



MINISTÈRE  
CHARGÉ DE LA TRANSITION  
NUMÉRIQUE ET DES  
TÉLÉCOMMUNICATIONS

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

# FRANCE NUMERIQUE ENSEMBLE

Proposition de feuille de route issue des travaux du Conseil  
National de la Refondation

2023-2027



La transition numérique, actuellement à l'œuvre, impose de porter des politiques ambitieuses pour que chacun puisse se saisir des opportunités offertes, exercer sa citoyenneté et tisser les liens dont notre société a besoin. Cinq ans après le lancement de la première stratégie nationale pour un numérique inclusif, l'Etat, en s'appuyant sur les attentes et préconisations formulées dans le cadre du Conseil National de la Refondation numérique, a souhaité proposer à l'ensemble des partenaires un projet de feuille de route stratégique pour la période 2023-2027. **Baptisée « France Numérique Ensemble », cette proposition doit pouvoir être discutée pour aboutir, d'ici 1 mois, à une ambition renouvelée, des objectifs partagés ainsi que des livrables immédiatement opérationnels permettant de matérialiser les engagements de chaque partie-prenante en faveur de l'inclusion numérique du plus grand nombre.**

Si les Français n'ont jamais été aussi nombreux à utiliser des services numériques et à bénéficier des innombrables opportunités qu'ils permettent, la récente étude du CREDOC – CREAD estime que **31,5% des 18 ans et plus résidant en France métropolitaine sont plus ou moins éloignés du numérique**, faute de maîtriser les compétences numériques élémentaires.

**Dans ce contexte, de nombreux acteurs, publics et privés, se sont impliqués dans la mise en œuvre de la Stratégie nationale pour un numérique inclusif (SNNI), menée entre 2017 et 2022.**

Les différents partenaires, qu'il s'agisse des collectivités locales ou des acteurs de la société civile, soulignent l'effet amplificateur de cette première stratégie sur la prise de conscience des enjeux d'inclusion numérique des Français. La thématique, à la fois nouvelle et complexe pour beaucoup d'acteurs commence à s'ancrer et à produire ses effets dans les territoires les plus avancés.

**Cet ancrage est le fruit d'une collaboration fructueuse entre l'État et les collectivités locales**, qui trouve notamment à s'incarner dans le déploiement des 4 000 Conseillers Numériques, dont 60% sont des agents territoriaux. Au-delà des acteurs institutionnels, la politique d'inclusion numérique a su favoriser **l'émergence d'un secteur d'activité spécifique**

**et multiforme qu'il convient désormais de consolider et d'accompagner dans la durée.**

**Afin que la réactualisation de cette feuille de route stratégique réponde bien aux enjeux et attentes des acteurs opérationnels, Jean-Noël Barrot, ministre chargé de la transition numérique et des télécommunications a lancé, fin 2022, un Conseil National de la Refondation numérique.**

Pensé comme un cadre de concertation le plus large et le plus inclusif possible, le volet inclusion numérique du CNR a permis aux acteurs de dresser un bilan exhaustif de la SNNI mais surtout de formuler leurs attentes et propositions sur quatre axes thématiques clés : le financement et la gouvernance du secteur ; les parcours usagers et l'outillage des professionnels ; la formation et la structuration de la filière professionnelle ; l'évaluation et le pilotage par la donnée des politiques d'inclusion numérique.

Le projet de feuille de route détaillé ci-après est le fruit de cette riche concertation. Baptisée « France Numérique Ensemble », elle constitue une première proposition qui doit pouvoir être discutée et enrichie par l'ensemble des partenaires afin d'aboutir, d'ici la fin du mois de mai 2023, à un large consensus en termes d'ambition, d'objectifs, mais également de modalités opérationnelles de mise en œuvre.



## TERRITORIALISER LA POLITIQUE D'INCLUSION NUMÉRIQUE ET ACCOMPAGNER LES ACTEURS LOCAUX PAR LA MOBILISATION D'UN FONDS D'INGÉNIERIE DEDIEE

La concertation a souligné un réel besoin de coordination des acteurs et des structures dans le cadre de gouvernances locales clairement identifiées. La question des modèles économiques, pour les structures privées, et celle de la soutenabilité financière pour les acteurs publics intervenant dans le champ de l'inclusion numérique, ont été largement mises en avant. La complexité liée à la multiplicité des sources de financement est également apparue comme une problématique centrale.

### Engagement #1

**Identifier, dans chaque territoire, une collectivité pilote de la politique d'inclusion numérique**

Si la SNNI a favorisé la prise de conscience et l'implication des acteurs locaux en faveur de l'inclusion numérique, France Numérique Ensemble porte l'ambition de structurer cette politique publique tout en clarifiant les gouvernances, et ce aux échelles locales jugées les plus pertinentes par les acteurs territoriaux. **L'Etat et les collectivités locales s'engagent à ce que, sous l'égide des préfets de département et en copilotage avec les collectivités territoriales de référence, des feuilles de route territoriales 2023-2027, adossées aux outils contractuels préexistants, soient rapidement formalisées.**



Outre l'identification des collectivités locales pilotes, ces feuilles de route territorialisées devront notamment permettre de diagnostiquer les besoins territoriaux en termes d'accompagnement des

citoyens, de mesurer le niveau d'engagement potentiel, notamment financier, des partenaires institutionnels du territoire, mais également de repérer, quantifier et qualifier les besoins locaux en ingénierie financière et de projet.

### Engagement #2

**Concentrer les moyens publics et privés dédiés à la pérennisation des dispositifs d'inclusion numérique**

Afin d'accompagner au mieux les acteurs locaux dans la mise en œuvre notamment financière des feuilles de route territoriales, **l'Etat s'engage à structurer un fonds d'ingénierie dédié augmenté, le cas échéant, des contributions d'opérateurs volontaires et d'acteurs du secteur privé.** Ce fonds pluriannuel coordonné par l'ANCT devra notamment permettre, en complément des postes de coordinateurs de conseillers numériques, de financer les besoins RH en ingénierie de projet remontés dans le cadre de la formalisation des feuilles de route.

### Engagement #3

**Renforcer, à l'échelle nationale, la coordination interministérielle et partenariale du secteur de l'inclusion numérique**

L'exercice du CNR ayant été salué par les participants, **l'Etat s'engage à installer une instance nationale de pilotage, interministérielle et partenariale, représentative du secteur.** Chargée du suivi de la mise en œuvre de France Numérique Ensemble et de la documentation des difficultés rencontrées, cette instance sera également chargée d'émettre des préconisations d'évolutions de la feuille de route. Ce socle partenarial sera enfin invité à contribuer, dans une logique de co-construction et d'élargissement des thématiques portées, aux futures éditions de Numérique en Commun[s].



## DEPLOYER UNE GAMME D'OUTILS NUMERIQUES ACCESSIBLES A TOUS LES MEDIATEURS NUMERIQUES POUR ASSURER UN DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES TOUT AU LONG DE LA VIE

La concertation a montré la persistance d'une relative méconnaissance, par les publics cibles, des actions d'inclusion numérique. Ici, comme dans d'autres champs de l'intervention sociale, **l'impératif « d'aller-vers », pour mieux convaincre les publics cibles de l'intérêt d'une montée en compétence numérique**, a été pointé comme prioritaire. Il convient donc de renforcer l'outillage des professionnels tout en continuant à distinguer le cadre d'action de la médiation numérique de celui de l'accès aux droits.

### Engagement #4

#### Lever les freins psychosociaux à l'usage du numérique

Constatant que le discours sur les risques d'internet et du numérique est relativement dominant et peut encourager une certaine forme de mise à distance du grand public, il apparaît essentiel de pouvoir rompre avec l'appréhension du numérique par les risques qu'il représente pour mieux véhiculer la notion de numérique capacitant. **L'Etat s'engage à financer une étude dédiée aux freins psychosociaux tout en lançant une grande campagne de communication de proximité.**

### Engagement #5

#### Déployer des solutions de diagnostic et d'accompagnement harmonisées et accessibles à tous les acteurs de la médiation numérique

En capitalisant sur les outils *ABC Pix* et *ABC Diag*, et en associant largement les acteurs de terrain, l'Etat s'engage à **déployer une solution de diagnostic, accessible en et hors ligne, gratuite et permettant de mesurer tant les compétences numériques que les autres difficultés qui y concourent.** L'objectif final est que les usagers se mobilisent dans une logique d'autoformation ou via un parcours qui leur aurait été fléché. Il est proposé d'intégrer et de renforcer l'interfaçage des outils de formation développés afin que les médiateurs numériques puissent bénéficier de suggestions de contenus adaptés et d'un historique d'accompagnement des usagers.

### Engagement #6

#### Promouvoir collectivement le référentiel européen de compétences DigComp

La notion de compétences numériques est encore appréhendée de manière trop hétérogène par les professionnels. Partager un référentiel unique est un enjeu majeur. L'ensemble des signataires s'engage à **promouvoir le référentiel européen DigComp et sa traduction française via PIX** en renforçant la formation des professionnels tout en adaptant l'outillage des médiateurs et aidants numériques.

### Engagement #7

#### Donner à chacun la possibilité de se former en ligne et de manière autonome

Les usages numériques évoluent, renforçant le besoin de formation continue de tous les citoyens. Outre les nécessaires échanges qui devront être conduits avec l'Education nationale, le service public de l'emploi et les représentants du monde de l'entreprise, l'Etat s'engage à donner la possibilité à ceux qui le souhaitent de développer leurs compétences en autonomie, via des parcours apprenants sur PIX.

### Engagement #8

#### Accompagner les acteurs publics et privés dans leurs dons de matériels informatiques

Si le taux d'équipement des ménages poursuit sa croissance, l'accès à un matériel adéquat demeure difficile pour les plus fragiles. Alors que plus d'un million d'ordinateurs sont jetés chaque année, les entreprises et les acteurs publics doivent pouvoir s'engager à évaluer la qualité de leurs parcs obsolètes et à orienter leurs dons vers les structures de proximité les plus adaptées. **L'Etat s'engage à cet effet à poursuivre son travail de recensement des acteurs respectueux des critères de qualité du reconditionnement** tout en facilitant les acquisitions ou dons de matériel par des institutions locales.



## SOUTENIR LES ACTEURS DU SECTEUR DANS LEURS TRAVAUX DE STRUCTURATION DE LA FILIÈRE PROFESSIONNELLE ET RENFORCER L'ADEQUATION DES FORMATIONS AUX REALITES OPERATIONNELLES

Si la SNNI a permis l'émergence d'une filière professionnelle de la médiation numérique, notamment grâce au déploiement des 4000 postes de Conseillers numériques, les contributions nationales et territoriales dressent néanmoins le constat d'un manque de structuration et de reconnaissance de la filière professionnelle. Cette reconnaissance passera par une amélioration des conditions tant statutaires que financières, mais également par un travail de définition de ces métiers et d'amélioration de l'offre de formation.

### Engagement #9

#### Structurer un comité de filière associant l'ensemble des acteurs de la médiation numérique

Lancé début 2023, l'EDEC porté par l'ANCT, la DGEFP et Uniformation a vocation à s'appliquer à l'ensemble des professionnels exerçant des missions de médiation ou d'accompagnement numérique des publics, que cela soit ou non leur cœur de métier. Ce travail de moyen terme répondant à de nombreuses propositions formulées par les participants du CNR, **l'Etat s'engage, via l'ANCT, à structurer un comité de filière permettant d'associer l'écosystème des aidants et médiateurs numériques pour rendre compte des premiers travaux**, notamment en matière de cartographie métiers-emplois-compétences et d'évolution des certifications existantes.

### Engagement #10

#### Labelliser les lieux d'accueil des publics déployant des pratiques et des compétences à destination des publics éloignés du numérique

**Pensé comme une démarche d'amélioration continue des compétences, procédures et outils mobilisés par les structures**, ce label a pour ambition de mobiliser les acteurs et les décideurs en faveur de la formation et de la montée en qualité de la filière. Il servirait aussi à renseigner le

public bénéficiaire sur les services pouvant être rendus. L'obtention de ce label "gratuit" validerait notamment l'engagement des acteurs politiques locaux, les compétences numériques des agents et salariés et l'outillage mis à disposition des médiateurs et des usagers.

### Engagement #11

#### Développer la formation continue des Conseillers numériques pour adapter leurs compétences à leurs réalités opérationnelles

La contribution étatique au financement des postes de conseillers numériques légitime la nécessité de penser l'amélioration de leurs modalités de formation, notamment via le développement de formations continues. L'Etat s'engagera ainsi à accompagner la montée en compétences des conseillers numériques aussi bien en matière de maîtrise des compétences numériques que de mobilisation de compétences transversales et thématiques adaptées à la situation de chacun et aux publics qu'ils accompagnent.

### Engagement #12

#### Améliorer la reconnaissance du statut d'aidant professionnel

Les aidants numériques et professionnels de l'accueil usagers constituent un point de passage essentiel pour mener à bien le projet de renforcement des parcours usagers en matière de montée en compétences numériques. Ce rôle suppose **un travail collectif de reconnaissance de l'engagement des aidants en déployant un système de valorisation des formations suivies et en adaptant ces formations aux réalités métiers propre à chaque acteur**. A cet effet, l'Etat s'engage à déployer une ingénierie de formation sur-mesure permettant d'habiliter à Aidants Connect les différents acteurs sociaux et administratifs en fonction de leurs pratiques professionnelles réelles.



## COLLECTER SELON LA LOGIQUE DU DITES-LE-NOUS UNE FOIS ET PARTAGER DES DONNEES STRUCTUREES POUR MIEUX ADAPTER, AU FIL DE L'EAU, LA POLITIQUE D'INCLUSION NUMERIQUE AUX REALITES LOCALES ET NATIONALE

Les concertations nationales et locales issues du CNR ont montré que le pilotage de la donnée devait être au service des trois temps de la politique publique afin de conduire des actions cohérentes, efficaces et évolutives. D'abord, au moment du diagnostic, pour permettre la visualisation des besoins et de l'offre d'inclusion numérique. Ensuite, pendant le suivi et le pilotage, pour permettre une remontée des données et leur exploitation en temps réel afin de mesurer et d'ajuster, au fur et à mesure, les actions en faveur de l'inclusion numérique. Enfin, au moment de l'évaluation, pour rendre mesurables et visibles les effets des politiques d'inclusion numérique.

### Engagement #13

#### Déployer une plateforme de données dédiée à l'inclusion numérique

Sous l'impulsion de l'ANCT et de PIX, cette plateforme des données de l'inclusion numérique concourra à trois objectifs :

- 1) Formaliser une gouvernance associant les producteurs et usagers de données publics comme privés du secteur dans un cadre de coopération technique et éthique ;
- 2) Mettre en place un référentiel des données et des outils techniques concrets, notamment afin de garantir le « dites-le nous une fois » de la remontée d'information ;
- 3) Proposer des outils de visualisation, API et de documentation autour des données partagées.



### Engagement #14

#### Accompagner et former les acteurs territoriaux au pilotage de la politique d'inclusion numérique par la donnée

Dans le contexte de renforcement de la territorialisation de la politique d'inclusion numérique, il est indispensable de mettre à disposition des collectivités territoriales pilotes de l'inclusion numérique, des services déconcentrés et des pilotes nationaux des tableaux de bord intégrant les différents indicateurs relatifs aux dispositifs déployés dans le cadre de la politique publique d'inclusion numérique. **L'Etat s'engage, via l'ANCT et avec l'appui des Hubs, à sensibiliser, former et accompagner les différents acteurs territoriaux au pilotage par la donnée.**



### Engagement #15

#### Lancer « l'Observatoire des compétences numériques » par le GIP PIX

Sous l'égide de PIX, en articulation avec les initiatives existantes et avec l'accord préalable des ministères concernés, l'Etat s'engage à structurer un observatoire permettant de rendre compte des niveaux globaux de compétences de la population afin notamment **d'actualiser régulièrement et finement le nombre de personnes éloignées du numérique.**