



MINISTÈRE  
CHARGÉ DE LA TRANSITION  
NUMÉRIQUE ET DES  
TÉLÉCOMMUNICATIONS

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

# France Numérique Ensemble

Feuille de route partagée 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 et à l'issue d'une vaste concertation partenariale menée dans le cadre du Conseil National de la Refondation numérique, l'État, les collectivités territoriales et les acteurs de la société civile ont souhaité réaffirmer leur engagement en faveur de l'inclusion numérique du plus grand nombre au travers d'une feuille de route partagée. Baptisée France Numérique Ensemble, ce document porte à la fois une ambition commune renouvelée, des objectifs partagés et des livrables immédiatement opérationnels permettant de matérialiser les engagements de chaque partie-prenante en faveur de l'inclusion numérique.

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, 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**

France Numérique Ensemble doit permettre, par le renforcement de la coordination interacteurs et le développement de financements pérennes d'atteindre, d'ici à 2027, quatre objectifs :

**8M de personnes éloignées du numérique accompagnées à ses usages**

**20 000 aidants numériques formés**

**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.

Cette feuille de route, pensée comme immédiatement opérationnelle, est le fruit de cette riche concertation et constitue la colonne vertébrale de la politique publique partagée qui devra être mise en œuvre dans les cinq ans à venir.

**2M d'ordinateurs reconditionnés accessibles aux ménages modestes**

**25 000 lieux de médiation numérique**



# MINISTÈRE CHARGÉ DU NUMÉRIQUE

Liberté  
Égalité  
Fraternité

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

### Ambition

La concertation a souligné un réel besoin de coordination des acteurs et des structures dans le cadre de gouvernances territoriales 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 les territoires, les collectivités ou leurs groupements porteurs des gouvernances et feuilles de route territoriales d'inclusion numérique**

Si la Stratégie Nationale pour un Numérique Inclusif 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 aux échelles locales jugées les plus pertinentes par les acteurs territoriaux. **Les collectivités locales ou leurs groupements seront invités à présenter aux préfets de région/département leur volonté motivée de porter ou de continuer à porter, une gouvernance locale pour l'inclusion numérique à l'échelle qu'ils jugeront la plus pertinente** et définir et mettre en œuvre leur feuille de route associant l'ensemble des acteurs de leur territoire. Ces feuilles de route de l'inclusion numérique pourront être adossées aux outils préexistants (SCORAN, SDUN, ...) et pourront intégrer les supports contractuels pertinents.

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 du territoire. Elles pourront concourir à identifier, quantifier et qualifier les besoins locaux en ingénierie financière et de projet. L'État s'engage en retour à soutenir financièrement les feuilles de route locales.

Afin d'assurer la cohérence des actions et de favoriser la complémentarité et la mutualisation des moyens, les CRSN devront inclure un volet inclusion numérique et proposer une fois par an un temps de coordination des collectivités du territoire.

#### Engagement #2

**Constituer un fonds national pour financer 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 dédié à l'inclusion numérique permettant de financer notamment les besoins de fonctionnement et d'ingénierie des actions portées au niveau national et local.**

La contribution des acteurs du secteur privé également bénéficiaires de la montée en compétence numérique de la population seront également recherchées afin d'augmenter la dotation socle portée par l'État.

Ce fonds pluriannuel coordonné par l'ANCT devra notamment permettre, en complément des postes de coordinateurs de conseillers numériques, de financer les besoins RH, les besoins en ingénierie et les projets des acteurs locaux remontés dans le cadre de la formalisation des feuilles de route locales.

#### Engagement #3

**Instituer, à l'échelle nationale, une coordination interministérielle et partenariale**

Le CNR ayant engagé une dynamique de mobilisation nationale des acteurs, **l'Etat s'engage à installer une instance nationale de pilotage, interministérielle et partenariale, représentative du secteur.** Elle aura pour vocation de porter au plus haut niveau les enjeux de l'inclusion numérique et de renforcer la capacité des acteurs publics d'Etat et locaux à faire converger leurs efforts. 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.



# MINISTÈRE CHARGÉ DU NUMÉRIQUE

Liberté  
Égalité  
Fraternité

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

### Ambition

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 l'interruption d'innovations de ruptures telles que l'IA génératives et les risques liés à internet et au numérique peuvent encourager une certaine mise à distance du grand public, il apparaît essentiel de comprendre les craintes et les conditions de la confiance pour les citoyens afin de mettre en place les mesures pour un numérique capacitant. L'État s'engage à financer une étude dédiée aux freins psychosociaux à l'issue de laquelle, fort de ses enseignements, les mesures et messages clés pourront être tirés et alimenter une campagne de communication de proximité auprès du grand public.

#### 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'État 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'Éducation nationale, le service public de l'emploi et les représentants du monde de l'entreprise, l'État 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'État 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.



# MINISTÈRE CHARGÉ DU NUMÉRIQUE

Liberté  
Égalité  
Fraternité

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

### Ambition

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'État 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'État 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.** L'Etat, et tout autre commanditaire local volontaire, s'engagent, parallèlement, à rendre disponible au plus grand nombre, notamment aux médiateurs et aidants numériques, les ingénieries de formation financées en les inscrivant dans une logique de communs numériques.

#### 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.** De plus, l'État s'engage à déployer une ingénierie de formation sur-mesure permettant notamment d'habiliter à Aidants Connect les différents acteurs sociaux et administratifs en fonction de leurs pratiques professionnelles réelles.





# MINISTÈRE CHARGÉ DU NUMÉRIQUE

Liberté  
Égalité  
Fraternité

## 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 PUBLIQUE

### Ambition

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'État 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.**



# MINISTÈRE CHARGÉ DU NUMÉRIQUE

Liberté  
Égalité  
Fraternité

## ENGAGEMENT TRANSVERSE : INTEGRER ET PROMOUVOIR, POUR CHACUN DES AXES STRATEGIQUES DE FRANCE NUMERIQUE ENSEMBLE, LES DEMARCHES CONCOURANT AU DEVELOPPEMENT DES COMMUNS

France Numérique Ensemble poursuit l'ambition de construire, collectivement, un numérique d'intérêt général qui soit ouvert, inclusif, accessible, durable, souverain et éthique. L'intégration et la promotion des communs, compris comme un ensemble de ressources ouvertes, produites et entretenues collectivement par une communauté d'acteurs hétérogènes, et gouvernée selon des règles qui lui assurent son caractère collectif et partagé, irriguée, de manière transversale, l'intégralité des 15 engagements de la feuille de route. Aussi, l'Etat, en partenariat avec les acteurs publics et privés volontaires, s'engage :

1/ Mobiliser, lors des éditions locales et nationales de Numérique En Commun[s], l'ensemble des professionnels, pour qu'ils puissent s'acculturer aux enjeux de l'inclusion numérique, s'outiller en conséquence et partager leurs bonnes pratiques ;

2/ Permettre à tous d'accompagner la montée en compétence numérique de la population par la mise à disposition, dans un format ouvert et sous une licence Open Data, des outils et solutions numériques portés ou financés par l'ANCT ;

3/ Participer et renforcer les démarches de communs existantes en matière de parcours pédagogiques à destination des médiateurs, aidants numériques et formateurs ;

4/ Systématiser, dans le respect des règles RGPD, la publication en Open Data des données liées à la politique d'inclusion numériques et à son évaluation, afin de renforcer, à toutes les échelles d'intervention, le pilotage par la donnée.

