dans différents lieux avec différents équipements ;
- Les utilisateurs utilitaristes sont à l'aise avec les outils informatiques et possèdent de bonnes compétences. Leurs usages sont variés mais concernent surtout le divertissement et la consommation. Ils restent assez passifs face aux échanges sur Internet mais se connectent régulièrement, notamment au moyen de smartphones ;
- Les utilisateurs traditionnels se sentent à l'aise mais ont des compétences assez limitées. Leurs usages relèvent de la communication et de l'information. Ils possèdent en général une adresse email et un compte sur les réseaux sociaux. Leur connexion s'effectue majoritairement via un ordinateur ;
- Les utilisateurs distants sont peu à l'aise avec les outils informatiques. Leurs usages sont tournés vers le divertissement et l'apprentissage. Ils effectuent peu de démarches en ligne et maîtrisent mal les emails. Leur utilisation d'internet est récente. Ils se connectent essentiellement via un smartphone ;
- Les utilisateurs déconnectés regroupent les personnes non-internautes. L'absence d'intérêt pour les plus âgés d'entre eux, le manque de compétences mais aussi le coût de l'équipement et la crainte pour la sécurité des données personnelles sont les principales raisons qui guident leur absence ou leur arrêt d'utilisation des outils liés à Internet.

Les publics de ces différentes catégories peuvent être les cibles d'actions diverses d'inclusion numérique. Une projection statistique permet d'obtenir une répartition des utilisateurs franciliens au sein de ces catégories (figure 6). Ces données restent néanmoins une construction statistique qui ne remplace pas la richesse de données de terrain objectivées.

Figure 6. Estimation des profils des internautes franciliens

Profils des utilisateurs d'Internet en Ile-de-France

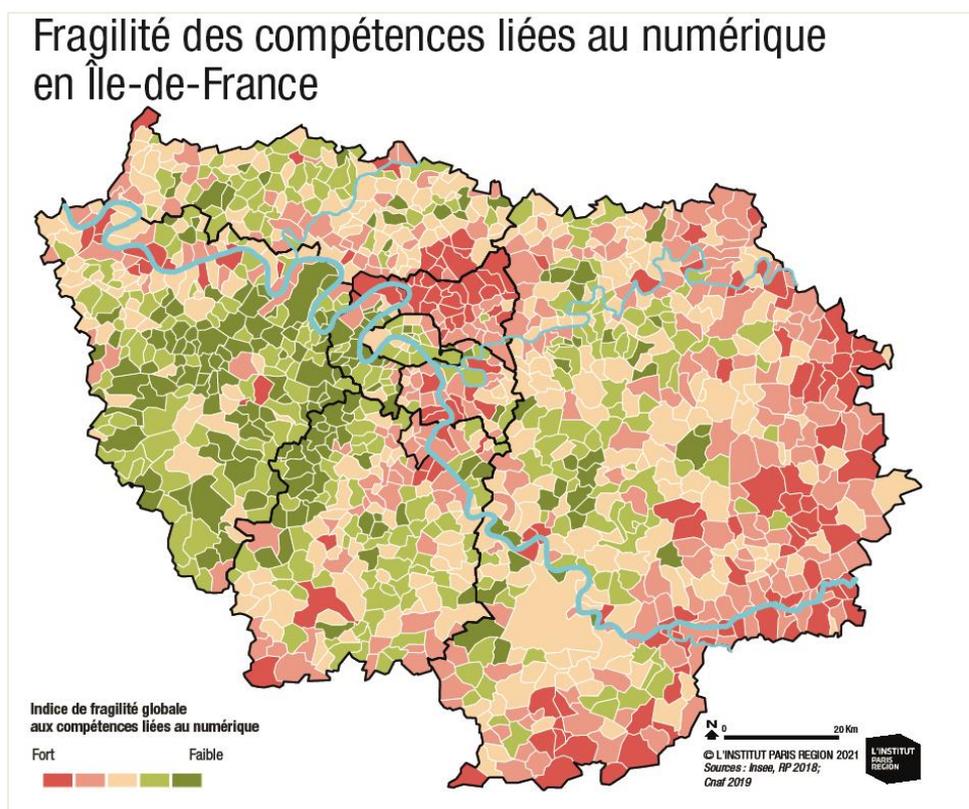


Source : #Aptic à partir de l'enquête Capacity

L'indice de fragilité numérique (IFN)

L'IFN est un outil initialement développé par la région Occitanie en partenariat avec La Mednum (SCIC) dans le cadre du programme Société Numérique de l'ANCT. Il fournit une méthode de calcul pour cartographier les fragilités territoriales liées au numérique selon des indicateurs liés aux équipements et infrastructures publics et des indicateurs socio-démographiques (cf. annexe C). Ces données illustrent des probabilités de vulnérabilité à la transformation numérique de la société et permettent de cibler les actions qui peuvent être développées selon les territoires. Une représentation des fragilités liées aux compétences numériques en Ile-de-France, basée sur des indicateurs socio-démographiques de la population francilienne, est proposée en figure 7. Des disparités territoriales apparaissent sur cette carte : les territoires où vivent les populations les plus vulnérables socialement, les territoires ruraux de l'est de la Seine-et-Marne et du Sud de l'Essonne sont les plus susceptibles de compter une population en difficulté avec les outils numériques. En revanche la tranche d'âge des 65 ans et + ne semble pas être pertinente pour discriminer les difficultés de la population des seniors en Ile-de-France, leur niveau de diplôme apparaît plus significatif pour cette analyse. Une réflexion sur les indicateurs nécessaires aux spécificités des territoires d'Ile-de-France pourrait être menée pour obtenir une représentation répondant aux besoins des élus souhaitant mettre en place des politiques d'inclusion numérique. Il serait par ailleurs éclairant de superposer cette carte à un recensement des actions actuellement menées en faveur de l'inclusion numérique des publics franciliens.

Figure 7. Représentation de la vulnérabilité de la population francilienne aux compétences numériques



Indicateurs utilisés pour le calcul de l'indice, synthèse de deux axes :

1. Compétences administratives
 - Taux de chômage
 - Part des étrangers
 - Dépendance aux prestations sociales
2. Compétences numériques
 - Part des 65 ans et +
 - Part des peu ou pas diplômés

Sources : Insee, RP 2018 ; Cnaf 2019 ;
Méthodologie : IFN de La Mednum

En Ile-de-France, cet outil a été utilisé à l'échelle infra régionale par différentes collectivités. L'observatoire de l'EPCI Grand Paris Sud Est Avenir (GPSEA) l'a par exemple intégré à une étude menée en 2021 et 2022 recensant les actions de médiation numérique sur leur territoire et qualifiant leurs publics. L'IFN a également été utilisé par le TAD Boucles de Seine des Yvelines comme élément de leur diagnostic territorial des actions de médiation numérique. Face à la montée des propositions sur l'inclusion numérique ayant répondu aux précédents appels à projets dédiés au numérique du TAD, ce diagnostic a permis d'orienter l'appel à projets 2021 sur des propositions comportant des actions innovantes en faveur de l'inclusion numérique, répondant aux besoins recensés sur le territoire.

Des initiatives voisines : l'exemple des Hauts-de-France

La région Hauts-de-France est une des régions fréquemment citées comme ayant très tôt porté une politique d'inclusion numérique auprès des acteurs territoriaux. La mission transition numérique, opérationnelle de 2015 à 2021, mission transversale d'accompagnement des collectivités à leur transition numérique, promouvait l'addition systématique de la thématique de l'inclusion numérique aux feuilles de route de transition numérique des collectivités. Des postes de « numériciens » ont été créés pour accompagner la mise en œuvre de cette thématique dans les collectivités. En 2018, une étude recensant les dispositifs de lutte contre l'illectronisme a été menée à l'échelle régionale et le diagnostic territorial s'est poursuivi en 2020 avec le lancement de la construction d'un indice synthétique de fragilité numérique, auquel sont actuellement ajoutées les contributions des différents partenaires régionaux. La centralisation des acteurs au sein de la mission transition numérique et les données régionalisées ont permis de proposer une offre d'actions d'inclusion numérique cohérente, avec des échanges entre les interlocuteurs et des financements regroupés.

3. Une chaîne d'actions et une multitude d'acteurs

Les actions de lutte contre l'illectronisme répondent aujourd'hui à un enchaînement d'actions opérées par des acteurs publics et privés de l'accompagnement des publics. Une récente étude de la Banque des territoires sur le marché de l'inclusion numérique recense plus de 150 acteurs impliqués dans ce marché. La montée en compétences des publics et l'accessibilité matérielle représentent respectivement 58% et 29% de ce marché où les acteurs sont multiples, avec des modèles économiques divers, souvent en partie subventionnés. Les acteurs publics et les CNFS nouvellement arrivés font partie intégrante de cet éventail d'acteurs et participent à la complexité du secteur de l'inclusion numérique. L'articulation de ces différents acteurs pour mieux répondre aux besoins des différents publics est un des enjeux actuels d'un secteur qui repose encore trop sur des initiatives fonctionnant en silo.

3.1 Les grandes étapes des actions de médiation numérique auprès des publics en situation d'illectronisme

Les acteurs de l'inclusion numérique interviennent au fil d'une chaîne d'actions (figure 8) dont les premiers maillons reposent beaucoup sur des acteurs publics et associatifs au contact des publics les plus éloignés du numérique. Si l'urgence de l'autonomisation face aux démarches administratives occupe une grande part des actions de formation, les professionnels de l'inclusion numérique prônent également une montée de la culture du numérique pour une utilisation éclairée de chacun.

« Personne n'a envie de passer des heures à se former juste pour remplir des formulaires CAF, il faut que ça ait une signification particulière, que ça permette d'accéder à autre chose dans sa vie. » (Agent territorial)

Figure 8. Les étapes de la montée en compétences des publics



Repérer

Maisons France Services, centres sociaux, Pôle emploi, La Poste, mairies, missions locales, etc.

Le repérage et l'orientation des publics vers des actions de médiation numérique mobilisent les acteurs identifiés de l'accompagnement social que sont les CCAS, les CDAS, les maisons des solidarités, les missions locales, les associations, les maisons France Services et les MSAP, mais aussi les acteurs porteurs de missions de service public au quotidien tels que Pole Emploi, La Poste, les agents administratifs, les bibliothèques, les bailleurs sociaux, les établissements scolaires, ainsi que les employeurs dans l'accompagnement au changement qu'ils doivent assurer pour leurs salariés.

Formation des agents et formation continue

De nombreuses collectivités ont constaté des écarts de maîtrise des outils numériques entre leurs agents. Aujourd'hui, les responsables inclusion numérique des départements et des communautés d'agglomérations franciliens adoptent presque systématiquement un projet de formation de leurs agents en parallèle des actions à destination de leurs publics. Les collectivités font le choix de confier ces formations à des associations reconnues telles qu'Emmaüs Connect ou de les inclure aux missions de leurs CNFS. Le Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT) développe par ailleurs des programmes de formation sur les outils numériques et sur l'inclusion numérique spécifiquement destinés aux agents territoriaux. L'objectif est de répondre aux besoins des publics accueillis mais aussi de donner aux agents les leviers nécessaires pour utiliser efficacement leurs outils de travail et proposer des développements en cas de nécessité. A titre individuel, la formation des salariés est également vue comme un objectif de responsabilité sociale de l'employeur, permettant d'être actif et de rester inséré face aux changements qui s'opèrent dans la société.

Le repérage des difficultés d'une personne face aux outils numériques peut faire partie d'un processus systématique de repérage et de sensibilisation mais peut également survenir au cours d'échanges sur d'autres demandes. Les acteurs du quotidien, ceux qui sont directement en relation avec l'utilisateur doivent donc être sensibilisés à repérer ces difficultés, qui peuvent advenir à des niveaux différents chez chacun. Il peut s'agir de lever des barrières à l'apprentissage, de faire prendre conscience des besoins, pour endiguer l'amplification du sentiment d'exclusion.

« Aujourd'hui je suis venue pour mon téléphone, c'est ma conseillère Pole Emploi qui m'a dit qu'ils pourraient m'aider. Internet ? Oh oui j'en ai besoin mais je ne m'en sers pas très bien. Ici, je peux apprendre ? Ah non je ne savais pas qu'il y avait des cours pour ça. » (Larissa, accueil et vente de matériel, association)

« Je viens souvent à la bibliothèque, Thomas un jour est venu me voir pour me parler des Cafés Numériques qu'il mettait en place et me proposer d'y assister. Comme l'informatique ce n'est pas mon fort, j'y suis allé, il n'y avait rien à perdre. » (Nadine, atelier numérique, médiathèque)

« C'est ma conseillère des impôts qui m'a mis sur la voie de la formation. Elle m'a dit que je pourrais apprendre et faire des choses seul, alors c'était tentant. » (Nassim, atelier d'initiation au numérique, association)

« Ils pensent que LinkedIn ce n'est pas pour eux, ils nous disent souvent « LinkedIn c'est pour les cadres ». Ces outils qui pourraient leur paraître plus intuitifs parce qu'ils sont nés avec viennent en fait renforcer leur sentiment d'exclusion. Une jeune fille m'a dit : « Mais je ne peux pas mettre une autre photo, je porte le voile. » (Chargée de formation et d'orientation, association)

Certains publics peuvent ne pas être conscients de leurs difficultés avant de devoir se confronter à une fonctionnalité particulière, pour leur utilisation personnelle ou professionnelle. Il reste également des publics « invisibles », difficiles à repérer, qui fréquentent peu les structures d'accompagnement social et professionnel (jeunes NEET, personnes en désinsertion) et des publics dits « empêchés » pour lesquels l'accès physique ou cognitif aux outils numériques est complexe et notamment les personnes en situation de handicap ou de maladie.

Pour ces dernières, des référentiels d'accessibilité sont publiés par la direction interministérielle du numérique (DINUM) afin de favoriser la mise en accessibilité des sites internet auprès de tous les publics (Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité, RGAA version 4.1, cf. Annexe D).

Orienter

Pôle Emploi, centres sociaux, accueils de mairie, etc.

Une orientation adaptée aux besoins favorise l'engagement individuel dans une formation menant à l'autonomie ou un accompagnement pérenne le cas échéant. Les organismes de formation professionnelle, ainsi que certaines associations, ne reçoivent que sur recommandation d'une structure publique ou associative ayant identifié une difficulté à l'origine d'une perte d'opportunité sociale ou professionnelle. Au niveau individuel, la relation de confiance établie avec cette structure qui adresse est essentielle pour que la personne s'engage effectivement auprès de la structure de formation. Le lien que les professionnels et partenaires entretiennent facilite le travail d'accueil des publics.

*« C'est ma conseillère Pôle Emploi qui m'a dit de venir ici, qu'ils pourraient m'aider pour maîtriser les bases. Au début on est un peu timide mais en fait ça se passe très bien. »
(Anne, atelier d'initiation au numérique, association)*

Formations thématiques de quelques heures, sessions de découverte ou de perfectionnement sur plusieurs jours, ateliers hebdomadaires ou formations qualifiantes de courte durée, la diversité des formats et des sujets exige une connaissance fine des enjeux de l'inclusion numérique de la part des acteurs de l'accompagnement. Un grand nombre de ces acteurs regrette le manque de lisibilité de l'offre de médiation numérique sur leur territoire qui les empêche d'orienter vers des actions correspondant aux besoins de leurs publics. Un rapport du Sénat fait état de 83% d'élus locaux ayant répondu à une consultation nationale, ne disposant pas d'un recensement effectif des acteurs de médiation numérique sur leur territoire, de 52% ne disposant pas d'un service de médiation numérique et de 81 % ne recensant pas de dispositif itinérant.

*« Je suis déjà allé dans une association, ils étaient très gentils mais ce n'est pas en faisant une heure par-ci, une heure par-là qu'on apprend vraiment, en tous cas pas moi. Je suis content d'avoir trouvé ces cours plus... intensifs ! » « J'ai vu le prospectus à l'espace de presse et je suis venu. A la mairie, ils n'ont pas su me dire où aller, c'est malheureux. Ce sont nos élus qui devraient organiser ce genre d'ateliers, ça devrait avoir lieu à la mairie. »
(Mansour, atelier d'initiation au numérique, association)*

« Chaque mission locale connaît ses interlocuteurs en proximité, l'ancrage territorial est fort. Mais chacune étant indépendante, il y a peu de communication interne sur les dispositifs ressources. » (Chargée de formation et d'orientation, association)

« Il faut que j'aille voir à la maison France Services, ils doivent avoir un conseiller numérique maintenant, on pourrait probablement faire des choses ensemble ou s'adresser des publics. » (Médiateur numérique, médiathèque)

Accompagner

Maisons France Services, Emmaüs Connect, médiathèques, PIMMS, associations, La Poste, etc.

Les actions d'accompagnement ponctuel des publics non autonomes face aux outils numériques se multiplient dans les lieux du quotidien, affirmant la démarche « d'aller vers ». En Ile-de-France, des CNFS ont été recrutés par des établissements dont la mission première n'est pas l'inclusion numérique ou même les démarches administratives : hôpital, musée, régie de quartier, etc. Des actions dans des centres sportifs sont également menées, les écrivains publics numériques dans les structures municipales se multiplient, des tiers-lieux proposent des ateliers de découverte de l'environnement informatique, les bailleurs sociaux participent au financement d'actions en pied d'immeuble et les actions mobiles des acteurs privés, associatifs et publics foisonnent pour se rendre dans les zones rurales mais aussi auprès des usagers dont le périmètre de mobilité est limité.

Les permanences menées dans ces différents lieux constituent une porte d'entrée des publics éloignés du numérique vers une meilleure connaissance des outils numériques. Elles permettent de repérer les difficultés et d'y répondre dans un même espace. Les besoins urgents et les situations d'impasse y sont traités ; le lien qui s'y crée permet de proposer des formations d'initiation ou d'approfondissement à des publics qui ne se seraient pas inscrits spontanément dans une démarche d'apprentissage.

« Vous me dites que je peux apprendre Internet et tout ça ? Oui ça m'intéresse, il faut bien apprendre de toute façon, tout se passe comme ça maintenant. » (Ahmid, association)

« Au début je venais pour consulter mes mails, parce que je n'ai pas d'ordinateur chez moi. Je préfère venir sur ce créneau parce que si je suis bloquée ils sont là pour m'aider. Et puis maintenant je viens régulièrement, pour apprendre un peu plus à chaque fois. Avec eux on a envie de découvrir. Et puis on sait qu'on a le droit de se tromper, ils répètent, ils répètent et on finit par y arriver. » (Nadine, atelier numérique, médiathèque)

Évaluer

Organismes de formation, Pole Emploi, lycées, etc.

La première étape d'une formation est le diagnostic de compétences, réalisé par la structure de formation. Différents questionnaires d'évaluation sont à disposition tels que Pix, soutenu par l'Etat, mais aussi les Bons Clics (WeTechCare), le CléA Num (Digischool, l'AFPA et La Poste), l'outil d'Unifformation et bien d'autres. Certains acteurs élaborent également leurs propres outils adaptés à leurs publics.

« Le diagnostic est parfois très vite établi. En général je commence par leur montrer une souris, une clé USB, deux trois matériels et je leur demande s'ils savent ce que c'est. En fonction de leur réaction je sais s'il y a besoin de poser plus de questions ou non, ce n'est pas la peine de les mettre en difficulté. Il y a une vraie relation qui s'instaure à ce moment-là. D'ailleurs ils préfèrent quand la formation est menée par la personne qui les a accueillis pour le diagnostic. » (Formateur numérique, association)

C'est une étape essentielle de prise de contact avec la personne qui s'ouvre de ses difficultés. Il faut pouvoir créer un climat de confiance pour cerner le contexte de la demande et orienter vers une action qui permettra de s'installer dans une posture d'apprenant le temps de la formation.

« C'est quand-même bien courageux de venir suivre une formation avec les soucis que certains ont. Le plus important reste de trouver à manger, d'assurer les petits boulots, de tout gérer pour les enfants, franchement leur quotidien peut être compliqué. Alors parfois c'est difficile de laisser ses préoccupations à la porte de l'atelier, on sent que l'attention est ailleurs. Il y a peu d'absences mais parfois une priorité les retient. C'est aussi pour ça qu'on propose des cours à un rythme un peu soutenu : si ça s'étale trop dans le temps, on les perd. » (Formateur numérique, association)

« Ici on demande une assiduité exemplaire. On sait que c'est difficile à tenir pour beaucoup et que ça ne nous permet pas de toucher tout le monde. Du coup avant la formation on fait le point sur leurs ressources, pour nous assurer que cette formation ne va pas les mettre en difficulté. Les formateurs sont sensibilisés à cela, même si on ne fait pas d'accompagnement social, on est une brique du parcours qui permet de booster les opportunités. » (Responsable, organisme de formation)

L'évaluation et la certification lors de la scolarisation

Le cadre de référence des compétences numériques (CRCN), développé en 2019 en s'appuyant sur le cadre européen Digcomp, établit cinq domaines de connaissance numérique divisés en seize compétences suivies lors des parcours scolaires et de formation :

1. *Information et données : Mener une recherche et une veille d'information, Gérer des données, Traiter des données.*
2. *Communication et collaboration : Interagir, Partager et publier, Collaborer, S'insérer dans le monde numérique.*
3. *Création de contenu : Développer des documents textuels, Développer des documents multimédias, Adapter les documents à leur finalité, Programmer.*
4. *Protection et sécurité : Sécuriser l'environnement numérique, Protéger les données personnelles et la vie privée, Protéger la santé, le bien-être et l'environnement.*

5. *Environnement numérique : Résoudre des problèmes techniques, Construire un environnement numérique.*

Le CRCN est commun aux écoles, aux établissements scolaires, à l'enseignement supérieur et aux autres lieux de formation continue. Depuis l'année scolaire 2021-2022 la certification par le dispositif Pix est devenue obligatoire pour les élèves de 3^{ème} et ceux de fin de cycle terminal des lycées généraux, technologiques ou professionnels et dans l'année d'obtention de leur CAP, ainsi que pour les étudiants en dernière année des formations de STS et CPGE. Une connaissance minimale, évaluée et travaillée lors de l'inscription de l'élève sur la plateforme, du niveau 1 sur 8 dans au moins cinq des seize compétences est requis pour pouvoir accéder à la certification. Les enseignants peuvent suivre le parcours des élèves sur la plateforme Pix grâce à une plateforme dédiée et ainsi identifier leurs besoins de formation. Les résultats de la certification sont inscrits dans le livret scolaire unique de chaque élève.

Former

Simplon, Pop, E2C, organismes de formation, Emmaüs Connect, associations locales, etc.

La vision actuelle de l'inclusion numérique, orientée vers une montée en compétence globale et une acculturation de la population aux outils numériques, nécessite une pluralité d'actions de formation qui s'étendent de la découverte d'un ordinateur au perfectionnement en programmation informatique. Pour les publics les plus éloignés du numérique, les outils sont souvent ludiques et la répétition permet d'intégrer de nouvelles habitudes de fonctionnement.

- **Permanences connectées** : certaines axent leur action sur l'aide aux démarches administratives, certaines mettent à disposition le matériel et la connexion pour des usages individuels et offrent un accompagnement en cas de nécessité. Ces permanences sont souvent l'occasion de repérer les publics qui pourraient participer à des ateliers de formation ;
- **Ateliers de formation** : lorsque la personne a perçu un avantage à mieux maîtriser les outils informatiques, pour des raisons professionnelles, administratives ou personnelles, elle peut s'engager dans une formation de plusieurs sessions sur des thématiques spécifiques ;
- **Formations qualifiantes** : les personnes en recherche d'emploi, en reconversion professionnelle ou non, les jeunes sans qualification, peuvent accéder à ces formations de courte ou moyenne durée qui permettent d'obtenir une certification d'un niveau de compétences numériques. En fonction du profil des élèves, ces formations visent le développement de compétences numériques de base pour prétendre à un emploi ou bien l'acquisition de compétences approfondies, permettant d'accéder à un emploi qualifié, parfois dans le secteur du numérique qui fait partie des secteurs professionnels en tension recrutant activement. Les aides sont nombreuses pour ce type de formations qui relèvent notamment du Programme régional de formations transversales (PRFT), du Plan d'investissements dans les compétences (PIC), du pacte régional d'investissement dans les compétences (PRIC), du plan européen d'Initiative pour l'emploi des jeunes (IEJ), du contrat d'engagement jeune ou encore du plan personnel de formation.

Les publics éloignés du numérique et non insérés professionnellement gardent parfois un ressenti dévalorisant du monde de l'éducation et peuvent le transposer à la formation professionnelle. Des méthodes et outils adaptés, attractifs, voire ludiques sont nécessaires pour lever ces freins à la formation et à la reprise d'une démarche professionnelle.

Une permanence d'aide aux démarches administratives, Tous au web

Dans la maison de justice de Bagneux, l'association propose une permanence d'aide aux démarches administratives numériques hebdomadaire. L'accueil individuel se fait sur rendez-vous, en téléphonant à la maison de justice. Le conseiller numérique, salarié de l'association, est chevronné aux subtilités des démarches administratives et à l'accueil des publics en difficultés, quelles qu'elles soient. Sa grande connaissance du réseau de partenaires locaux lui permet de réorienter les demandes qui nécessitent un accompagnement psychosocial supplémentaire. Des éléments très intimes des situations personnelles sont déposés dans ce bureau, le conseiller numérique accueille chacun simplement,

avec bienveillance, tout en fixant bien le cadre de l'intervention. L'action au cœur de la ville, à proximité d'autres antennes de l'accompagnement social et la relation de confiance nouée avec le conseiller numérique permettent aux usagers de s'ouvrir de leurs difficultés avec les outils numériques et de ne pas renoncer à des droits ou à un accompagnement dont ils peuvent bénéficier. Ils ont bien conscience de la place qu'occupent les outils numériques dans la société mais la maîtrise de la langue, l'âge, la situation sociale, la complexité des procédures administratives sont autant de barrières qui prennent corps dans ce petit bureau. Afin de lever ces barrières, l'association propose des ateliers de formation et multiplie l'approche de tous les publics, au plus près de leurs lieux de vie (foyers de migrants, habitat social, action mobile, écoles, etc.), et s'affirme comme relai des acteurs de service public du territoire.

L'aide aux démarches administratives numériques est aujourd'hui un service indispensable face à la dématérialisation croissante ; l'accueil et la relation de confiance en sont des éléments à part entière.

Les Cafés Numériques de la médiathèque de Sainte-Genève-des-Bois

Des habitués et quelques nouveaux venus à ce café numérique qui se tient à un horaire où la médiathèque est fermée au public. La disposition est conviviale, chacun s'installe derrière un poste à des bureaux regroupés en îlot. Une fois la session terminée, des collégiens y prendront place en accès libre.

Tous les participants sont retraités, l'horaire de milieu d'après-midi y contribue, et habite la commune. L'ambiance est chaleureuse et la sympathie des médiateurs fédère le groupe. Ils partent des petits blocages et des interrogations de chacun : « C'est quoi un identifiant ? » « Je suis bloqué avec mes fichiers. » « Comment est-ce que je peux mettre cette photo en pièce jointe ? » « Et les cookies, on les accepte ou pas ? ». Les participants ne sont pas des débutants, beaucoup ont déjà parcouru un grand chemin dans l'utilisation des outils numériques mais il faut répéter, souvent se tromper et l'autonomie complète n'est pas encore assurée. Certains viennent valider aux Cafés ce qu'ils ont fait chez eux, pour se rassurer. Les médiateurs sont sensibilisés aux spécificités de leurs publics, aux difficultés psychomotrices et cognitives qui s'installent avec l'âge et les accompagnent en douceur. Ils ont également la volonté d'initier le groupe aux subtilités d'Internet : aujourd'hui ils évoquent les GAFAM, les algorithmes, les hackers et les rançons, comme une clé de compréhension vers les problématiques actuelles de la société. La semaine suivante sera également une session particulière, dédiée aux Fablabs et à la présentation de matériel tel qu'une découpeuse laser. Les participants sont très enthousiastes, leur curiosité est attisée, rendez-vous est pris pour la semaine suivante et cette nouvelle promesse de découverte grâce à la médiathèque municipale.

Un service public qui accompagne et éveille aux défis du monde numérique.

Le Digitruck

Le lieu est celui d'une action mobile : un container sur une remorque, installé aux portes de Paris pour quelques semaines, à quelques pas d'une distribution alimentaire quotidienne, c'est le point de départ d'une itinérance à travers l'Île-de-France. La publicité locale et ce nouvel élément dans le quartier a suscité l'intérêt et le bouche à oreille a fonctionné. Les ateliers du week-end attirent des publics de passage, qui discutent avec les animateurs et viennent approfondir un sujet précis (rédaction de CV, recherche d'emploi).

Le cadre intérieur est celui d'une salle de classe, avec une rangée de bureaux alignés et un animateur qui fait face au groupe d'élèves. L'écran a remplacé le tableau, tous les bureaux sont équipés de prises électriques. Aujourd'hui les ordinateurs portables restent dans les sacs, la session est dédiée aux applications sur smartphone. Retraités, personnes en recherche d'emploi, chacun est attentif

et tente de déceler les outils qui pourraient correspondre à son usage parmi toutes les applications présentées. Si les outils numériques permettent une transposition des actions du quotidien, nos seniors du jour ne perçoivent pas bien l'intérêt d'optimiser à la minute près un temps de trajet pour se rendre à la gare. En revanche certains retiennent des applications d'apprentissage de langues ou d'encyclopédie numérique, qui leur permettent d'enrichir leur savoir et d'être en relation avec d'autres.

La plupart des élèves savent effectuer quelques recherches internet de façon autonome mais sont bloqués pour des démarches plus complexes. Ils ont suivi plusieurs modules de ces cours organisés par Huawei et WeTechCare et sont reconnaissants de recevoir un enseignement sur les fondamentaux des usages numériques. Il y a beaucoup d'informations à retenir, ils apprécient le rythme quotidien des ateliers qui leur permet de s'immerger dans cet apprentissage mais sont conscients qu'il faudra poursuivre auprès d'autres structures pour solidifier cet éveil au numérique.

Une action ponctuelle qui offre l'atout majeur de l'hyper proximité et sert de tremplin vers d'autres actions par l'intérêt qu'elle éveille chez ses participants.

Une séance de formation avec Emmaüs Connect

L'association est installée dans la Maison des solidarités établie dans l'ancienne mairie d'arrondissement. Elle y propose un point de distribution de matériel informatique solidaire, des permanences connectées et des ateliers de formation sur recommandation d'acteurs de l'accompagnement social. Les ateliers d'initiation aux outils numériques se déroulent pendant deux semaines, à raison de six séances, dans l'ancien tribunal de grande instance où les boiseries ont accueilli postes de travail informatiques et écran interactif.

Le formateur de cette session est aguerri à la formation aux outils numériques et est assisté d'un autre bénévole lui-même passé par l'association. Le groupe est constitué de personnes en recherche d'emploi, certaines en reconversion professionnelle. Le programme du jour aborde l'environnement de travail Windows, la gestion des fichiers dans l'explorateur et l'utilisation de certaines applications de communication. En s'appuyant sur les exercices de la plateforme les bons clics, les participants vont ouvrir, réduire, fermer des applications, des fichiers, des dossiers, déplacer des photos, des vidéos, des documents. D'emblée on utilise les bons termes : on parlera de fichier, de dossier, d'application et d'explorateur tout au long de la séance. L'objectif est que ses élèves puissent suivre dans tous les contextes. Le contenu est dense, il y a beaucoup de vocabulaire à assimiler, de chemins de pensée à apprivoiser mais chacun reste très concentré et la pause est l'occasion pour certains de parfaire certains exercices. Le formateur veille à constituer un groupe bienveillant qui progresse ensemble. Il y a une forte volonté que chacun se sente à l'aise et suive le contenu du jour mais aussi une véritable attention, toute en discrétion, à la réalité singulière des élèves.

Une offre complète, véritable opportunité d'amener les publics vers plus d'autonomie dans leurs usages numériques sans négliger leur accompagnement.

3.2 L'engagement réussi des publics dans une action de médiation numérique

Les entretiens menés avec différents acteurs franciliens de l'inclusion numérique et l'observation de certaines actions de médiation numérique ont permis l'identification de facteurs facilitant l'adhésion des publics aux différentes étapes présentées ci-dessus :

Table 2. Facteurs individuels facilitant l'engagement dans chaque étape du parcours de médiation numérique

Du côté des publics		
Actions de la médiation numérique	Repérer	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Avoir déjà entrepris une démarche d'insertion sociale ou professionnelle ✓ Avoir établi une relation de confiance suffisante avec son interlocuteur pour s'ouvrir de ses difficultés <p><i>Le manque de maîtrise peut être masqué par des difficultés plus massives liées aux besoins primaires ou bien à l'autre extrémité par une activité professionnelle déjà bien établie.</i></p>
	Sensibiliser orienter	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Avoir la capacité de s'inscrire dans une démarche de formation ✓ Être informé des actions sur le territoire ce qui présuppose la lisibilité et la visibilité de l'offre ✓ Transposer la relation de confiance instaurée avec le premier interlocuteur sur la structure de formation
	Évaluer	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Bénéficier d'un temps d'accueil personnalisé, poser les bases d'une relation de confiance ✓ Être évalué à hauteur de ses capacités, sans être mis en difficulté, pour permettre une levée des inhibitions et un engagement dans les processus d'évaluation puis d'apprentissage
	Accompagner former	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identifier ses leviers de motivation et cibler une action ajustée à ses besoins ✓ Allouer suffisamment de temps à cet accompagnement et bénéficier de sessions rapprochées ✓ Être en groupe et partager ses difficultés dans une ambiance bienveillante ✓ Trouver un atelier à proximité du lieu de vie, voire en hyper-proximité ✓ Posséder du matériel pour mettre en application les enseignements
	A développer	<p>Une offre de suivi qui peut prendre diverses formes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Permanence - Sessions individuelles à différentes échéances - Pair-aidance - Relai vers d'autres structures
	Bénéfices attendus	<ul style="list-style-type: none"> → Gain d'estime de soi → Progression de l'autonomie (relative dans certaines situations) → Augmentation des leviers d'insertion

Source : Institut Paris Région, 2022

3.3 Les enjeux actuels

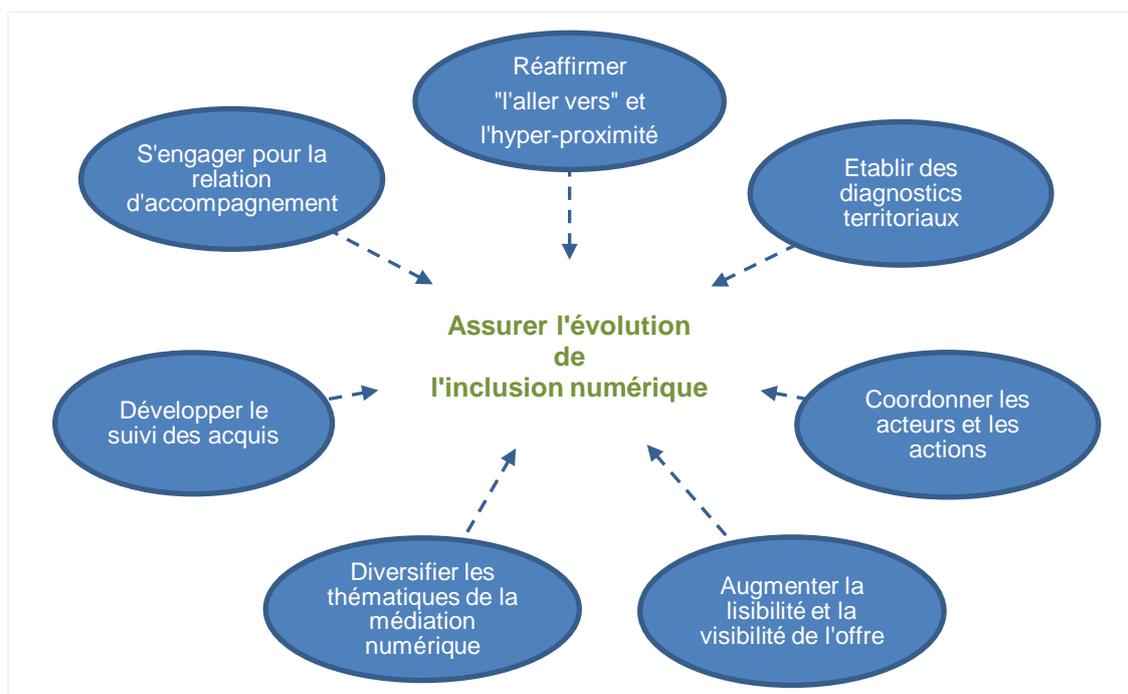
La majorité des acteurs de l'inclusion numérique tentent d'anticiper la montée exponentielle des solutions numériques dans la vie quotidienne des populations. Si répondre à l'urgence des besoins est une priorité, acculturer les publics aux usages numériques est une part entière de l'accompagnement.

« *Demain sera avec le numérique. Ce sera la santé avec le numérique, l'éducation avec le numérique, la mobilité avec le numérique, etc. C'est un sujet transversal.* » (Responsable inclusion numérique, association)

« *Les Cafés Numériques répondent aux besoins urgents mais on consacre également un temps à la culture numérique pour élargir la perspective, on parle par exemple de block chain, d'imprimantes 3D. On souhaite aller un peu plus loin pour ne pas subir les avancées technologiques, pour être des citoyens éclairés.* » (Médiateur numérique, médiathèque)

Certains facteurs sont incontournables pour élaborer une offre d'inclusion numérique cohérente pour les publics éloignés du numérique (figure 9). La volonté des élus locaux est aujourd'hui essentielle pour affirmer l'importance de ces actions et engager véritablement l'inclusion numérique dans les territoires aux côtés des acteurs privés, associatifs et publics. C'est une articulation complexe qui vise à donner les moyens aux individus de rejoindre le chemin de de l'apprentissage, de l'acculturation et de l'accompagnement au numérique.

Figure 9. Les actions à développer pour accompagner l'évolution de l'inclusion numérique



Source : Institut Paris Région, 2022

Etablir des diagnostics territoriaux des besoins, recenser les actions existantes et évaluer leur efficacité

Le rapport d'information du Sénat de mars 2022 sur la cohésion numérique des territoires propose de généraliser l'utilisation de l'IFN pour évaluer la vulnérabilité des territoires et de l'accompagner d'une cartographie des acteurs de l'inclusion numérique afin d'assurer une bonne répartition des actions sur le territoire. Ce rapport propose également de créer un observatoire de l'inclusion numérique pour étudier les données disponibles sur cette thématique. L'enquête de l'INSEE sur les technologies de l'information et de la communication sera exploitée au niveau régional au second semestre 2022 afin d'estimer et de mieux connaître la proportion de Franciliens en difficulté avec les outils numériques.

Structurer la coordination des acteurs et des actions

Les missions des hubs d'inclusion numérique, telles que pensées par la Stratégie nationale pour un numérique inclusif, répondent à la nécessité de créer une offre cohérente des actions et un maillage territorial répondant aux besoins des populations. Cette réflexion a déjà été amorcée dans certaines collectivités territoriales et lors des rencontres NEC qui sont une opportunité de rassembler différents acteurs d'un même territoire pour faire émerger des actions innovantes au bénéfice des publics.

« L'idée pour nous à terme est d'avoir une cartographie de ce qui se fait pour mieux diriger les usagers et ne pas faire concurrence. Il y a beaucoup de points numériques un peu partout sur le territoire entre ce que fait le département, ce que font les associations, ce que font les communes, on ne veut pas qu'à 300 mètres d'intervalle il y ait des points numériques qui fassent exactement les mêmes choses. » (Responsable inclusion numérique, collectivité territoriale)

L'implantation des hubs est facilitée auprès des collectivités qui s'étaient déjà saisies de la question de l'inclusion numérique. En Ile-de-France les actions se multiplient avec le soutien des différents échelons territoriaux et tentent de se coordonner sur le terrain, bien que certains acteurs regrettent un manque de dialogue entre les collectivités territoriales pour construire un parcours homogène avec des interlocuteurs facilement identifiables. Auprès des publics, la coordination des acteurs sert l'organisation de parcours d'accompagnement qui ont du sens et pourrait permettre de développer le suivi des acquisitions.

« Ici ça se termine demain mais j'ai trouvé des cours dans la bibliothèque à côté de chez moi, je vais commencer la semaine prochaine. » (Nassim, atelier d'initiation, association)

« On voulait aller au centre d'action sociale, ils vont proposer des ateliers mais ils attendent toujours le wifi apparemment. En attendant je vais peut-être aller voir chez Emmaüs Connect. » (Claire, atelier d'initiation, association)

« Le CCAS oriente beaucoup vers nous. Avant on y faisait des ateliers, j'y allais même le week-end pour assurer une présence régulière, avec le bouche à oreille ça commençait à bien fonctionner. Et puis il y a eu le Covid et un changement de responsable, on n'a pas repris. » (Conseiller numérique, association)

Affiner la lisibilité de l'offre et la communication auprès des publics

Le corollaire de la coordination des acteurs est la meilleure lisibilité de l'offre, par les professionnels et par les publics.

« Si je sais que vous proposez cela au CCAS et que vous me communiquez les horaires, je peux vous envoyer des usagers. Jusqu'à présent quand on appelle telle ou telle structure c'est fermé, ce n'est pas clair ou il n'y a pas d'accompagnement numérique. » (Bénévole, association, rencontres NEC)

« Même nous on ne sait pas bien ce qui existe autour. Peut-être en prenant les transports mais ça fait bien une demi-heure et puis il faudrait les accompagner, au moins la première fois. » (Travailleuse sociale, hôtel social)

La communication auprès des publics doit être visible pour attirer l'attention sur cette problématique qui est parfois reléguée au second plan. La formation des agents d'accueil et d'information est également indispensable pour orienter chacun selon ses besoins vers une offre recensée du territoire.

« On pense qu'on touche beaucoup les seniors parce qu'on a communiqué dans les journaux communaux, il faut maintenant qu'on développe d'autres supports pour toucher d'autres publics. » (Responsable inclusion numérique, collectivité territoriale)

« C'est incroyable, ce sont des communes voisines qui communiquent sur nos ateliers, on ne le savait même pas. » (Médiateur numérique, médiathèque)

Réaffirmer « l'aller vers » et les actions de proximité, voire d'hyper-proximité

L'étude des actions franciliennes en faveur de l'inclusion numérique confirme que la tendance est à mener des actions là où se situent les publics, dans une véritable démarche « d'aller vers ».

« J'étais déjà venu ici, c'est pas loin de chez moi. La première demande, on l'a faite avec une dame à Nanterre mais c'est trop loin, je n'y retourne pas pour ça. » (Ahmid, permanence administrative connectée, association)

« C'est ma collègue qui m'a dit de venir, elle sait que j'ai souvent besoin d'aide pour me servir de tout ça. Elle est passée devant en sortant du métro et elle a pensé à moi. » (Safia, atelier d'initiation, association)

De nombreuses structures modifient leur offre d'accompagnement pour y inclure un volet d'accompagnement numérique et les actions mobiles se multiplient sur le territoire, à l'initiative des associations et des collectivités territoriales. Chacun trouve un mode de fonctionnement, avec des bus qui s'installent pour des durées et à des fréquences variables dans les territoires ruraux où le nombre d'habitants ne justifie pas une action à temps plein ou dans certains QPV pour aller à la rencontre de publics dont le rayon d'action se limite à l'hyper-proximité. Le dispositif des CNFS vient pleinement offrir une voie de déploiement à ces actions. Les collectivités territoriales y voient une opportunité de restaurer un lien et de communiquer sur leur engagement auprès des territoires et des publics isolés.

S'engager pour renforcer l'accompagnement humain

Les relations nouées avec le formateur, le médiateur ou le conseiller, mais aussi avec le groupe de pairs, qui maintiennent le lien social, apparaissent comme des facteurs clés de réussite d'une action. Pour certaines personnes cette relation prime sur la motivation à être formé et permet bien souvent l'assiduité.

« Je viens surtout pour consulter mes mails mais j'apprends aussi des choses et puis je rencontre des gens, c'est important de ne pas rester seul chez soi. » (Olivier, utilisateur de médiathèque)

Le groupe peut effrayer dans un premier temps, par crainte de la stigmatisation, puis l'identification aux autres fonctionne, chacun est rassuré de ne pas se savoir seul dans ces difficultés. L'animateur de l'atelier, de la formation, a un rôle primordial dans la création de ce sentiment d'appartenance au groupe.

« Ça les motive d'être en groupe, ils voient qu'ils ne sont pas tous seuls. Et puis on essaie de rendre ça sympa, on fait une pause où on parle d'autre chose. » (Formateur, association)

« Je me mets dans l'ouverture, là, et je prends leur commande, je rigole, on dédramatise tout ça, c'est important. Ils viennent aussi pour le formateur. » (Conseiller numérique, association)

Certains publics ne parviendront pas à être autonomes sur tous les usages qui se développent actuellement et leur accompagnement doit être pensé comme une action ponctuelle amenée à se répéter ou comme une brique de l'accompagnement social selon les situations. Si le travail sur la simplification des sites est indispensable pour favoriser l'accès d'un plus grand nombre d'utilisateurs, le développement de la culture des outils numériques ne se fera pas sans la confiance qu'apporte l'accompagnement humain.

« C'est impressionnant, quand ils ont compris, quand ils sont à l'aise, tu le vois tout de suite, il y a un truc qui change dans leur posture. Ils se disent qu'ils peuvent faire. » (Conseiller numérique, association)

Instaurer le suivi des acquis comme un temps fort des actions

Les permanences connectées servent de repère : au-delà du temps de formation, les personnes reviennent pour confirmer des éléments, pour compléter un apprentissage, et dans certains cas pour le lien social qui habite ce lieu, véritable ancrage de la médiation sur le territoire.

« Je vais rester pour la permanence parce que j'ai essayé chez moi de me connecter à mon espace Pole Emploi, j'ai les informations là dans mon cahier, mais il y a quelque chose qui ne fonctionne pas et je suis bloquée. C'est quand même important que je puisse y accéder, il va pouvoir m'aider je pense. » (Anne, association)

« Après la formation, je leur réserve un créneau d'accompagnement sur une permanence. Ça peut servir à mettre en application les apprentissages, à débloquer des situations, à faire des rappels et puis surtout à les rassurer sur le fait qu'ils peuvent se tromper même quand ils sont seuls, qu'ils vont y arriver et qu'on est là s'il y a besoin de reprendre des choses. » (*Formateur numérique, association*)

« *C'est la première fois que je viens. Je connais un peu Internet mais on peut toujours apprendre de nouvelles choses et puis surtout ça permet de rencontrer du monde.* » (*Jacques, permanence numérique, médiathèque*)

Emprunté à la promotion de la santé, le terme de pair-aidance a fait son apparition dans le domaine de l'inclusion numérique. Il désigne des individus qui ont suivi un parcours de formation aux outils numériques et se retrouvent à leur tour en position de guider leurs pairs vers ces nouveaux usages. La transmission de pair à pair peut permettre d'abaisser les barrières liées dues à la langue, à l'isolement de certaines communautés et de toucher certains publics moins visibles. C'est une thématique actuellement en réflexion dans le domaine de l'inclusion numérique, qui se base sur une approche horizontale du savoir. L'encadrement par un référent formé à l'accompagnement reste indispensable dans ce type de dispositifs. Le suivi des apprentissages, certaines actions de permanences pourraient par exemple être assurés par des pairs auprès de publics qui ont bénéficié d'une initiation aux outils numériques.

« *Notre but, c'est aussi que certains deviennent suffisamment autonomes pour aller aider les autres sur des actions simples. C'est valorisant pour eux et ils peuvent employer des termes auxquels on n'aurait pas pensé.* » (*Médiateur numérique, médiathèque*)

Le suivi des publics permet également l'évaluation des actions de formation, en se basant sur le recueil de certains indicateurs. Actuellement ces démarches sont initiées par les organismes de formation professionnelle mais demeurent incomplètes.

« *On met beaucoup en avant les succès, c'est normal, mais il nous manque des données sur les parcours à la suite de nos formations.* » (*Responsable, organisme de formation*)

« *On regarde les taux de certification mais on n'a pas de chiffres sur le retour à l'emploi après la formation.* » (*Chargé de formation professionnelle, collectivité territoriale*)

Diversifier les thématiques et développer les actions hybrides

Comme évoqué précédemment, de nombreux acteurs souhaitent participer à positionner le numérique comme un levier d'émancipation, comme un outil d'appel à la découverte, y compris des atouts du territoire.

« *J'ai envie de proposer des projets plus ludiques, plus épanouissants, d'aborder par exemple les musées, les domaines patrimoniaux avec le numérique, pour sortir les gens de leur quotidien, les ouvrir à d'autres sujets.* » (*Déléguée territoriale*)

Sous l'impulsion des fablabs et du courant des tiers-lieux, des actions hybrides se basant sur les outils numériques pour faire du lien entre les populations et pour travailler à l'insertion sociale et professionnelle des publics se développent. Le numérique est envisagé comme un levier d'insertion et l'apprentissage par le faire est mis en avant. Les fablabs peuvent être l'objet de découvertes ponctuelles, un lieu de ressources sur le territoire ou encore un véritable lieu de formation (voir encadré).

« *L'espace numérique nous a prêté une découpeuse laser, alors la semaine prochaine ce sera un peu particulier : on va s'intéresser aux fablabs, au numérique qui nous permet de fabriquer des objets. Ils en ont entendu parler, ils ont envie de comprendre ce que ça apporte, ce qu'on peut faire d'utile avec.* » (*Médiateur numérique, médiathèque*)

La Fabnum de Gonesse, portée par POP

À Gonesse, la Fabnum accueille deux fois par an une nouvelle promotion de jeunes sortis du système scolaire, sans diplôme ni qualification professionnelle. Ces jeunes en réinsertion réalisent différents projets professionnels pour des acteurs du territoire, en ayant pour support les outils numériques. Aider les commerçants de la ville à développer leur solution marketplace, réaliser des interviews d'artistes pour un événement avec le Grand Palais ou encore faciliter

la lecture de documents d'accueil pour le centre hospitalier de la ville sont maintenant inscrits sur leur CV. En plus de l'acquisition de nouvelles compétences et d'une expérience en milieu professionnel pour les jeunes, ces projets créent du lien dans la société et éclairent les regards de chacun sur les autres protagonistes.

4. Développement et déploiement des politiques publiques d'inclusion numérique

4.1 Des points de complexité pour les collectivités

Le rapport d'information du Sénat (mars 2022) et l'étude de la Banque des territoires sur le marché de l'inclusion numérique pointent la multiplication des offres de conseil aux collectivités pour piloter leur politique d'inclusion numérique et réaliser un diagnostic territorial. Les grands acteurs de l'inclusion numérique, dont les activités principales sont la formation, l'accompagnement des publics les plus éloignés, le développement de dispositifs ou d'outils servant l'inclusion numérique, ainsi que le Hub Francil'IN et la Mednum proposent tous ces services de conseil aux collectivités pour élaborer leurs actions d'inclusion numérique. La mesure d'impact de ces actions suscite par ailleurs de plus en plus d'attention. L'ANCT via ses programmes Incubateur des Territoires et beta.gouv propose également un accompagnement des collectivités dans le développement de leur transition numérique. L'ANCT et la Mednum mettent à disposition certains outils pour penser l'ingénierie de projets, participer au diagnostic territorial et faciliter la recherche de financements des collectivités. Des webinaires d'introduction aux différents aspects de l'inclusion numérique sont diffusés par ces acteurs mais aussi par les collectivités territoriales (région, départements, EPCI) pour sensibiliser les acteurs publics et privés du territoire. La Région Ile-de-France a également développé une plateforme de services pour accompagner spécifiquement les TPE et les PME à la transition numérique.

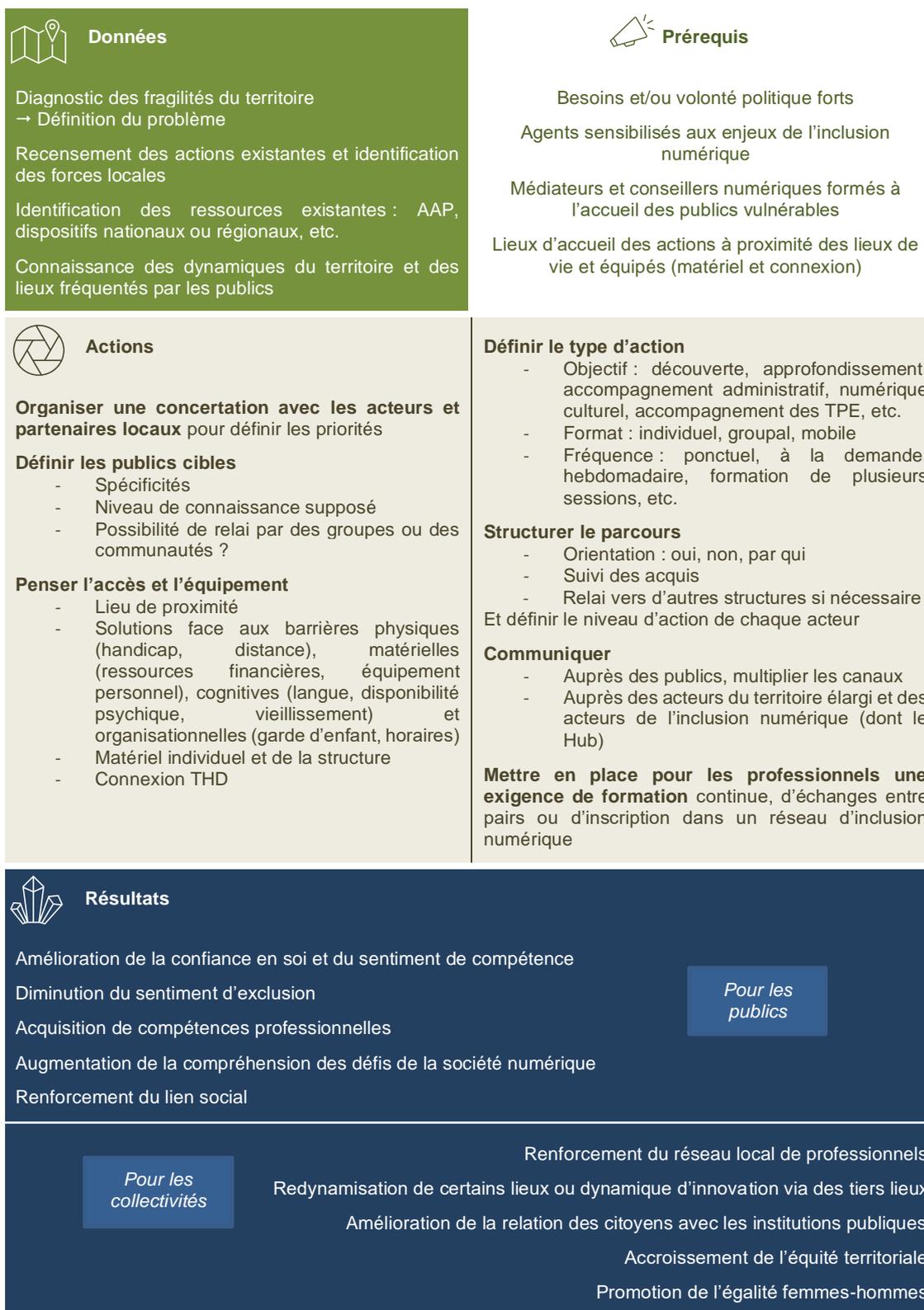
La figure 10 propose un récapitulatif des éléments à penser et à intégrer systématiquement lors du développement d'une action d'inclusion numérique à destination des publics par une collectivité locale comme une commune, une communauté d'agglomérations ou un EPCI. L'évaluation des actions menées peut également s'appuyer sur les étapes de ce cadre de travail ; elle est indispensable pour mesurer l'impact de ces actions sur les difficultés des publics au quotidien et les ajuster au fil des évolutions de la transition numérique.

Les entretiens menés avec les représentants de collectivités territoriales franciliennes lors de cette étude soulignent que le travail de développer l'inclusion numérique pour tous les publics est facilité lorsqu'une équipe a pour mission de penser cette inclusion, de travailler à l'ingénierie de projet et à la recherche de financements. Des ressources internes sont mobilisées et des ressources externes peuvent être sollicitées, notamment pour assurer la formation des agents. Des communs sont à élaborer afin d'accompagner les plus petites collectivités dans la réussite de leur politique d'inclusion numérique.

Les grands acteurs privés et associatifs de la formation des publics fonctionnent également avec des équipes dédiées à la gestion de projets et à la recherche de financements et les petites associations pointent l'activité chronophage que représente la recherche de financements et le bénéfice des appuis lorsqu'ils existent.

*« Il y a une personne de la mairie qui me transmet la publication des appels à projet du département, des fondations, etc. Heureusement car cela prend déjà tellement de temps à remplir et ensuite à obtenir que je ne sais pas comment on ferait. Maintenant je suis aguerrie mais quand on est un ou deux salariés, ça représente une grande part de notre activité. »
(Responsable d'association)*

Figure 10. Cadre de conception d'une action d'inclusion numérique à destination des publics



Domaines d'impact

Emploi, éducation, santé, insertion sociale,
Développement économique, engagement citoyen, sécurité publique

4.2 Revue des éléments clés à intégrer

La Stratégie nationale pour un numérique inclusif de 2018 préconisait l'intégration d'un volet inclusion numérique dans les schémas directeurs des collectivités territoriales. Si les départements et les régions l'incluent à divers degrés dans leur politique d'action sociale, le rapport d'information du Sénat note que cela est loin d'être la norme et propose d'intégrer l'inclusion numérique, en tant que montée en compétences numériques de tous les publics, aux schémas directeurs territoriaux d'aménagement numérique des collectivités territoriales. La formation des agents au repérage des personnes en difficulté avec les outils numériques est également essentielle et relève de la responsabilité des collectivités territoriales et de leurs organismes de formation.

L'accessibilité et la simplification des interfaces usagers mais aussi l'adaptation des logiciels internes sont également des axes de travail de l'inclusion numérique pour les collectivités. Comme évoqué précédemment, la dématérialisation de certains services des collectivités et de nombreuses démarches administratives ont révélé l'absence de maîtrise de ces interfaces par les publics et les agents eux-mêmes. Au-delà du manque de compétences, la complexité de la navigation mais aussi du vocabulaire employé sont signalés par les différents acteurs des institutions et des associations. Pascal Plantard⁴ suggère que la simplification aurait dû précéder la numérisation, notamment lorsque les publics sont en situation d'avoir un rapport difficile à l'écrit. Des réflexions autour de la conception intégrant l'expérience de l'utilisateur (UX design) mais aussi les normes d'accessibilité présentées plus haut sont à diffuser largement et à accompagner auprès des petites collectivités locales. Les directions des systèmes d'information des collectivités territoriales, dont la région Ile-de-France, incluent de plus en plus ces priorités d'interface de leurs solutions digitales à leur agenda et certaines collectivités font également le choix de faire avancer ces projets en étroite collaboration avec leurs services dédiés à l'action sociale. Ces services pilotent souvent en interne l'évaluation des compétences numériques des agents, par exemple par le biais de questionnaires.

La figure 11 propose une synthèse des éléments évoqués dans cette étude, constituant des éléments incontournables lors de la constitution d'une politique d'inclusion numérique par les collectivités territoriales. Notons également que l'incitation auprès des partenaires privés et publics des territoires à mener en interne des actions favorisant les compétences numériques de leurs employés est une action qui participe à la montée en compétences numériques globale de la population. Les acteurs de l'inclusion numérique s'accordent à dire que cette montée en compétences globale sera effective pour une prise de conscience de la nécessité d'accompagner les plus éloignés du numérique.

⁴ Anthropologue au sein du GIS Marsouin (région Bretagne)

Figure 11. Les briques de construction d'une politique d'inclusion numérique locale



Institut Paris Région, mai 2022

Conclusion

Demain, tous Smart Citoyens ?

L'inclusion numérique regroupe comme nous l'avons vu des actions diverses. Si les publics les plus vulnérables à cette thématique sont ciblés par ces actions, les enjeux restent d'améliorer la culture du numérique pour tous et dans toutes les couches de la population et de toucher les publics qui échappent encore à ces actions tels que les jeunes en difficulté sociale, les actifs des TPE, les personnes en situation de handicap et plus globalement les publics empêchés. Si le pari est fait que les seniors de demain auront été formés au numérique au cours de leur vie professionnelle et seront autonomes pour la plupart des démarches de la vie quotidienne, les questions des publics les plus vulnérables et des difficultés de manipulation liées au grand âge resteront présentes. Le tout numérique doit prendre le chemin de la simplification, de l'accessibilité, au risque de voir se creuser l'écart entre les populations. Ce sont les enjeux que doivent intégrer les secteurs où se développe l'inclusion numérique comme la santé, notamment à la suite du déploiement de Mon espace santé, l'éducation et l'accompagnement des TPE à leur transformation numérique. Pour les publics empêchés, pour les plus vulnérables mais aussi pour tous les nouveaux développements qui demandent un temps d'apprentissage et d'appropriation, la présence de médiateurs semble par ailleurs incontournable et souhaitable pour préserver le lien social du quotidien, source d'échanges et de diversité entre les populations.

Les professionnels de l'inclusion numérique insistent sur la nécessité d'échanger entre acteurs, de construire un réseau de professionnels, afin d'établir une offre qui réponde aux besoins des différents publics avec un maillage territorial efficace. Des données fines sur les besoins des populations et sur la qualification des profils d'utilisateurs des outils numériques sont nécessaires pour étayer ces projets et les diriger vers des actions concrètes répondant aux besoins spécifiques des populations du territoire. Des outils existent pour assister ce diagnostic territorial mais sont parfois occultés par la multiplication des offres de conseils à l'ingénierie de projets et par la complexité des sources de financement entre subventions et partenariats. Ceci peut amener les collectivités à opérer une transformation numérique sans développer en amont les solutions d'accompagnement à cette transition pour les publics et les agents. L'intégration de cette brique dès la réflexion permet pourtant d'améliorer la perception de cette transformation numérique, son accueil par les publics et *in fine* la relation de confiance qu'ils établissent avec les institutions publiques locales. Les développements des territoires intelligents doivent pouvoir donner les moyens aux habitants de devenir des Smart Citoyens ou d'être accompagnés dans cette nouvelle navigation du territoire.

Dans cette quête d'accompagnement des publics, il nous semble important d'intégrer l'importance croissante de l'usage des smartphones, équipements privilégiés des plus jeunes, des personnes à bas revenus et des citadins de l'agglomération parisienne, mais aussi équipements les plus accessibles au quotidien, en raison de leur coût et de leur praticité. Les futures actions d'inclusion numérique devront anticiper cette utilisation croissante des smartphones pour réaliser des démarches importantes telles que la recherche d'emploi, la rédaction de CV, la recherche de logement, la réalisation de démarches administratives mais aussi l'enseignement à distance et l'accompagnement à la santé, et l'intégrer à leurs propositions de formations.

Cette multiplication des domaines du quotidien pensés avec le numérique amène à considérer avec attention un autre aspect de la formation au numérique : l'acculturation au monde numérique afin d'en maîtriser mieux les usages et de faire prendre massivement conscience des enjeux éthiques du numérique. Ces enjeux regroupent la protection des données, raison de certaines limitations d'usages par les Français, les conséquences écologiques de l'utilisation des outils numériques, le potentiel accroissement des inégalités sociales, et notamment des inégalités sociales de santé avec la numérisation croissante de ce secteur, mais aussi la capacité des citoyens à se saisir des questions de la société de demain et à en être des acteurs éclairés. À l'heure où certains spéculent sur l'avenir du métavers, où d'autres questionnent les bienfaits de son pouvoir d'exploration des comportements, virtuels ou non, la question de la fracture numérique revient sur le devant de la scène. Le numérique et les acteurs du numérique ont à faire face à la double valence des outils numériques, entre expansion et exclusion, et à y apporter des solutions innovantes.

Bibliographie

Rapports

Agence nationale de la cohésion des territoires, Plan national pour la formation des médiateurs et des aidants numériques : Synthèse de l'état des lieux et recommandations, mars 2021.

Agence nouvelle des solidarités actives et Fondation Sopra Steria Institut de France, Numérique et fragilités humaines : Livre blanc, octobre 2021.

Banque des territoires, L'inclusion numérique, un marché comme les autres ? étude de marché, mars 2022.

Conseil national du numérique, Pour un numérique au service des savoirs : de l'informatisation à la capacitation, mai 2021.

Consortium DATA PUBLICA – KPMG, Etude territoire intelligent et donnée publique : De la smart city à la réalité des territoires connectés, l'émergence d'un modèle français ? Les Dossiers de la DGE, octobre 2021.

CREDOC, Baromètre du numérique : Enquête sur la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française, Edition 2021.

Défenseur des droits, Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ? rapport, mars 2022.

Défenseur des droits, Rapport annuel d'activité, 2020.

Défenseur des droits, Dématérialisation des services publics, rapport, janvier 2019.

Demas Patricia, Renforcer la cohésion numérique dans les territoires : 20 mesures pragmatiques et de bon sens, rapport d'information, n° 588, Sénat, review, n° 02, mars 2022.

European Commission, The 2018 International computer and information literacy study (ICILS) : Main findings and implications for education policies in Europe, 2018.

European Court of Auditors, EU actions to address low digital skills, 2021.

Fondation Roche, Rapport de l'Observatoire de l'accès au numérique en santé, juin 2021.

France stratégie, Les bénéfices d'une meilleure autonomie numérique, rapport, juillet 2018.

France Tiers Lieux, Nos territoires en action, rapport, 2021.

GIS Marsouin, Premiers résultats de l'enquête Capacity sur les usages numériques des Français, mars 2017.

Haut conseil du travail social, Le travail social au défi de la crise sanitaire : Impact de la crise sanitaire de la COVID-19 sur les organisations et les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux, rapport coordonné par Marie-Paule Cols, janvier 2021.

Inspection générale des affaires sociales, Garantir un numérique inclusif : les réponses apportées par les opérateurs de la protection sociale, rapport rédigé par Philippe Burnel, Julien Méjane, Adeline Rouzie-Deroubaix, décembre 2019.

Insee, L'économie et la société à l'heure du numérique, Anne-Sophie Cousteaux (Coord.), Edition 2019.

Jabri Eléna, Gavériaux Gaston, Ghesquière Gwénaëlle, Fouquière Jeanne, Franchomme Magalie (Dir.), Laboureur Marie (Dir.), Diagnostic territorial des dispositifs de lutte contre l'illectronisme dans les Hauts-de-France, Les Cahiers de la DRJSCS, octobre 2018.

Lequesne Roth Caroline, Kimri Mehdi, Legros Pierre, Livre blanc : La digitalisation du service public, pour une éthique numérique inclusive, Observatoire de l'éthique publique, octobre 2021.

Mission Société Numérique, Rapport et recommandations : Stratégie nationale pour un numérique inclusif, mai 2018.

Observatoire national de la politique de la ville, Vulnérabilités et ressources des quartiers prioritaires, rapport 2020.

Vall Raymond, L'illectronisme ne disparaîtra pas d'un coup de tablette magique, rapport d'information, n° 711, Sénat, septembre 2020.

Syndicat de la presse sociale, Livre blanc « Contre l'illectronisme », juin 2019.

Wetechcare, Monde social et numérique pendant le COVID-19 : de la défiance à l'adoption, septembre 2020.

Solinum, Précarité connectée : Les sans-abri et le numérique, équipement, usages et compétences numériques des personnes sans-abri en France en 2018, septembre 2019.

Articles et ouvrages

Deydier Jean, « Emmaüs Connect : donner aux acteurs de l'accompagnement social et médico-social les moyens d'agir face à la précarité numérique », *Vie sociale*, 2019, 4, 28, pp. 77-87.

Diguet Cécile, « L'inclusion numérique, nouvelle priorité des collectivités », dans Les Cahiers, n° 174, IAU îdF, 2017.

Dubreuil Muriel, « E-santé : Décryptage des pratiques et des enjeux », Focus santé en Île-de-France, ORS Île-de-France, mai 2019.

Legleye Stéphane, Rolland Annaïck, « Une personne sur six n'utilise pas Internet, plus d'un usager sur trois manque de compétences numériques de base », *Insee Première*, 2019, n° 1780.

Mazet Pierre, « Penser les exigences numériques pour favoriser la capacitation », dans Sorin F., Mazet P., Plantard P. et Vallauri B., Accès aux droits sociaux et lutte contre le non recours dans un contexte de dématérialisation, Rapport d'accompagnement scientifique du projet #LABAcces, *Ti Lab Askoria*, 2019, pp.51-54.

Pasquier Dominique, *L'Internet des familles modestes. Enquête dans la France rurale*, Paris, Presses des Mines, Collection Sciences sociales, 2018.

Piot Louise, *Lutter contre l'e-exclusion des publics fragilisés : les bibliothèques de lecture publique et leur rôle dans l'inclusion numérique des individus*, Mémoire de Master de l'Enssib, 2018.

Plantard Pascal, « Numérique et travail social : entre normes et médiation », *Informations sociales*, 2021, 1, 202, pp. 44-53.

Raynaud Isabelle, Fernandez Rodriguez Laura, « Services publics : le côté obscur de la dématérialisation », *La Gazette des communes*, 2022.

Revil Hélène, Warin Philippe, « Le numérique, le risque de ne plus prévenir le non-recours », *Vie sociale*, 2019, 4, 28, pp. 121-133.

Robinson Laura et al., « Digital inequalities in time of pandemic : COVID-19 exposure risk profiles and new forms of vulnerability », *First Monday*, 25, 7, 2020.

Vilain Olivier, « Le numérique, accélérateur d'inégalités », *Secours Populaire*, 2020, accès <https://www.secourspopulaire.fr/confinement-internet-numerique-inegalites>

Ressources documentaires

Labo Société Numérique (ANCT) : plateforme présentant des dossiers et des articles sur l'actualité du numérique <https://labo.societenumerique.gouv.fr/>

Parlons Inclusion Numérique (La Mednum et la Banque des Territoires) : webinaires sur les enjeux de l'inclusion numérique <https://lamednum.coop/parlons-inclusion-numerique/>

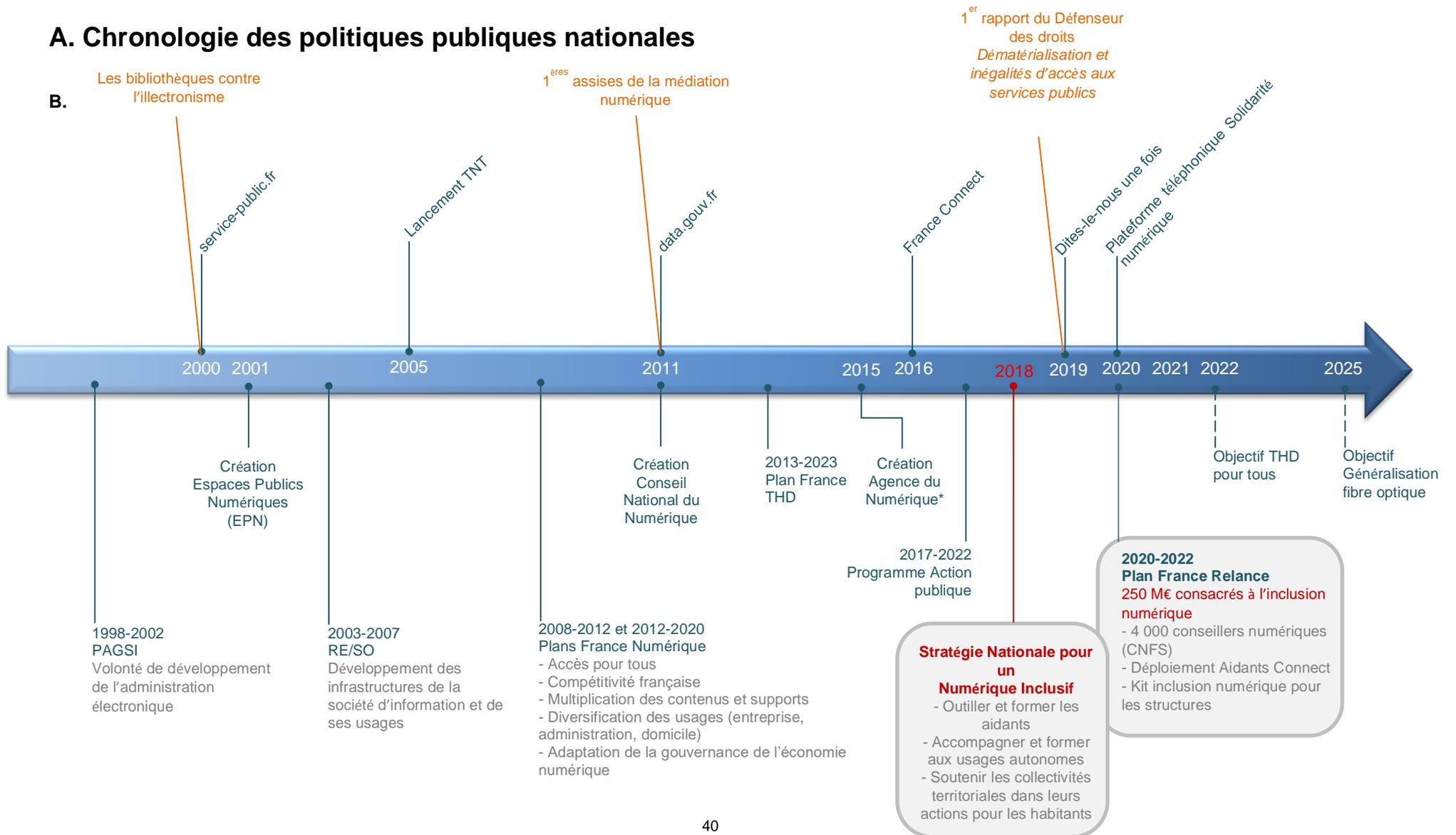
Cnfpt et La Mednum « Enjeux et bonnes pratiques de la médiation numérique pour les territoires » : MOOC <https://www.fun-mooc.fr/fr/cours/enjeux-et-bonnes-pratiques-de-la-mediation-numerique-pour-les-territoires/>

Valérie Peugeot, « La place du numérique dans nos sociétés » : interview par Cécile Diguet, IPR <https://soundcloud.com/institutparisregion/valerie-peugeot-la-place-du-numerique-dans-nos-societes>

Annexes

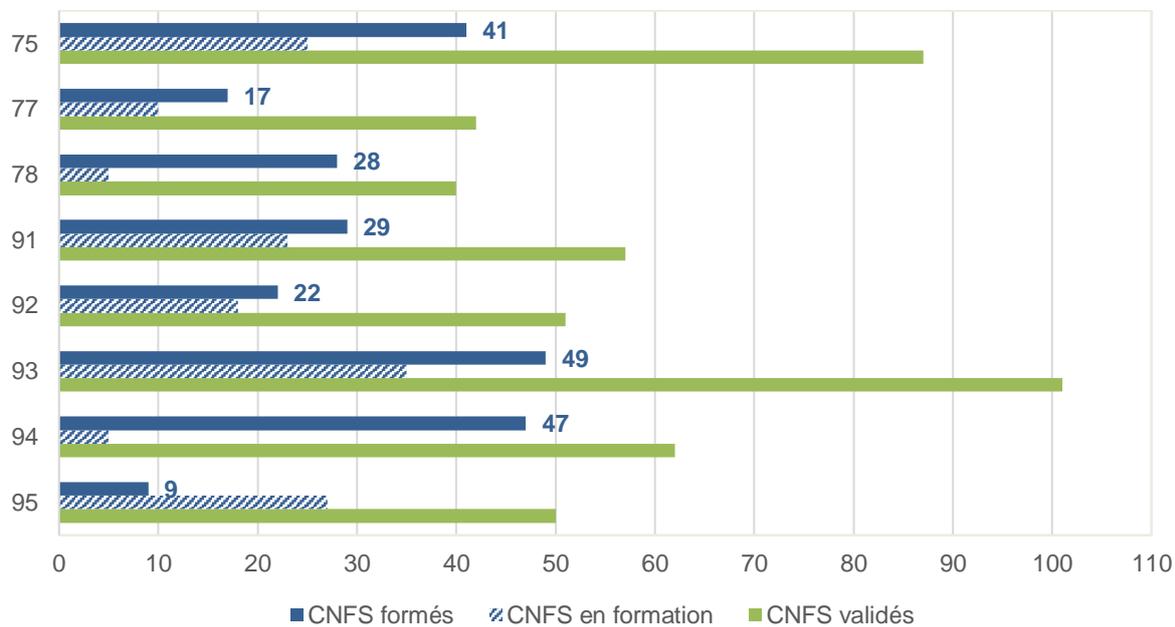
A. Chronologie des politiques publiques nationales

B.



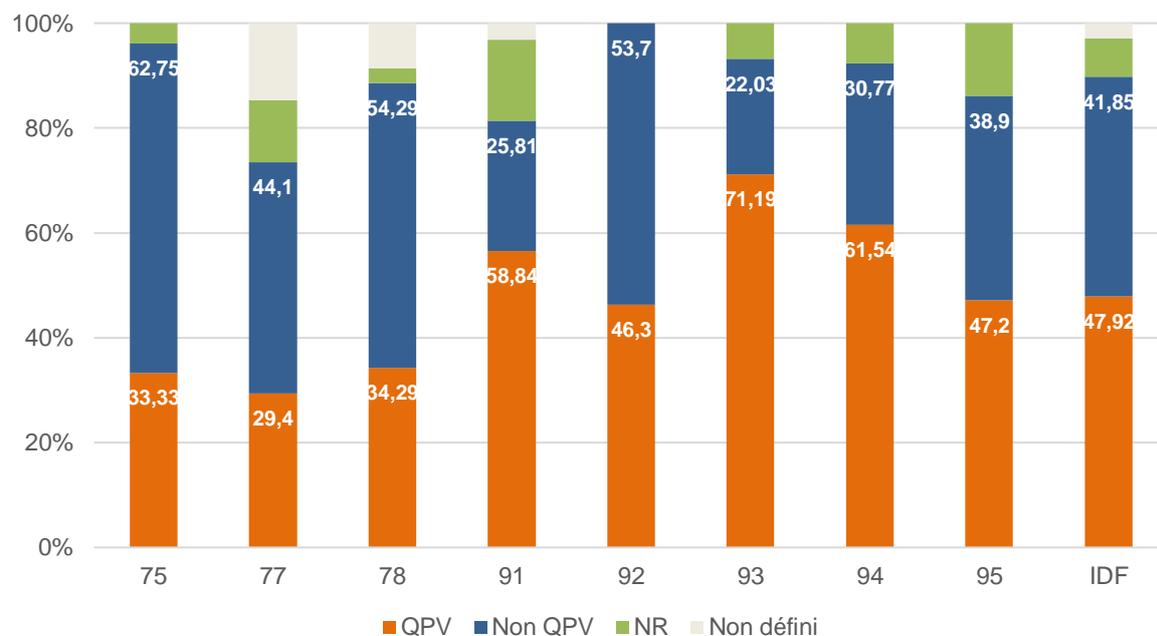
B. Conseillers numérique France service (CNFS)

Figure a. Conseillers numériques France service en IDF



Source : Agence Nationale de la Cohésion des Territoires
Chiffres au 9 Mars 2022

Figure b. Répartition des structures accueillant des CNFS



Source : Agence Nationale de la Cohésion des Territoires
9 Mars 2022

C. Méthodologie de calcul de l'IFN (source : La MedNum)

Choix des indicateurs

Compétences administratives	Taux de chômage	Part des chômeurs au sens du BIT dans la population âgée de 15 à 64 ans. Les chômeurs, souvent en situation de précarité, ont à la fois de nombreuses démarches à accomplir en ligne et peuvent faire face à des difficultés liées à la compréhension de ces démarches. En particulier, l'ANLCI estime que 15% des chômeurs sont en situation d'illettrisme.	INSEE, RP 2018
	Part des étrangers	Part des étrangers au sein de la population. Les personnes résidant en France mais n'y étant pas nées ont un risque accru d'être précaires et d'avoir des difficultés à comprendre les démarches administratives en ligne (connaissance du droit, barrière de la langue), et ce, alors qu'ils sont contraints à en réaliser plus que la moyenne.	INSEE, RP 2018
	Dépendance aux prestations sociales	Part des allocataires dont les ressources sont constituées à plus de 50 % des prestations Caf. Les personnes dont les revenus sont constitués majoritairement des prestations Caf font face à une plus grande précarité et ont une plus grande dépendance à la réalisation de leurs démarches administratives. Au même titre que les chômeurs, elles peuvent néanmoins faire face à de plus grandes difficultés pour les mener à bien.	Cnaf, 2019
Compétences numériques	Part des 65 ans et plus	Part des personnes âgées de 65 ans et plus dans le territoire. Le Baromètre du numérique montre que l'usage du numérique décroît avec l'âge.	Insee, RP 2018
	Part des pas ou peu diplômés	Part des personnes sans diplômes ou avec un diplôme de niveau inférieur au baccalauréat parmi les 15 ans et plus non scolarisés. Le Baromètre du numérique montre que plus le niveau de diplôme est faible, moins les individus vont avoir tendance à utiliser le numérique.	Insee, RP 2018

Calcul des scores

Score par indicateur

Pour chaque indicateur, un score dépendant de la position relative de la commune par rapport au reste de la France est calculé. Par exemple : pour la part des ménages d'une personne, si la valeur de cet indicateur pour une commune donnée est dans les 10% les plus élevés de France, on attribue 3 points à cette commune pour cet indicateur.

Les points sont distribués ainsi

-3	-2	-1	0	0	+1	+2	+3
10%	10%	10%	20%	20%	10%	10%	10%

La valeur centrale est la médiane c'est-à-dire la valeur qui divise en deux l'ensemble des scores des communes en parts égales. Ainsi 50% des communes ont un score inférieur à la médiane et 50% ont un score supérieur.

Plus le score est élevé, plus la population d'une commune présente un risque de fragilité numérique important.

Score total

Le score total (indice de fragilité numérique) est calculé en additionnant les scores de chaque commune sur chaque indicateur. Avec 11 indicateurs, le score total varie entre -33 et 33. On divise par 3,3 pour que ce score varie entre -10 et 10.

Score manuel

Si l'utilisateur de la carte interactive choisit d'exclure certains indicateurs, la méthode de calcul reste la même : on additionne les scores des indicateurs retenus et on divise le total pour que le score composé varie entre - 10 et 10.

D. accessibilité des sites internet

Les grands principes de l'accessibilité (source : DINUM, mai 2022)

Un site doit être :

- Perceptible : par exemple, faciliter la perception visuelle et auditive du contenu par l'utilisateur ; proposer des équivalents textuels à tout contenu non textuel ; créer un contenu qui puisse être présenté de différentes manières sans perte d'information ni de structure (par exemple avec une mise en page simplifiée) ;
- Utilisable : par exemple, fournir à l'utilisateur des éléments d'orientation pour naviguer, trouver le contenu ; rendre toutes les fonctionnalités accessibles au clavier ; laisser à l'utilisateur suffisamment de temps pour lire et utiliser le contenu ; ne pas concevoir de contenu susceptible de provoquer des crises d'épilepsie ;
- Compréhensible : par exemple, faire en sorte que les pages fonctionnent de manière prévisible, aider l'utilisateur à corriger les erreurs de saisie ;
- Robuste : par exemple, optimiser la compatibilité avec les utilisations actuelles et futures, y compris avec les technologies d'assistance.

La liste Pidila, checklist proposée par la Direction de l'information légale et administrative, recense les critères d'accessibilité de différents référentiels <https://pidila.gitlab.io/checklist-pidila/> Des labels d'accessibilité peuvent être décernés aux sites respectant fortement une démarche d'accessibilité. Les administrations sont tenues de respecter le niveau AA du RGAA.

Les détails du RGAA sont disponibles sur la page de la DINUM :

<https://www.numerique.gouv.fr/publications/rgaa-accessibilite/#contenu>

E. Méthodologie

Liste des échanges et entretiens menés

Margot Aptel, ANCT, Chef de Projet programme "Société Numérique"

Nicolas Turcat, Banque des territoires, Chef de service éducation, inclusion numérique et service au public

Richard Hanna, DINUM, Chargé de mission interministérielle numérique écoresponsable

Simon Larger, Région IDF, Directeur, Adjoint DGA, Pôle TRESOR

Charlotte Boineau, Région IDF, Cheffe du service Vie étudiante, Direction de l'Enseignement Supérieur et de l'Orientation, Pôle TRESOR

Karine Lacour, Région IDF, Adjointe du DGA, Pôle des politiques sportives, de santé, de solidarité et de modernisation (PMS3)

Marion Senseby, Région IDF, Chargée de mission, Service jeunesse, citoyenneté et lutte contre les discriminations (SJCLCD), Pôle PMS3

Johny Damartin, Région IDF, Chargé de mission Actions éducatives, Pole Lycées

Vincent Vergès, Région IDF, Directeur de l'apprentissage, Pôle Formation professionnelle et Apprentissage

Adeline Dieudonné, Région IDF, Chef du service Conception et mise en œuvre des dispositifs socle, Pôle Formation professionnelle et Apprentissage

Cécile Marandon, CD Val d'Oise, Directrice adjointe Vie sociale

Cécile Mougnot-Jondot, CD Val d'Oise, Chef de projet GRU - Dossier social informatisé

Anne-Charlotte Oriol, CD Seine-Saint-Denis, Cheffe de projet Inclusion numérique, Service de l'orientation et de l'accompagnement des publics, Direction de l'emploi de l'insertion et de l'attractivité territoriale

Maxime Mama Yabre, CD Val-de-Marne, Chargé d'inclusion numérique, Direction de la Vie sociale

Fabien Le Mao, CD Essonne, Directeur du développement social

Sophie Jasses, CD Essonne, Déléguée territoriale TAD Nord et Cheffe Maison de l'Essonne

Lionel Benhammouche, CD Yvelines, Chargé de développement local TAD Boucles de Seine

Anna Schleiffer, CD Seine-et-Marne, Directrice Insertion, habitat et cohésion sociale

Geneviève Dogbé, CD Seine-et-Marne, Chargée de mission dispositifs d'insertion et chargée de levée de fonds au dispositif insertion

Yohann Zermati, GPSEA, Directeur adjoint de l'Observatoire

Eloy Lafaye, MGP, Chargé de mission Innovation et Numérique

Guillaume Dussailant, Association des maires d'IDF, Chargé d'études Numérique

Frédérique Marcelle, ARML IDF, Chargée de mission formation

Patrick Cuenot, ARML IDF, Chargé de l'Observatoire Prospectif des Métiers et Emplois

Evelyne Combat, ML Brie et Morins, Directrice

Julien Domenech, Médiathèques de Sainte-Geneviève-des-Bois, Référent numérique, SIGB & SGTP pour le réseau de la lecture publique de Cœur d'Essonne Agglomération

Charlie Toquard, Cœur d'Essonne Agglomération, Médiateur numérique des médiathèques de Sainte-Geneviève-des-Bois

Damien Monnerie, Hub Francil'IN, Directeur

Nasta Belhumeur, MedNum, Chargé de mission lutte contre l'exclusion
Hugo Castagnede, #Aptic, Chargé de communication
Deborah Dobaire, Pix, Chargée de développement et de partenariats
Pascal Caye, La Poste, Directeur délégué à l'économie sociale et solidaire et aux dynamiques des territoires
Elodie Bouchot, Emmaüs Connect, Responsable IDF
Valérie Choung, Emmaüs Connect, Responsable antenne Paris Victoire
Aude de Gouville, Tous au web, Directrice
Francis Oliveira, Tous au web, Médiateur numérique
Sandrine Huot, Croix Rouge Française, Cheffe de service PASH 78
Sindy Pandurovic, Croix Rouge Française, Educatrice spécialisée
Emily Stoll, Croix Rouge Française, Coordinatrice plateforme
Alexia Boisramé, Secours populaire, Coordinatrice IDF
Marie Lemonnier, Secours populaire, Chargée de mission
Thomas Vandriessche, WeTechCare, Directeur des opérations
Joan Espejel, Simplon.co, Directeur IDF
Emmanuel Letourneux, POP, Directeur adjoint
Theo Dumouchel, Solinum, Responsable IDF
Khadija Margoum, 1001 vies habitat, Chargée de développement social et urbain

Grilles d'entretien

Grille d'entretien – Institutionnels, acteurs de la solidarité, opérateurs de dispositifs

Nom	
Structure, fonction	
Date / mode	
Consentement enregistrement	

1. Description rapide de vos actions en faveur de l'inclusion numérique
 - Quels sont les publics visés ?
 - *Acteurs de la solidarité* : Quel est leur point d'entrée dans votre structure ?
 - Qui anime ces dispositifs ?
2. Acteurs partenaires
 - Qui est demandeur de vos actions ? Sur qui pouvez-vous compter pour vous implanter dans les territoires ?
 - IDF
 - o Quels types d'acteurs vous sollicitent ?
 - o Quels territoires sont les plus demandeurs ?
 - o Vous-mêmes sollicitez-vous des partenaires ?
 - Quelle est votre fonctionnement avec la région ?
 - Comment vous articulez-vous avec les autres acteurs de l'inclusion numérique ?
3. Quels sont les freins à la mise en place du/des dispositif/s ?
 - Quelles améliorations du/des dispositif/s identifiez-vous ?
 - Quels sont les territoires les plus dynamiques en IDF pour travailler la question de l'inclusion numérique ?
4. Quel retour avez-vous sur l'efficacité du dispositif ?
 - Sur sa lisibilité par les utilisateurs ?
 - Pensez-vous que cela réponde aux besoins des usagers ?
 - *Acteurs de la solidarité* : Est-ce que cela leur apporte d'autres bénéfices ?
 - Selon vous, quels sont les éléments nécessaires à la réussite du dispositif ?
5. Quel futur pour la lutte contre l'illectronisme ?
 - Autres formats ?
 - Sites exemplaires à explorer ?
 - Contacts à recommander ?

Grille d'entretien – Animateur/ médiateur/ conseiller numérique

Nom ou pseudo	
Lieu / type d'atelier / fonction / statut	
Date	
Consentement participation / enregistrement	

1. Quel atelier animez-vous ? Quels en sont les objectifs ?
2. Quels types d'usagers accueillez-vous ? Quelles sont leurs demandes ?

3. Comment sont-ils arrivés jusqu'à vous ?
4. Utilisez-vous les dispositifs du gouvernement (Aidants Connect, Pix, Pass numérique) ? Qu'en pensez-vous ?
5. Quelles sont vos relations avec les autres lieux de médiation numérique dans la ville/ dans la communauté d'agglomérations ? Avec les acteurs institutionnels (CCAS, Maisons France services, CAF, mairie) ?
6. Y a-t-il des éléments qui vous freinent dans la réussite de vos objectifs ?
 - Au sein de cet atelier ?
 - Dans ce lieu d'une façon générale ?
7. Selon vous, quels sont les éléments nécessaires à la réussite d'un dispositif de médiation numérique ?
8. Selon vous, quel est le futur de la médiation numérique
 - En termes de lieux, de contenus ?
 - Connaissez-vous des lieux qui opèrent différemment et qui vous inspirent ?



L'INSTITUT PARIS REGION
ASSOCIATION LOI 1901.

15, RUE FALGUIÈRE - 75740 PARIS CEDEX 15 - TÉL. : 01 77 49 77 49