

# Observatoire de l'inclusion numérique

Réalités et perspectives du secteur  
de la médiation numérique en 2024



Avec le soutien de





# Observatoire de l'inclusion numérique

---

Réalités et perspectives du secteur  
de la médiation numérique en 2024

# Méthodologie

Pour cette édition 2024, notre enquête s'est appuyée sur un questionnaire quantitatif en ligne, des entretiens individuels et collectifs et une analyse des travaux actuels du secteur, en respectant la méthodologie de l'Observatoire 2022.

Dans le détail nous avons mené :

- ✳ **Une enquête en ligne avec 332 répondants**, diffusée du 25 juin au 31 juillet 2024, reprenant la structure du questionnaire de 2022 afin de pouvoir comparer les réponses, avec quelques ajustements pour capturer les dynamiques actuelles du secteur. Comme en 2022, les questions étaient conditionnelles pour s'adapter à la diversité des répondants et proposaient systématiquement l'option « je ne sais pas / non concerné » pour garantir la pertinence des réponses. Le traitement statistique porte sur 304 répondants, 28 répondants ayant été écartés des indicateurs quantitatifs car le cœur de leur activité n'était pas l'accompagnement direct au numérique des personnes (des formateurs, des producteurs de ressources, des associations et fédérations associatives nationales, des fondations ou des groupes privés).
- ✳ **36 entretiens individuels et collectifs**, réalisés entre juin et juillet 2024, couvrant un large éventail d'acteurs du secteur. Comme en 2022, ces acteurs sont issus de structures locales et nationales, publiques et privées, occupant divers postes (cadres, chargés de mission, médiateurs numériques, directeurs, élus, fonctionnaires...), permettant ainsi une analyse fine et nuancée. Les entretiens ont été enregistrés et retranscrits afin de garantir la fidélité des échanges.
- ✳ **Un travail de synthèse et d'analyse des dispositifs menés ces deux dernières années dans le secteur de l'inclusion numérique** pour éclairer les données et entretiens.

## Notre choix de licence

Suivant une licence proposée par Creative Commons - CC BY SA / 4.0 -, nous mettons la conception et la rédaction de cette publication et sa mise en page à disposition du public.

Vous êtes donc libres de copier, de modifier et d'utiliser cette ressource, en citant La Mednum comme auteur de sa conception et Un Oeil Sur Tout comme auteur des infographies et du design, sans pour autant suggérer que nous approuvions votre utilisation. Si vous reproduisez, diffusez, modifiez cette publication, veuillez à le faire sous les mêmes conditions ou alors à nous demander l'autorisation préalable sur l'adresse [contact@lamednum.coop](mailto:contact@lamednum.coop).



Attribution-ShareAlike 4.0 International  
(CC BY-SA 4.0)

# À propos de cette nouvelle édition

La Mednum porte depuis 7 ans un projet collectif d'intérêt général afin de défendre l'inclusion numérique en France, pour et avec nos 140 sociétaires. Cette nouvelle édition de l'Observatoire de l'inclusion numérique participe à cet engagement. Plus qu'un état des lieux, cet ouvrage constitue une analyse actualisée de notre secteur et de ses évolutions, construite et consolidée grâce aux voix de celles et ceux qui agissent sur les territoires.

**1 390 médiateurs et médiatrices numériques au sein de 304 structures de terrain sont représentés dans cette étude. En 2023, ils et elles ont accompagné 610 280 personnes.**

Avant toute chose, il semble nécessaire de rappeler que nous définissons l'inclusion numérique par le développement de la capacité de comprendre, de participer et d'agir dans une société numérisée, en s'appuyant pour ce faire sur les acteurs de la médiation numérique qui accompagnent quotidiennement les citoyens et les citoyennes dans l'émancipation et l'encapacitation.

Cette édition a été réalisée avec le soutien précieux de nos partenaires - La Banque des Territoires, Orange, La Poste et la Fondation Afnic. Elle met en lumière des avancées déterminantes : la montée en puissance des collectivités à travers France Numérique Ensemble et rappelle l'urgence de renforcer les compétences comme l'outillage des acteurs de terrain pour répondre aux défis de demain.

Enfin, parce que nous pensons que nous devons participer activement à produire des solutions durables dans le cadre de la transformation numérique en cours, nous avons formulé 14 préconisations qui amènent à penser de nouvelles actions, à consolider des dynamiques éprouvées et à coopérer plus encore, entre acteurs publics et privés.

Ce projet d'inclusion numérique est le nôtre mais nous souhaitons, avec cette deuxième édition de l'Observatoire de l'inclusion numérique, qu'il devienne aussi le vôtre.

Bonne lecture.

**Dorie Bruyas, Présidente de la Mednum  
Jan Büscher, Directeur général de la Mednum**



# Sommaire

## Panorama des organisations, bénéficiaires et activités de terrain

1. Qui sont les structures de la médiation numérique et où sont-elles ?
2. Quelles sont les activités menées par ces acteurs ?
3. Qui sont les personnes accompagnées par la médiation numérique ?

## Méthodes et outils déployés sur les territoires

4. Quelles sont les méthodes d'accompagnement de la médiation numérique ?
5. Quelle évolution des outils pour détecter les besoins ?
6. Quels outils de pilotage des actions de médiation numérique ?
7. Quels outils pour mesurer l'impact ?

## Emplois, compétences et financement du secteur

8. Qui sont les médiateurs et conseillers numériques ?
9. Quelle structuration de la filière de l'inclusion numérique ?
10. Quels modèles et leviers de développement des acteurs privés ?
11. Quels engagements des collectivités territoriales à l'aune de France Numérique Ensemble ?
12. Quels engagements des entreprises pour l'inclusion numérique ?

## NOS RECOMMANDATIONS

Conclusion et perspectives générales





# **Panorama des organisations, bénéficiaires et activités de terrain**

---

## 1. Qui sont les structures de la médiation numérique et où sont-elles ?

Alors que le numérique prend une place toujours plus importante dans notre société en général et dans nos vies en particulier, plus personne ne peut nier que chaque individu, indépendamment de son âge, de sa situation géographique ou de son niveau socio-économique, doit pouvoir accéder aux outils et aux compétences numériques.

Une variété grandissante d'acteurs se mobilise depuis plusieurs années pour répondre à cet enjeu : entreprises privées, collectivités territoriales, associations, établissements éducatifs, services et administrations publiques en agissant pour l'inclusion numérique.

Voici la répartition géographique sur le territoire national des 304 répondants de notre enquête en ligne qui interviennent sur le terrain.

## Cartographie des structures répondantes au questionnaire

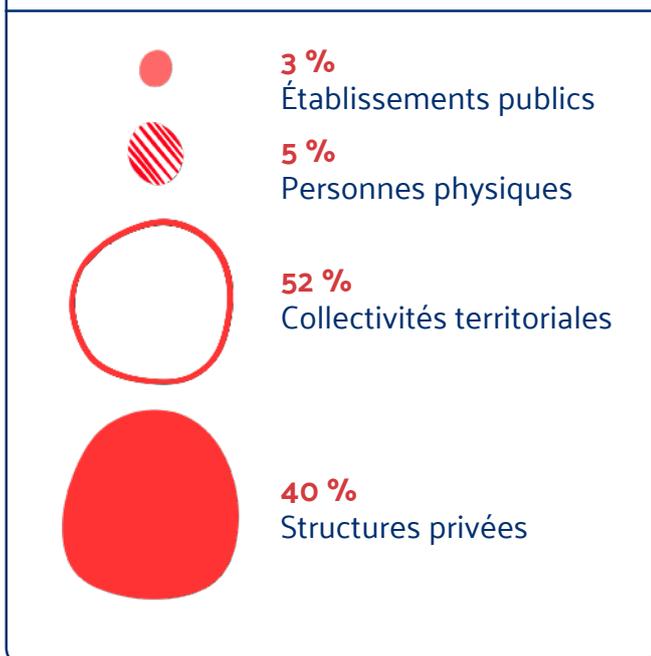


## Evolution des types de répondants à l'enquête de l'Observatoire

L'enquête présente une évolution notable de la typologie des répondants et une progression importante des collectivités par rapport à l'édition 2022, même s'il faut préciser que ces chiffres reflètent seulement la réalité des structures ayant répondu au questionnaire.

	2022	2024
Structures privées (associations, entreprises, coopératives)	57 %	40 % 
Part des associations parmi les structures privées	46 %	94 % 
Collectivités (structures communales, intercommunales, départementales, syndicats mixtes)	32,5 %	52 % 
Établissements publics, GIP, EPIC et universités	4,5 %	3 % 
Personnes physiques (travailleurs indépendants ou en coopérative d'activité et d'emploi)	6 %	5 % 

### Répartition des types de structures répondantes



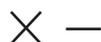
Les collectivités territoriales et les associations sont les principales structures employeuses des acteurs de terrain qui accompagnent les publics : les médiateurs et conseillers numériques (cf. thème 3 pour en savoir plus sur la filière professionnelle de l'inclusion numérique).



Le périmètre d'intervention des structures semble avoir évolué en deux ans, puisque le nombre de répondants intervenant principalement à l'échelle locale (c'est-à-dire infra-départementale) en 2024 est désormais de 68 % contre 58 % en 2022, et de 24 % à l'échelle départementale contre 22 % en 2022. Parmi les répondants, les interventions à l'échelle régionale (5 %) comme à l'échelle nationale (3 %) ont largement diminué entre 2024 et 2022, où elles étaient de respectivement 9 % et 12 %.

Ces évolutions suggèrent un recentrage des efforts sur les mailles départementales et infra-départementales, répondant à des politiques publiques influencées par la concrétisation des feuilles de route France Numérique Ensemble (FNE) et orientées vers une action de proximité plus prononcée (présenté en page 37).

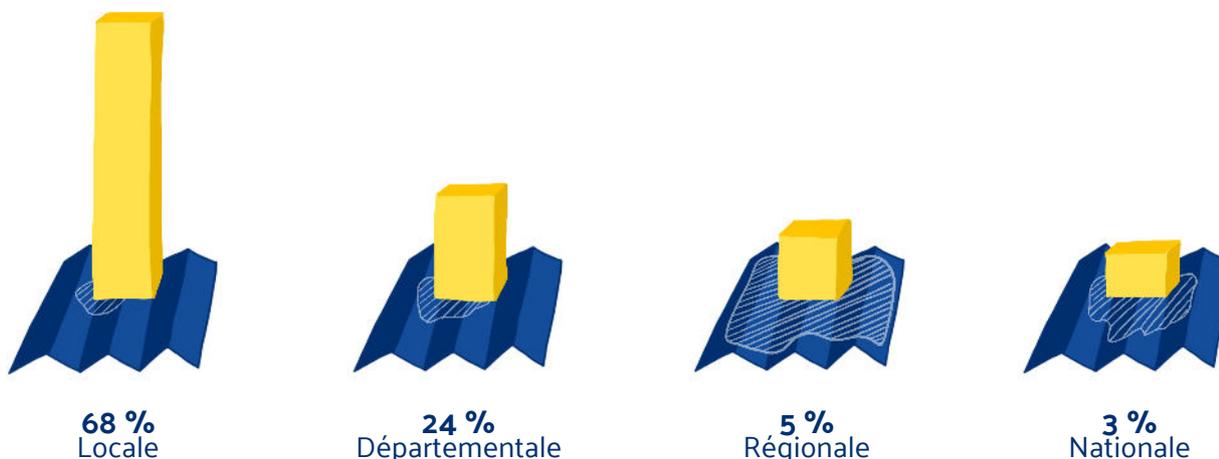
Cela pourrait aussi indiquer une évolution dans les stratégies d'intervention des acteurs, cherchant à maximiser leur impact **en s'investissant plus profondément sur des zones restreintes et ciblées.**



*“À l'échelle de notre région, Hinaura a réussi à mobiliser des relais sur chacun des départements, pour que nos actions se structurent en écosystème. Ce n'est pas simple à piloter, mais ça permet de véritablement structurer une politique régionale, et ce, sans le soutien de la Région Auvergne-Rhône-Alpes.”*

Adrien Devos, directeur du pôle Numérique de l'Agence alpine des territoires - Hub Hinaura

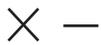
### Périmètre d'intervention des structures



La Cartographie nationale des lieux d'inclusion numérique<sup>1</sup> montre cependant que les organisations et acteurs de la médiation numérique restent inégalement répartis sur le territoire national, soit parce que le soutien des collectivités territoriales est différent, soit du fait des différences de densité de population. Pourtant, les répondants à notre étude témoignent d'une amélioration de la répartition des interventions quand les acteurs et organisations, notamment les Hub territoriaux pour un numérique inclusif, animent un réseau à l'échelle d'un territoire.

Les communes, intercommunalités et métropoles représentent 83 % des collectivités qui ont répondu à notre questionnaire, contre 70 % en 2022. Les départements passent de 19 % en 2022 à 15 % en 2024.

Les collectivités visées par notre enquête financent les structures de médiation numérique de leur territoire et conduisent leurs propres actions en mobilisant des conseillers ou des médiateurs numériques. En effet, 75 % des collectivités répondantes ont indiqué embaucher un ou plusieurs médiateurs numériques dans leurs services.



**“Il y a un travail très fin qui se fait entre la collectivité, les associations locales et le département pour faire en sorte de délivrer un service au plus proche de l'utilisateur.”**

Nicolas Guichard, responsable de la mission développement numérique au département de la Drôme

Les actions proposées par ces dernières peuvent avoir lieu dans leurs propres locaux (permanence d'accueil) ou d'autres structures ouvertes au public : médiathèques, missions locales, tiers-lieux, centre social, associations locales...

Une commune répondante témoigne : *“nous utilisons notre centre social pour mettre en place un réseau de médiateurs numériques sur le territoire, pour faire se rencontrer les acteurs de la médiation (médiateur numérique, conseiller numérique, aidant bénévole ou service civique) afin de réfléchir à des thèmes d'accompagnement divers”.*

## Les lieux accueillant les activités de médiation numérique



## 2. Quelles sont les activités menées par ces acteurs ?

Dans un monde où la technologie est en constant développement, il faut mettre en place des initiatives adaptées aux besoins hétérogènes de la population. Les activités de médiation numérique proposent un large éventail d'interventions : des ateliers d'initiation pour les novices, des formations spécialisées pour les professionnels, des sessions de sensibilisation spécifiques (comme la cybersécurité ou la parentalité numérique) jusqu'à l'accompagnement personnalisé à l'utilisation des différents services en ligne.

Certaines associations ont développé une offre adaptée aux publics qu'elles accompagnent, en ciblant notamment les populations les plus vulnérables. A titre d'exemple, Familles rurales organise des ateliers collectifs pour les personnes âgées et les familles en difficulté financière, au cours desquels elles apprennent à utiliser les outils numériques pour effectuer des démarches administratives en ligne.



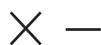
**«L'un des enjeux principaux, c'est d'accompagner à l'autonomisation des habitants.»**

Thomas Bureau, responsable développement chez Familles rurales

La Croix-Rouge française, de son côté, propose des ateliers individuels thématiques sur la sécurité ou les services de santé en ligne, ainsi que des permanences dans ses antennes locales.

Des grands groupes français comme Orange ou La Poste investissent par ailleurs de plus en plus le secteur en créant, dans leurs antennes locales, des lieux de médiation numérique ouverts au grand public.

Les établissements d'enseignement du supérieur peuvent aussi développer des programmes de sensibilisation et de formation aux compétences



**«Orange, par la nature de son métier, est un acteur naturel de l'inclusion numérique. Nous agissons sur trois champs du secteur : la connexion, l'équipement et l'usage. Orange a pris l'engagement dans son plan stratégique d'accompagner, à l'horizon 2030, six millions de personnes dans le groupe et deux millions de personnes en France sur les sujets de l'inclusion numérique. Nous travaillons majoritairement sur l'axe de la confiance numérique autour des bons usages à adopter, notamment chez les populations plus jeunes, avec un objectif de 300 000 accompagnements par an. Nos partenariats avec les associations de terrain nous ont permis d'enrichir nos actions.»**

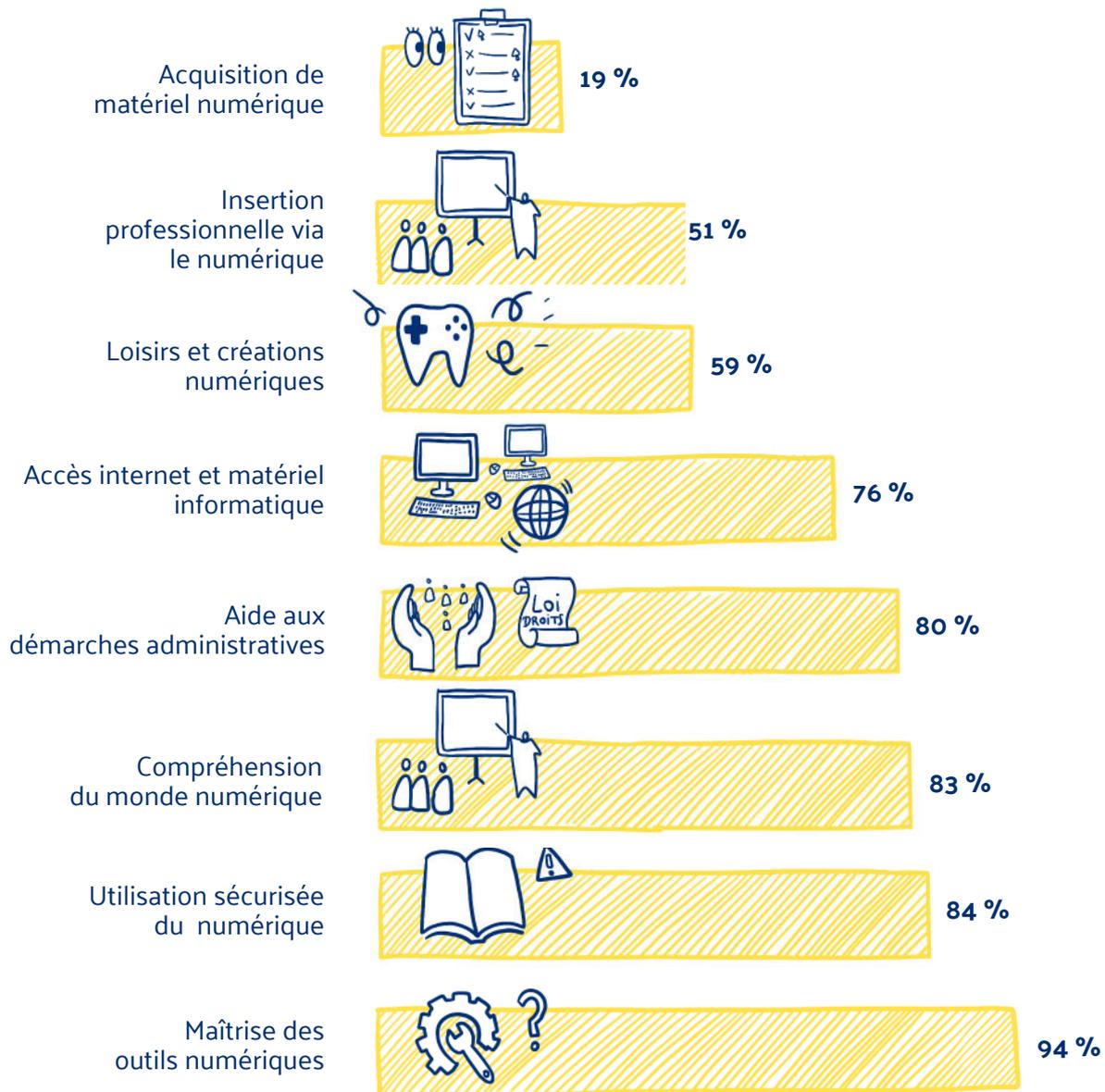
Cathy Excoffier, directrice déléguée de la RSE pour Orange France

numériques. Ils collaborent alors avec les acteurs de la médiation numérique pour développer des projets éducatifs adaptés aux besoins des élèves et des étudiants.

Certains organismes publics, comme France Travail et les Missions Locales, intègrent des modules de formation numérique dans leurs parcours d'accompagnement vers l'emploi, aidant ainsi les demandeurs d'emploi à renforcer leurs compétences et à améliorer leur employabilité.

Dans cet Observatoire, afin de faire le lien avec le schéma de données des lieux de médiation numérique mis à jour début 2024, nous avons repris les neuf activités d'inclusion numérique du champ "Services" disponible sur la cartographie des lieux. Ces activités sont également présentes dans le standard de données de médiation numérique et diffèrent parfois des catégories formalisées en 2022.

## Répartition des grands types d'activités



La maîtrise des outils numériques du quotidien arrive en première position : 94 % des structures répondantes indiquent proposer cette activité, dont la moitié sont des collectivités.

Arrivent ensuite l'accompagnement à une utilisation sécurisée (84 %) et à la compréhension du monde numérique (83 %) participant d'une littératie numérique qui vise à renforcer la confiance des personnes, principal frein à l'usage du numérique. L'aide aux démarches administratives se positionne juste derrière à 80 % en restant stable par rapport à 2022, suivie de près par la mise à disposition d'un accès internet et du matériel informatique qui gagne 16 points par rapport à 2022 (76 %).

**Une thématique est en plein essor : la parentalité et l'éducation au/par le numérique, est désormais pratiquée par 62 % des structures.**

**En effet, les parents et les éducateurs sont confrontés à de nouveaux défis : accompagner l'usage des écrans et protéger les enfants des dangers en ligne, tout en tirant parti des opportunités pédagogiques du numérique.**

**Ce rôle exige non seulement des compétences techniques, mais aussi une réflexion sur les comportements à mobiliser dans un monde connecté.**

Les loisirs et la création numérique, proposés par 59 % des structures, décrivent des activités variées qui exploitent les technologies pour s’amuser, s’exprimer et apprendre. Cela inclut des pratiques telles que le montage vidéo, la création musicale, le dessin numérique, la programmation de jeux, et bien d’autres formes d’expression créative en ligne. Ces activités ont deux effets positifs : elles créent du lien social autour d’une activité plaisante et permettent d’attirer plus facilement de nouveaux publics pour adapter une offre d’accompagnement complémentaire qui leur donne confiance en leur capacité d’utilisation, leur permet de déployer leur créativité et de voir le numérique comme un outil de création, pas comme une contrainte.



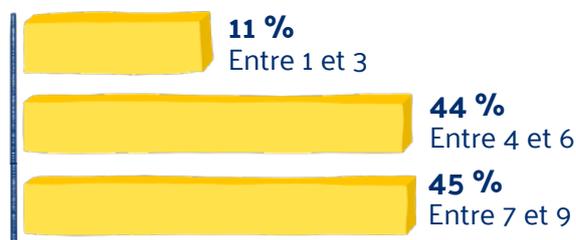
L’insertion professionnelle par le numérique, pratiquée par 51 % des structures, est un levier puissant pour aider les individus à accéder à l’emploi ou à se reconverter. Elle consiste à développer les compétences numériques essentielles, telles que l’utilisation des outils bureautiques, la gestion des réseaux sociaux ou encore la compréhension des bases de la cybersécurité. Ces formations numériques permettent aussi d’ouvrir des opportunités

✕ —
✱

**“Les structures, les aidants et directement les familles ont besoin d’équipements numériques. Il est primordial de développer une filière de reconditionnement pour donner un accès à des équipements à bas coût.”**

Thomas Bureau, responsable développement chez Familles Rurales

### Nombre d’activités proposées par chaque structure



dans des secteurs en pleine croissance, comme le développement web, le marketing digital, ou le support technique.

Enfin, l’acquisition de matériel informatique à prix solidaire, disponible dans 19 % des structures répondantes, est une initiative visant à rendre la technologie accessible à tous, en particulier aux personnes en situation de précarité. Les structures récupèrent, réparent et reconditionnent des équipements informatiques, tels que des ordinateurs et des tablettes, qu’elles proposent ensuite à des tarifs réduits, en offrant parallèlement des opportunités d’emploi.

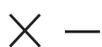


Pour finir, nous constatons que la variété des activités proposées est en hausse. En effet, 45 % des structures répondantes en recensent plus de 6 contre 20 % en 2022. 11 % des structures proposent entre 1 et 3 activités et 44 % entre 4 et 5, quand elles étaient respectivement 26 % et 54 % il y a 2 ans.

## Focus : Court-circlic (Coll-in)

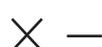
Gwladys Vallart est Coordinatrice Générale chez Coll-in, collectif occitan pour l'inclusion numérique, qui œuvre pour la formation et l'accompagnement des acteurs de terrain. Gwladys nous décrit l'essence et le fonctionnement de leur projet "Court-circlic" :

*"Nous récupérons des ordinateurs auprès des entreprises ou des collectivités (ex : Uniformation, l'entreprise Leasetic, l'association ENVOI et l'UCRM) et nous formons des professionnels des structures de proximité (maison des chômeurs, centres sociaux etc.) à mettre en place des ateliers de réparation au sein de leurs locaux. L'idée, c'est qu'en deux demi-journées d'atelier d'auto-réparation, les bénéficiaires réparent leur matériel préalablement diagnostiqué par nos soins et repartent avec gratuitement. C'est un projet en phase avec l'objet du collectif qui consiste donc à aller chercher des acteurs, implanter de nouvelles compétences tout en répondant à des besoins qui viennent du territoire. L'objectif, c'est de structurer des petits écosystèmes autour de l'équipement et de l'inclusion numérique à travers la montée en autonomie des publics les plus précaires. Notre objectif : former 80 professionnels et distribuer 400 ordinateurs lors de 160 ateliers répartis sur nos territoires."*



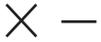
*"L'idée de notre association, c'est de permettre à chaque citoyen et citoyenne de comprendre la société dans laquelle on vit, d'être acteur et actrice de leur vie, de leur quartier et de leur environnement. On est dans un monde qui s'est bien équipé autour du numérique, grâce ou à cause du Covid. On met en avant les côtés positifs du numérique avec des interventions conviviales hors les murs, dans le bassin de vie Brionnais. On a mis le numérique au service du lien social. On fait à la fois de la prévention, de l'accompagnement et de la découverte."*

Pascal Kaleb, directeur de l'association  
« Lezarts et les Mots »



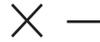
*"Sur ces cinq dernières années, les besoins en accompagnement numérique ont considérablement augmenté. Les Pimms Médiation sont positionnés sur le fait de détecter, diagnostiquer et susciter l'intérêt des publics pour le numérique pour ensuite les accompagner sur le développement des compétences numériques de base. Nous développons de nouveaux dispositifs thématiques sur le lien social, l'accès aux droits, la citoyenneté, les transitions écologiques, les mobilités et la santé dans lesquels nous intégrons les enjeux de l'inclusion numérique."*

Guillaume Lahoz, responsable Innovation et Développement pour le Réseau National Pimms Médiation



*“Les personnes accompagnées par Emmaüs Connect cumulent toutes précarité numérique et précarité sociale, qui sont intrinsèquement liées. Nous les accompagnons à la fois sur la connexion via la vente de recharges mobiles à tarifs réduits et de la médiation avec les opérateurs, sur l'équipement grâce à la vente solidaire d'équipements reconditionnés issus de notre propre filière de réemploi LaCollecte.tech, et sur l'acquisition de compétences numériques par des accompagnements individuels et collectifs. Afin d'avoir la meilleure couverture géographique possible en solution d'inclusion numérique, nous proposons aux structures sociales qui le souhaitent de rejoindre le réseau Les Relais Numériques afin qu'elles puissent être formées en vue de déployer des accompagnements similaires à ceux que nous proposons dans nos territoires d'action. On dénombre aujourd'hui près de 500 Relais Numériques.”*

Victor Baysang, chargé de plaidoyer chez Emmaüs Connect



*“En plus de nos actions auprès du grand public, nous sommes amenés à développer des stratégies au niveau du territoire pour accompagner les entreprises dans leur numérisation, la formation de leurs salariés et des outils de communication locale par le numérique pour leur permettre de développer leur clientèle et de bien s'implanter dans un monde rural.”*

Nicolas Vauzelle, président de l'Espace Numérique Sud-Charente (ENSC)



### 3. Qui sont les personnes accompagnées par la médiation numérique ?

Dans son rapport de 2021, l'INSEE<sup>4</sup> indiquait que l'éloignement au numérique se réduisait progressivement : en deux ans, l'illectronisme avait diminué de manière plus prononcée pour les personnes les plus âgées (environ -8 points pour les 75 ans et plus, et -6 points pour les 60-74 ans), tandis que la baisse n'avait été que d'un point chez les 15-24 ans. Toutefois, cette diminution reste moindre chez les populations les plus modestes, ce qui a creusé les inégalités entre les plus et les moins aisés. En 2021, à niveau de vie égal, les 20 % les plus modestes avaient 6,6 fois plus de risques d'être en situation d'illectronisme que les 20 % les plus aisés.

✕ — ✎

**“On observe qu'il y a un écart qui continue à se creuser avec la nécessaire compétence que doivent avoir les citoyens dans la maîtrise des usages, ne serait-ce que pour avoir accès à leurs droits.”**

Antoine Poignant, co-fondateur et CEO du réseau Mon Assistant Numérique

Contrairement à une idée encore trop répandue, les actions de médiation numérique ne se limitent pas aux personnes seniors. Notre enquête révèle que la répartition des personnes accompagnées par les acteurs de la médiation reste stable : 31 % de seniors contre 32 % en 2022, juste derrière les adultes à 32 % contre 33 % en 2022. Les publics jeunes représentent 22 % des publics accompagnés, et les enfants 13 %, comme en 2022.



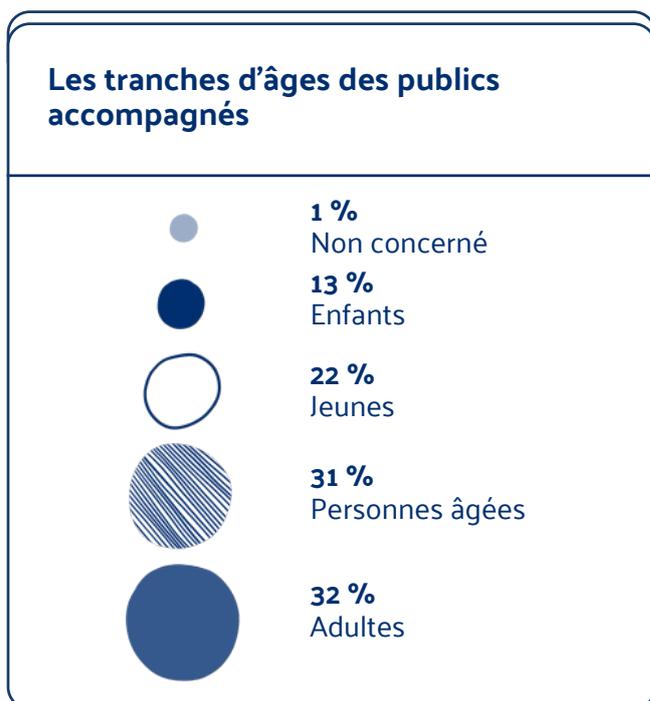
Les familles, notamment les parents souhaitant comprendre et accompagner l'utilisation des outils numériques par leurs enfants, trouvent également un soutien précieux auprès des médiateurs numériques.

✕ — ✎

**“La précarité sociale entraîne systématiquement une difficulté sur la connexion et l'équipement, qui à eux deux représentent une part plus importante que la problématique de compétence »**

Victor Baysang, chargé de plaidoyer chez Emmaüs Connect

Les personnes en situation de fragilité sociale et de précarité économique sont les plus susceptibles d'être éloignées du numérique. Selon le dernier “Baromètre du numérique”<sup>5</sup>, 11 % des Français sont en situation d'illectronisme, une proportion presque identique à celle observée dans le Baromètre précédent (12 %). Les populations vulnérables restent surreprésentées, en particulier les personnes à faibles revenus et peu diplômées. En ce qui concerne l'accès aux équipements, 25 % des personnes vivant sous le seuil de pauvreté n'ont pas accès à un ordinateur personnel contre 24 % en 2022, ce qui aggrave leur éloignement au numérique.



Les répondants qui déclarent intervenir en territoire rural sont en légère augmentation avec 66 % en 2024 contre 61 % en 2022, ce qui suggère un signal de l'effort à mener pour mieux répondre aux besoins des publics sur ces zones. Le soutien des politiques publiques est essentiel pour favoriser ces actions, à travers notamment des dispositifs d'aller-vers que nous développons dans les méthodes d'accompagnement.

L'accompagnement dans les Quartiers politiques de la ville est en baisse, passant de 55 % à 49 %. Jonathan Delpuch, directeur chez Pays et Quartiers de Nouvelle-Aquitaine (PQN-A), rappelle l'importance de prendre en considération les besoins dans ces territoires spécifiques : « *On a souvent l'image d'un aller-vers uniquement dans les zones rurales où l'offre est moins présente, or il y a un vrai besoin de déployer des dispositifs de médiation numérique dans les QPV qui représentent l'épicentre des vulnérabilités en général, notamment sur les questions numériques.* »

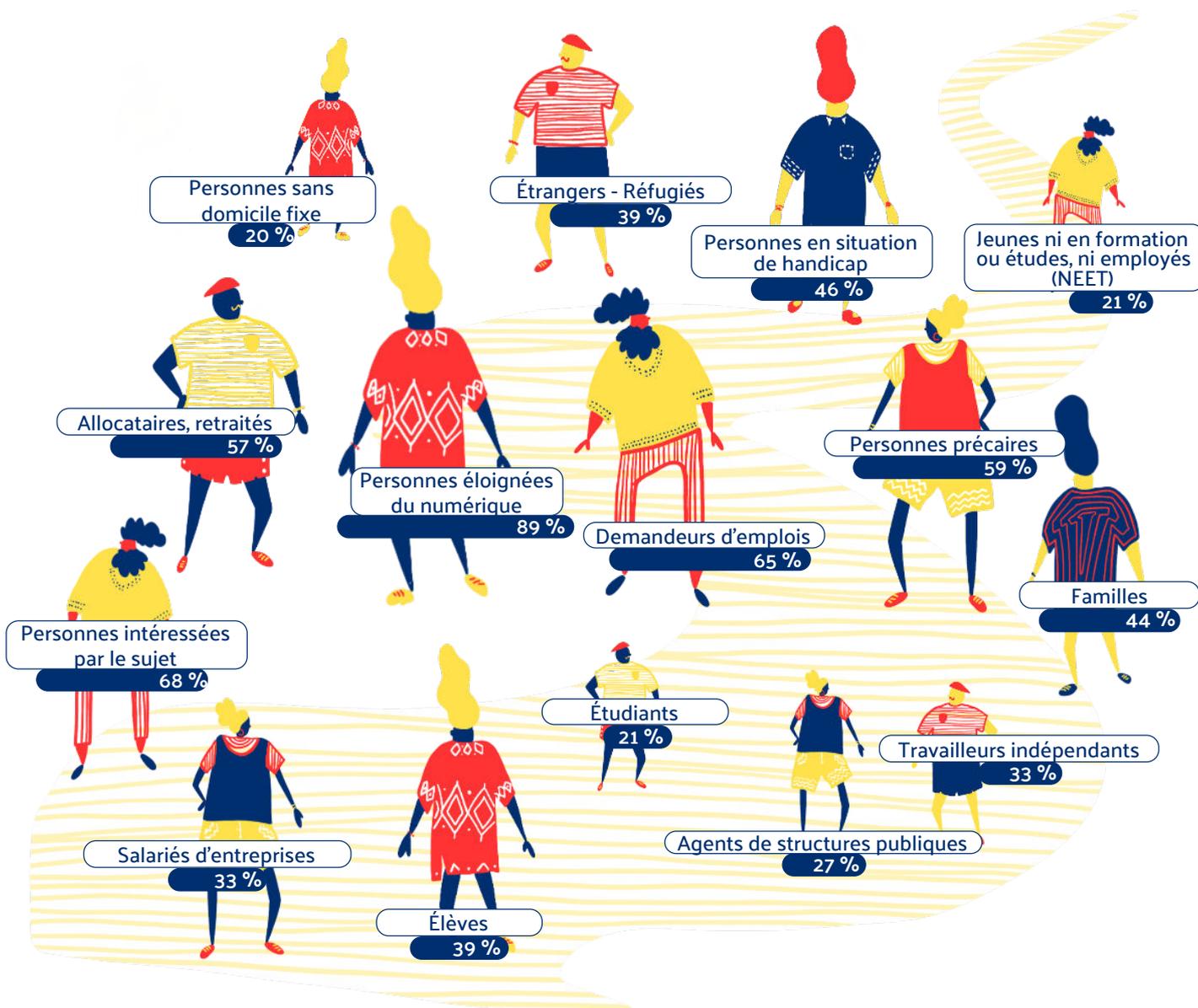


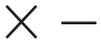
L'intervention dans les petites villes (moins de 20 000 habitants) reste stable en passant de 52 % en 2022 à 50 % en 2024. La baisse significative des interventions en zone périurbaine, de 41 % à 29 %, pourrait s'expliquer par un recentrage des actions vers les territoires ruraux ou les petites villes, où les besoins sont jugés plus importants. De même, la forte diminution des actions dans les centres de métropoles, passant de 34 % à 21 %, pourrait être le résultat d'une perception que ces zones sont mieux pourvues en infrastructures numériques et initiatives de médiation. Les grandes villes disposent généralement d'un écosystème numérique plus développé, ce qui pourrait expliquer pourquoi les interventions y ont été réduites, au profit de zones jugées plus prioritaires.

## Les zones géographiques des publics accompagnés



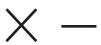
## Les différentes spécificités des publics accompagnés par la médiation numérique





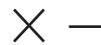
**“Il y a un gros travail qui s’engage avec les travailleurs sociaux pour identifier les publics dits “invisibles”, isolés, qu’on a du mal à aller chercher. Les personnes que l’on accompagne sont en précarité numérique et en précarité financière. Nous avons beaucoup d’allocataires du RSA, des parents isolés, des travailleurs en chantier d’insertion. Nous accompagnons aussi les publics seniors qui se retrouvent, une fois à la retraite, en grande difficulté avec le numérique alors qu’ils n’avaient pas connu ça quand ils étaient en activité.”**

Nicolas Guichard, responsable de la mission développement numérique au département de la Drôme



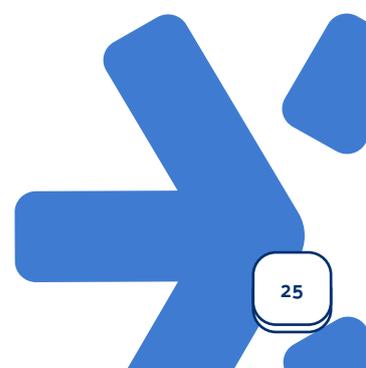
**“Les jeunes qui viennent dans nos ateliers ont des difficultés scolaires. L’objectif est de les reconnecter aux savoirs académiques en passant par des activités qui, bien qu’amusantes en apparence, exigent en réalité un travail approfondi et une réflexion sérieuse. Par exemple, la création d’une vidéo peut sembler ludique, mais lorsque l’on découvre l’envers du décor, on prend conscience de l’effort nécessaire pour la production, le montage, et les autres aspects techniques. Ce type de projet leur permet de réaliser qu’ils sont capables de réussir et valorise des compétences que le parcours scolaire classique ne met pas nécessairement en avant.”**

Nicolas Vauzelle, président de l’Espace Numérique Sud-Charente (ENSC)



**“On peut faire à la fois des cours de scratch pour les jeunes et des ateliers de connexion dans les Ehpad. On travaille aussi beaucoup avec la Mutualité Sociale Agricole (MSA), que ce soit avec les agriculteurs en activité pour les aider à mieux maîtriser les outils numériques ou ceux qui sont à la retraite et qui souhaitent augmenter leur appréhension numérique pour pouvoir mieux en profiter.”**

Antoine Poignant, co-fondateur et CEO de Mon Assistant Numérique





# Méthodes et outils déployés sur les territoires

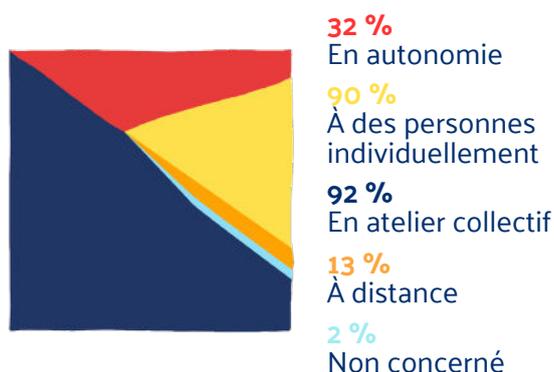
—

## 4. Quelles sont les méthodes d'accompagnement de la médiation numérique ?

En 2024, 90 % des structures interrogées indiquent proposer des accompagnements individuels. Les ateliers collectifs, qui permettent de couvrir un plus grand nombre de thématiques et de maximiser l'impact des formations, sont pratiqués dans 92 % des lieux, en augmentation significative par rapport à l'étude de 2022 (83 %).

32 % des structures misent sur l'apprentissage en autonomie, en mettant simplement leur matériel à disposition pour les personnes suffisamment à l'aise avec les outils numériques. Moins plébiscitées, les méthodes d'accompagnement à distance sont aussi proposées par 13 % des répondants.

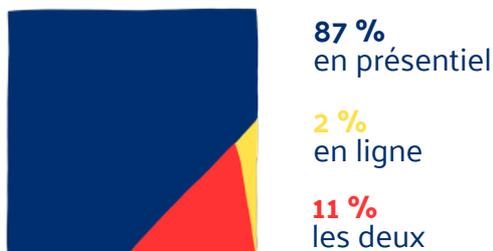
### Les types d'accompagnement dispensés



Aussi, 87 % des structures pratiquent la médiation numérique dans leurs locaux ou lors de permanences dans d'autres lieux, contre 80 % en 2022. Le nombre de structures proposant l'accompagnement en ligne reste stable à 2 %, et 11 % proposent un accompagnement à la fois en présentiel et en ligne contre 17 % il y a 2 ans.

En ce qui concerne les lieux d'activités, on constate encore la prédominance des accompagnements physiques : 81 % des acteurs interviennent au sein des locaux de leurs structures, contre 76 % en 2022.

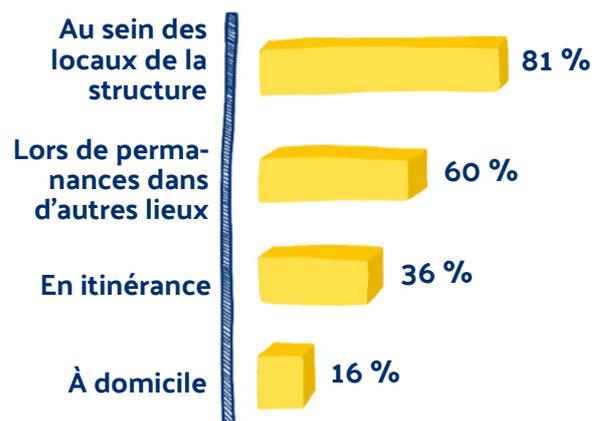
### Les modalités d'accompagnement



Les permanences dans d'autres lieux sont en forte hausse et sont pratiquées à 60 % en 2024, contre 47 % en 2022. Les accompagnements en itinérance ainsi que ceux réalisés à domicile restent stables à respectivement 36 % et 16 % (vs 35 % et 14 % en 2022).

Des actions spécifiques sont mises en place pour certains publics vulnérables tels que les jeunes en difficulté scolaire, les seniors, ou encore les personnes en situation de handicap. Sarah Gillery, cheffe de projets en inclusion numérique pour Bordeaux Métropole, explique ainsi que *“les jeunes, tout comme les seniors, ont besoin d'accompagnement à la fois pour maîtriser les outils numériques et pour se protéger contre des risques comme le cyberharcèlement ou les fake news.”*

### Les lieux de la médiation numérique



Selon une étude publiée par Terra Nova<sup>6</sup>, 20 % des jeunes Français âgés de 12 à 17 ans sont touchés par l'illectronisme. Le programme PIX permet aux jeunes d'améliorer leurs compétences numériques à travers des parcours adaptés, avec une entrée par thématique (accès aux droits ou transition écologique, par exemple). Des ateliers spécifiques sont aussi organisés dans des établissements scolaires ou des Missions Locales pour accompagner les jeunes dans l'acquisition de compétences essentielles.

Pour les personnes en situation de handicap, des initiatives telles que Signes de Sens\* offrent des formations numériques adaptées aux personnes sourdes ou malentendantes, et des plateformes comme Webaccessibility mettent en place des outils pédagogiques et numériques accessibles aux personnes en situation de handicap visuel, auditif ou cognitif.

Déjà évoqués en 2022 comme un enjeu majeur pour la médiation numérique, les dispositifs d'aller-vers permettent d'atteindre les publics isolés et précaires en déplaçant les actions de médiation

✖ — ✨

**“Ce qui nous préoccupe particulièrement, c’est la prise en charge des publics spécifiques, notamment les personnes vulnérables, et la manière dont nous pouvons mieux nous adapter à leurs besoins. Comment répondre à cette diversité de manière efficace ?”**

Charlotte Martinez, responsable du pôle territoires numériques à La Croix-Rouge française

numérique au plus près des publics. Cela peut prendre la forme de bus numériques itinérants, d'ateliers délocalisés dans des lieux de vie comme les centres sociaux, les marchés ou encore les lieux d'accueil temporaire.

## Différentes formes de pratiques d'aller-vers



Visite sur lieux de vie

Écoles, missions locales, points d'accès santé, ehpad, MJC.



Café-parents, fablabs



Visite à domicile



Bus itinérant



Événementiel

\* signesdesens.org

Caroline Moreau, coordinatrice du Hub NUMI, explique qu'il y a " *besoin d'une réflexion globale autour de l'aller-vers, et d'acculturer les acteurs et les professionnels à l'appliquer autrement qu'à travers un dispositif de médiation mobile*". Par exemple, les structures d'insertion par l'activité économique interviennent directement sur les chantiers d'insertion ou au sein d'associations intermédiaires. Cette façon d'aller-vers semble plus efficace qu'une présence sur les places de village ou sur les mar-

chés, car elle permet d'atteindre les publics les plus éloignés du numérique qui ne forment pas spontanément de besoin d'accompagnement.

Néanmoins, il reste parfois complexe de mobiliser certains partenaires pour accueillir des activités de médiation numérique au sein de leur organisation, car ils appréhendent principalement cet enjeu sous l'angle de l'accès aux droits.



***"L'inclusion numérique est un processus à long terme qui va supposer une acculturation progressive de la population. Il y a des enjeux de formation et de développement des compétences tout au long de la vie."***

Léa Gislais, co-directrice du programme Société Numérique à l'ANCT



***"Chaque conseiller numérique a son atelier spécifique. Certains conseillers numériques ont fait des expositions photo, d'autres de la création de musique sur ordinateur... Il y a autant de conseillers numériques que de techniques d'accompagnement. Certains des conseillers du Groupe SOS ont été détachés de leurs établissements pour faire de la médiation numérique dans des cafés du réseau "1000 cafés" des territoires ruraux."***

Tiphaine de la Valette, directrice de projets et partenariats privés pour le Groupe SOS



***"Certaines de nos fédérations départementales comme la Savoie et l'Isère ont lancé un bus numérique qui se déplace dans les territoires ruraux pour proposer des activités sportives, culturelles et numériques, afin d'aller plus loin que l'accompagnement de l'accès aux droits. Le fait d'allier sport, culture et numérique nous permet de toucher des familles et de ne pas cristalliser les regards sur le numérique."***

Camille Montorio, chargée de projets numériques pour le Hub Hinaura et la Ligue de l'enseignement

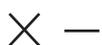


***"L'utilisateur ne sait pas toujours expliquer ses besoins, il est donc important qu'entre professionnels nous fassions un premier aller-vers entre nous, pour mettre nos forces et nos compétences en commun, avant d'aller vers l'utilisateur."***

Sarah Gillery, cheffe de projets en Inclusion Numérique pour Bordeaux Métropole

## Apprendre à apprendre, l'approche de Stéphane Gardé, formateur en Inclusion Numérique

*“Les pédagogies actives, qui existent depuis longtemps, mettent en avant l'importance de placer l'individu au centre de son apprentissage. Aujourd'hui, le numérique a démocratisé l'accès au savoir, permettant d'accéder à des contenus grâce aux fonctionnalités de recherche et de lecture vocale sans pour autant maîtriser la lecture et l'écriture. L'apprenant est au centre, acteur de son apprentissage. Le médiateur ne peut pas être en position centrale mais plutôt en périphérie. L'accompagnement doit donc viser l'autonomie, en développant la capacité à gérer l'incertitude et en aidant à apprendre à apprendre. Cela implique un changement de posture pour les accompagnants quels qu'ils soient, afin d'encourager les apprenants à découvrir et à comprendre par eux-mêmes. Et c'est peut-être plus important encore quand on accompagne des publics en grande difficulté de leur signifier que nous sommes tous apprenants.”*



***“Il faut apprendre à changer de posture dans l'accompagnement au numérique, pour apprendre à apprendre. Le numérique va tellement évoluer à la fois sur les technologies, les problématiques et les enjeux, que les besoins évolueront en parallèle.”***

Garlann Nizon, consultante, formatrice en inclusion numérique



## 5. Quelle évolution des outils pour détecter les besoins ?

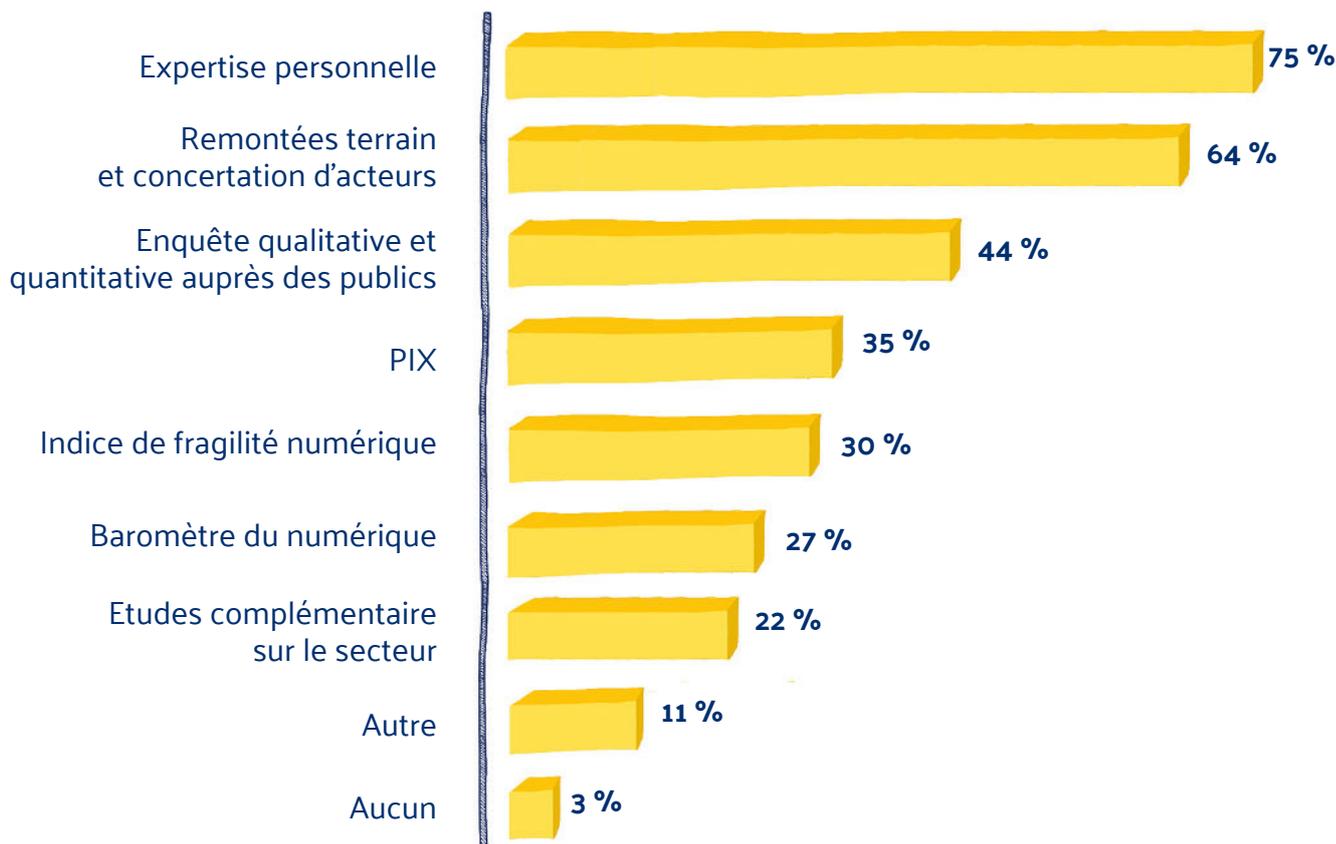
La seule évaluation des compétences ne saurait suffire car la maîtrise du numérique dépend aussi du type d'équipement utilisé, des habitudes, des besoins et des envies des individus, comme l'explique Stéphane Gardé, formateur en inclusion numérique :

*“Un outil d'évaluation des compétences numériques doit s'inclure dans un diagnostic plus large qui prend en compte à la fois l'équipement, les pratiques existantes, l'aisance ressentie, le besoin et*

*surtout l'envie de la personne accompagnée.*

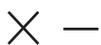
*On échange à l'oral avec l'usager, puis on réalise une évaluation pour s'assurer que cela correspond à ce qu'il a exprimé. C'est l'occasion de valoriser les pratiques et les compétences déjà acquises pour mettre en perspective le développement de ses capacités numériques, et de l'inviter à s'engager dans un parcours d'apprentissage. Enfin, on bâtit le programme d'accompagnement en fonction de l'ensemble de ces éléments.”*

### Outils de diagnostic



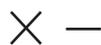
Le questionnaire de notre enquête proposait 7 outils et méthodes de diagnostic des besoins des bénéficiaires ou d'évaluation du niveau de compétences. On constate que les répondants préfèrent s'appuyer sur les entretiens qu'ils peuvent

mener, leur connaissance des publics et/ou leur savoir-faire pour concevoir des plans d'actions et des modèles d'interventions. Par ailleurs, plus d'un tiers d'entre eux n'utilisent ni PIX, ni le Baromètre du numérique, ni l'Indice de Fragilité Numérique.



*“Il faut identifier au plus tôt les fragilités numériques des personnes. Certaines démarches en ce sens sont mises en place dans des écoles, ou bien encore pour des demandeurs d’emploi. Cela pourrait être bien de le généraliser à tous pour qu’on puisse se rendre compte des fragilités numériques sur les territoires et ainsi adapter nos accompagnements.”*

Thomas Bureau, responsable développement chez Familles Rurales



*“Dans le cadre de nos études, nous cherchons à comprendre les difficultés des travailleurs avec le numérique à travers trois axes. D’abord, le profil des personnes : leur niveau de formation, leur maîtrise de l’écrit, leurs compétences et leur culture en matière de numérique. Ensuite, les motifs d’usage des outils : leur appropriation dépend souvent de l’utilité perçue. Même des personnes en situation d’illettrisme peuvent apprendre si elles voient un bénéfice concret, que ce soit dans leurs relations avec des usagers, patients ou collègues.”*

Philippe Archias, directeur conseil chez Julhiet Sterwen

## L’approche du COMPAS pour comprendre les besoins des publics

Le COMPAS est un bureau d’études spécialisé dans les politiques sociales locales. A ce titre, il intervient à deux niveaux auprès des collectivités : d’une part, avec la réalisation de diagnostics locaux afin de confronter la réalité perçue avec la réalité terrain ; et, d’autre part, au travers de groupes d’analyse partagée, qui ont pour but de les accompagner pour élaborer des feuilles de route thématiques.

Pour identifier les besoins potentiels des publics, le COMPAS a développé une approche qui repose sur 3 piliers :

- un indice de rupture numérique défini à partir des études nationales et des constats de terrain,
- une approche par typologie afin d’adapter les services à chaque population,
- une adaptation de la réponse existante avec les besoins identifiés sur le territoire.

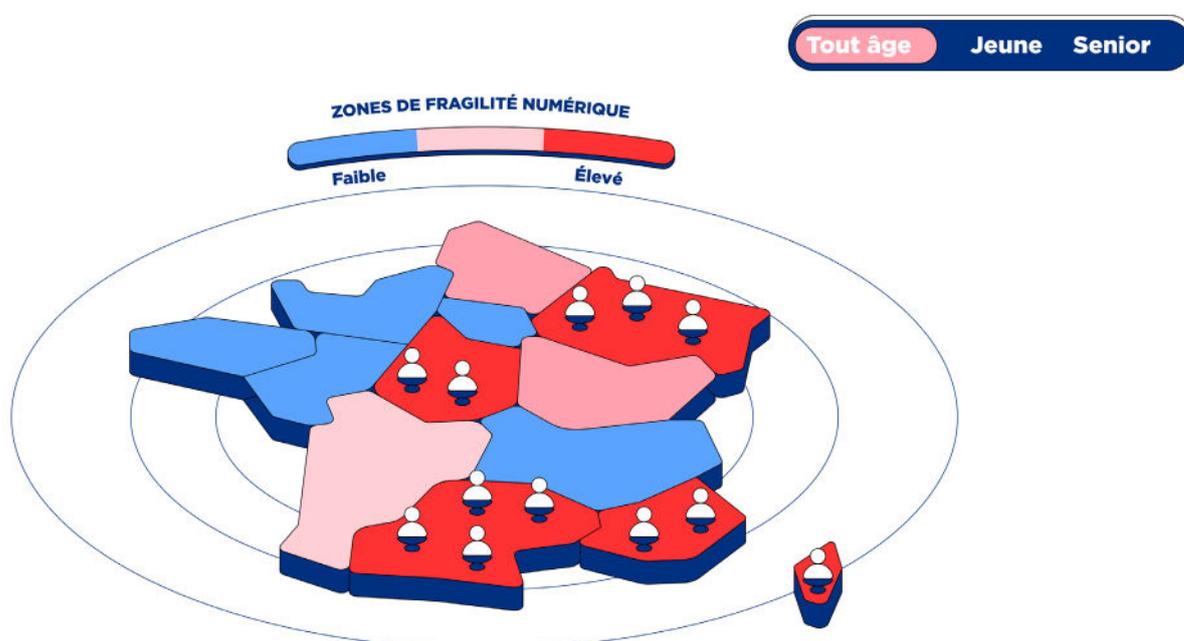


Pour en savoir plus :  
[lecompas.fr](http://lecompas.fr)

## La nouvelle version de l'Indice de Fragilité Numérique (IFN)

Disponible sur le site [fragilité-numérique.fr](http://fragilité-numérique.fr), l'IFN est une cartographie dynamique qui permet d'objectiver les zones où il existe un risque de fragilité numérique, grâce aux données socio-démographiques de l'INSEE et de l'ARCEP<sup>7</sup>. Sa dernière version permet, entre autres, de comparer le risque de fragilité de la population entre des territoires, par exemple entre deux communes, ou encore au sein de différents quartiers (échelon IRIS).

Elle permet également de filtrer le niveau de risque d'un territoire sur les populations seniors (50 ans et plus) et jeunes (de 18 à 30 ans) pour accompagner le pilotage des actions de médiation numérique à destination de ces publics. Une déclinaison dédiée à la Nouvelle-Calédonie a également été réalisée pour prendre en compte les particularités de ce territoire.



Pour en savoir plus :  
[fragilité-numérique.fr](http://fragilité-numérique.fr)



## 6. Quels outils de pilotage des actions de médiation numérique ?

Les outils de pilotage de l'offre de médiation numérique sont des dispositifs essentiels qui permettent de planifier, coordonner, et évaluer les actions menées. Ils regroupent des systèmes de suivi, des plateformes de gestion et des indicateurs de performance qui, ensemble, offrent une vision claire et structurée des interventions menées sur le terrain.

Utilisés à la fois par les acteurs de politiques publiques - l'ANCT et les collectivités - et par les structures de médiation numérique, ces outils servent principalement à optimiser l'allocation des ressources, à adapter les offres en fonction des besoins spécifiques des publics cibles et à garantir l'efficacité des actions de médiation numérique.

### L'espace Coop Conseiller numérique

Destiné aux conseillers numériques et à leurs employeurs, l'Espace Coop Conseiller numérique<sup>9</sup> contribue à renforcer l'impact du dispositif Conseiller numérique en apportant des éléments objectifs d'évaluation.

La plateforme, qui associe plusieurs outils déjà existants, ou créés pour le dispositif, permet de :

- \* Suivre les activités de médiation menées sur le territoire national
- \* Partager ses pratiques entre conseillers
- \* Accéder à des supports et outils pour accompagner les activités de médiation et participer à l'amélioration de ces derniers.

Grâce aux données récoltées et consolidées, ces outils facilitent le pilotage national du dispositif Conseiller numérique par l'ANCT, avec l'ambition de le généraliser à l'ensemble du secteur de la médiation numérique en 2025.

### Outillage des acteurs de l'inclusion numérique

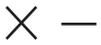
#### Dans le cadre de France Numérique

**Ensemble**, la feuille de route de la politique publique nationale d'inclusion numérique, plusieurs dispositifs ont été créés pour faciliter la réalisation de diagnostics territoriaux. En orchestrant des données publiques, L'Espace France Numérique Ensemble fournit un état des lieux de l'inclusion numérique sous la forme de tableaux de bord territoriaux. Elle permet aussi aux acteurs concernés de collaborer entre eux une fois inscrits. Cet outil permet une gestion plus efficace et une meilleure visibilité des actions sur le territoire.

Par ailleurs, une cartographie spécifique permet d'identifier les coordinateurs des conseillers numériques et d'obtenir leurs contacts<sup>9</sup>.

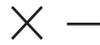


Pour en savoir plus :  
[inclusion-numerique.  
anct.gouv.fr](https://inclusion-numerique.anct.gouv.fr)



*“On est dans une dynamique de rationalisation de nos outils numériques depuis ces trois dernières années. L'idée est notamment de proposer une suite d'outils professionnels aux médiateurs numériques : ”la Coop de la médiation numérique”. Le cœur de cette suite, c'est l'espace Coop existant avec un rapport d'activité proposé aux conseillers numériques, qui permet l'analyse et la valorisation de leurs accompagnements, mais également un accès aux outils de prise de rendez-vous (Rendez-vous Service Public<sup>10</sup>) ou encore de diagnostic (PIX<sup>11</sup>).”*

Julia Herriot, co-directrice du programme Société Numérique à l'ANCT



*“Je pense qu'on peut encore faire un effort pour mieux mutualiser nos outils et méthodes, travailler mieux ensemble. Cela nous permettra notamment d'avoir une meilleure visibilité sur les moyens manquants ou à mettre en place, les outils et ressources déjà existantes.”*

Julie Stein, chargée de projets "Inclusion numérique et Services au public" à la Banque des Territoires

## 7. Quels outils pour mesurer l'impact ?

Les outils d'évaluation de l'impact des actions de médiation numérique sont des instruments indispensables pour mesurer leur efficacité et l'atteinte des objectifs.

17 % des répondants affirment avoir une démarche de mesure d'impact au sein de leur structure, contre 28 % en 2022. Par ailleurs, 10 % indiquent que la mise en place de la démarche est en cours, soit 2 fois moins que lors de l'étude précédente (22 %). 41 % des structures disent ne pas mesurer l'impact de leurs actions de médiation numérique contre 50 % en 2022, avec pour raisons principales le manque de connaissances sur la méthodologie et les outils disponibles, ainsi que le manque de ressources humaines.

La mise en œuvre d'une mesure d'impact de son activité a plusieurs avantages significatifs : elle renforce l'adhésion et la compréhension du projet en interne, facilite la prise de décision en éclairant les choix stratégiques, et soutient les actions de plaidoyer en fournissant des preuves tangibles de l'efficacité des actions menées.

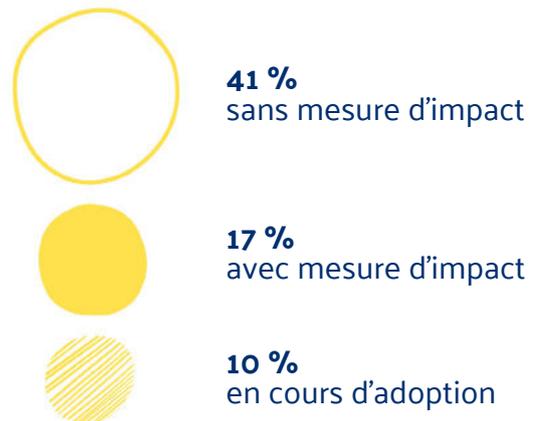
Cependant, la mise en place de cette évaluation n'est pas sans difficulté.

✕ — ✎

**“Des indicateurs de mesure d'impact manquent encore au secteur afin de valoriser ce qui est fait par les acteurs sur le terrain et convaincre les financeurs de s'impliquer.”**

Sacha Desmaris, responsable du pôle Conseiller numérique à la Banque des Territoires

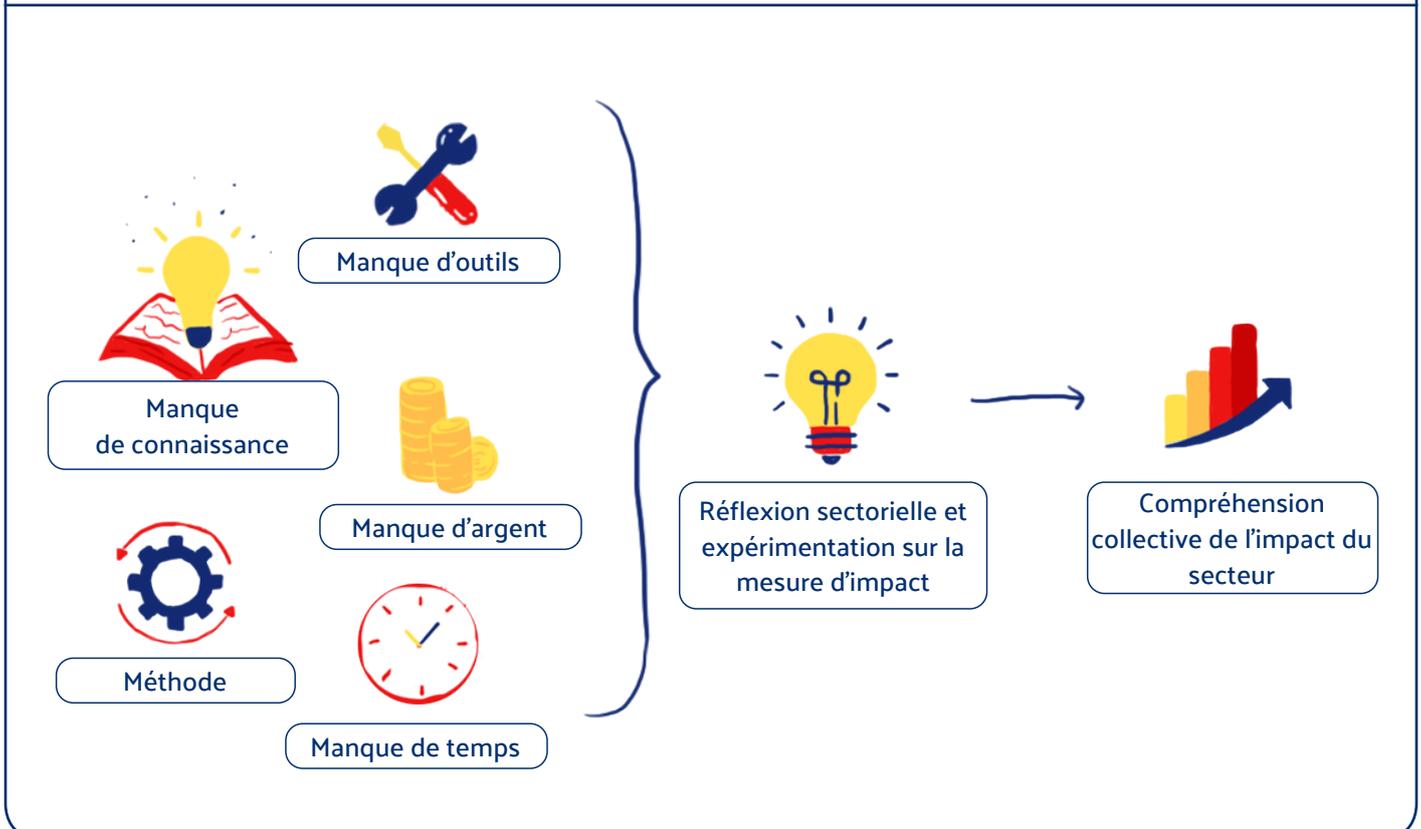
### Proportion des structures utilisant, ou non, une mesure d'impact



La diversité des projets d'inclusion numérique, ainsi que la variété des effets souhaités, compliquent l'établissement de critères d'évaluation uniformes. De plus, capter des informations directement auprès des bénéficiaires peut s'avérer complexe, nécessitant la formation des porteurs de projet et un investissement en temps considérable. Enfin, le coût associé à ces démarches représente un obstacle supplémentaire pour les structures qui doivent souvent arbitrer entre leurs ressources disponibles et la mise en place d'une évaluation rigoureuse.



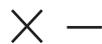
## Comprendre les freins à la mise en place de la mesure d'impact



Malgré ces difficultés, de nombreuses initiatives d'évaluation d'impact guident déjà la compréhension du résultat des actions. Mais le secteur manque d'une démarche collective et orientée pour comprendre le changement opéré auprès des usagers : il est temps de définir et partager la finalité pour laquelle nous nous mobilisons, en concertation avec les acteurs de terrain.

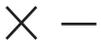
**La mesure d'impact des actions de médiation numérique doit se construire autour d'une théorie du changement commune et transverse**

Avec ce socle commun, il apparaîtra plus aisé de comprendre collectivement comment la diversité des actions menées sur les territoires répond réellement au projet de société qui nous anime.



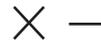
*“Aujourd’hui on sait dire combien de personnes ont été accompagnées, on sait mesurer leur ressenti et leur satisfaction, mais on ne sait pas mesurer si l’accompagnement leur a vraiment permis de monter en compétences sur le numérique et comment elles s’en servent ensuite au quotidien. Cela fait partie des raisons pour lesquelles on a du mal à convaincre des acteurs privés d’investir sur ces sujets.”*

Sacha Desmaris, responsable du pôle Conseiller numérique à la Banque des territoires



*“Nous avons développé notre propre mesure d’impact que nous avons d’abord externalisée puis internalisée progressivement. Nous sommes aujourd’hui capables de donner, à l’issue de nos parcours d’accompagnement, la satisfaction des personnes, leur sentiment de progression ainsi que leur avis sur la formation. Nous travaillons de sorte de pouvoir aller encore plus loin dans la mesure d’impact de nos activités.”*

Victor Baysang, chargé de plaidoyer chez Emmaüs Connect



*“L’évaluation d’impact ne doit pas se limiter à une démarche marketing. Elle devrait contribuer à piloter l’activité, à valoriser les compétences des professionnels, et mettre en perspective les démarches “qualité” appliquées aux services essentiels selon des logiques d’effets finaux sur leurs bénéficiaires.”*

Philippe Archias, directeur conseil chez Julhiet Sterwen



# **Emplois, compétences et financement du secteur**

—

## 8. Qui sont les médiateurs et conseillers numériques ?

Cette enquête s'est intéressée aux professionnels de la médiation numérique - parfois titulaires d'un contrat de Conseiller numérique - afin de mieux connaître leur situation actuelle et observer les évolutions de ces deux dernières années.

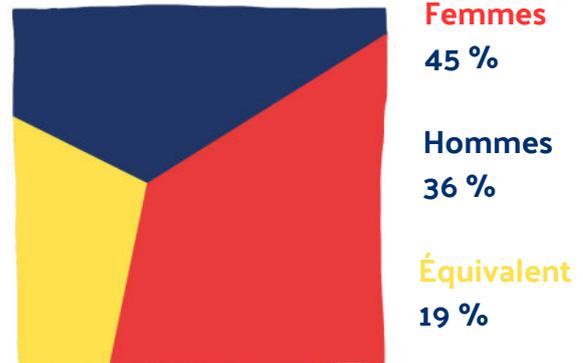
Depuis 2022, la répartition entre médiateurs et médiatrices numériques semble avoir évolué au sein des structures employeuses. Aujourd'hui, 45% d'entre elles emploient majoritairement des femmes contre 30% en 2022. Nous pouvons imaginer que cette dynamique de féminisation peut être comparée à celle, plus générale, des métiers du soin (aujourd'hui, neuf travailleuses sociales sur dix sont des femmes) et de l'éducation.

**39 ans**



**Âge moyen  
des médiateurs  
et médiatrices  
numériques**

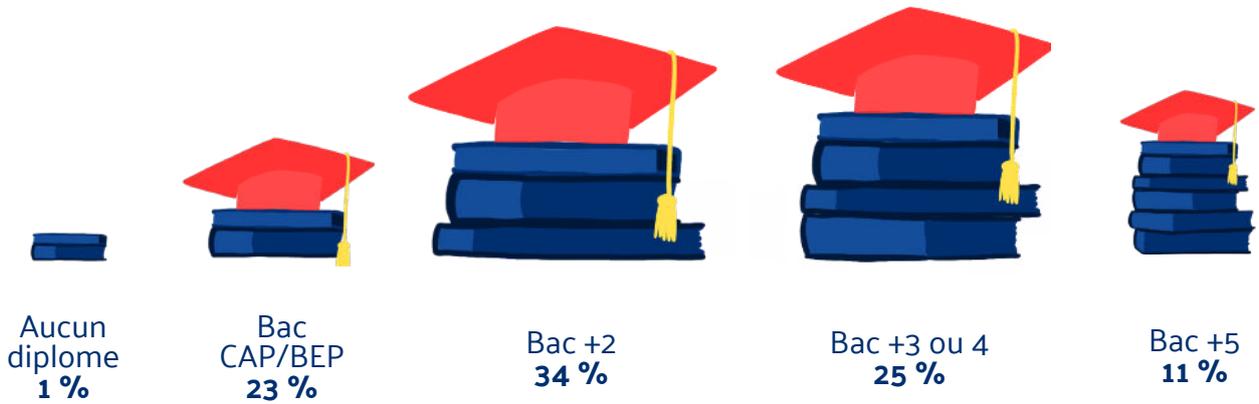
### Genre des médiateurs et médiatrices numériques



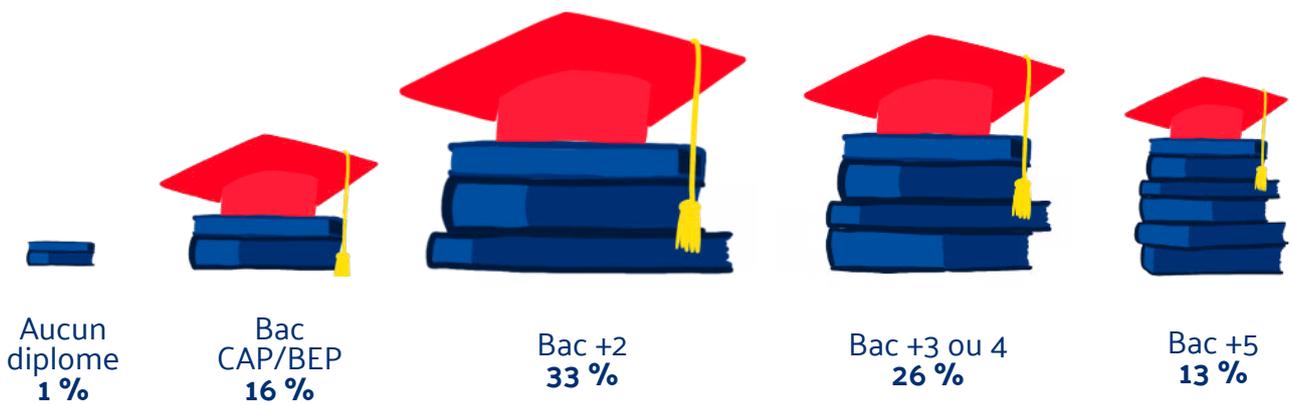
L'inclusion numérique étant encore associée à l'accompagnement numérique pour l'accès aux droits et à l'apprentissage des compétences de base, il apparaît cohérent que les femmes investissent de plus en plus ce champ d'activité. Par ailleurs, l'âge moyen des médiateurs et médiatrices numériques reste stable à 39 ans.

**En ce qui concerne les niveaux de diplôme des médiateurs et médiatrices, nos résultats confirment le constat fait en 2022.**

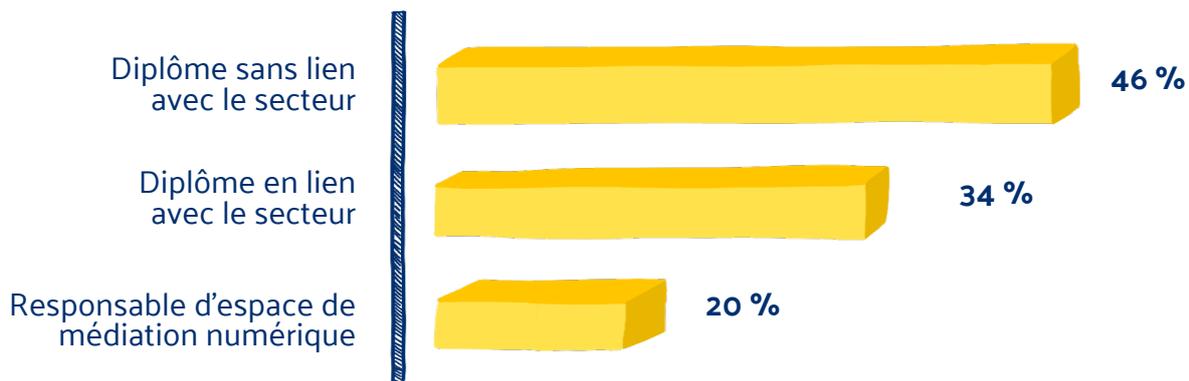
## Niveau de diplômes moyen des médiateurs et médiatrices numériques



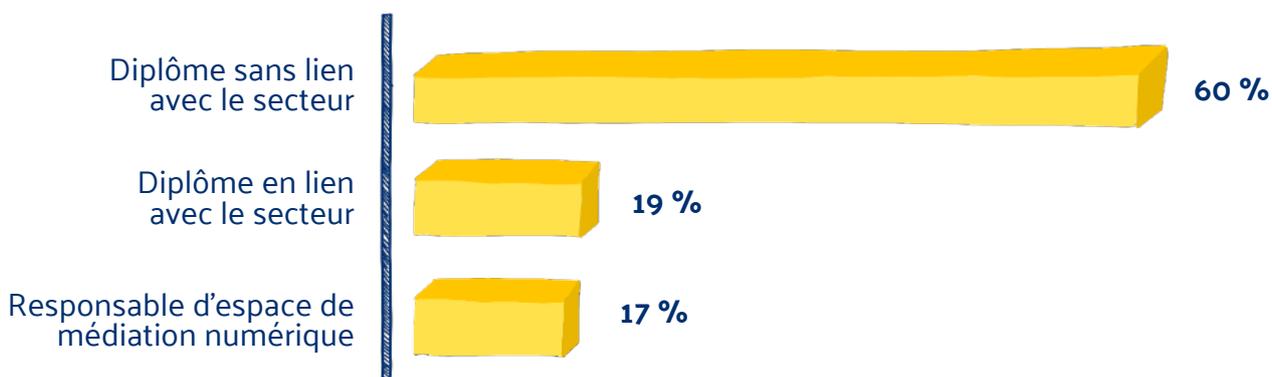
## Niveau de diplômes moyen des Conseillers et Conseillères numériques



## Les types de diplômes obtenus par les médiateurs et médiatrices numériques



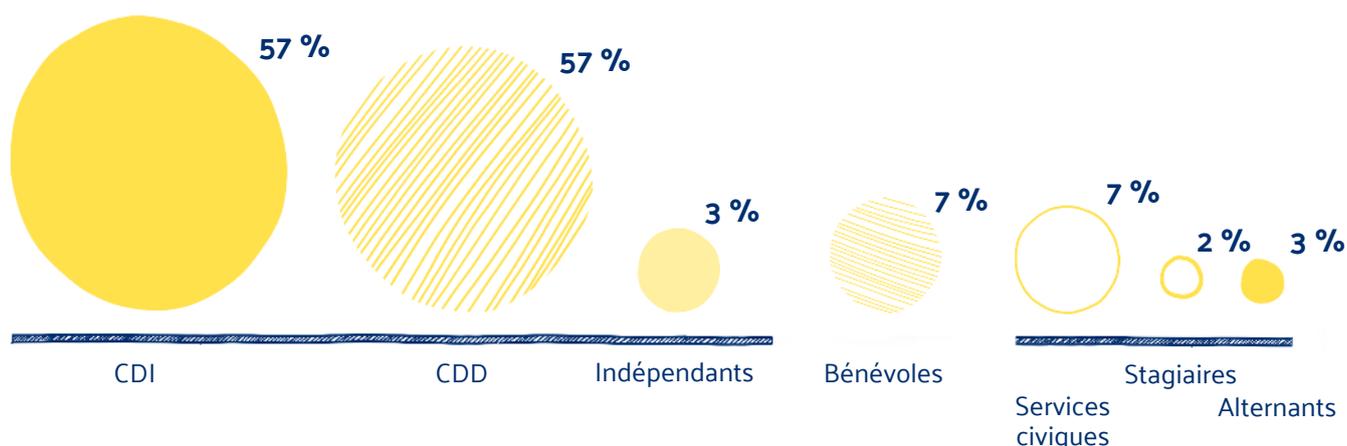
## Les types de diplômes obtenus par les cadres de l'inclusion numérique



La majorité de ces professionnels de la médiation ne possède pas de diplôme en lien avec le secteur de l'inclusion numérique, soit 46 % des médiateurs de terrain et 60 % du personnel encadrant.

En 2022, 14 % des médiateurs et 5 % des cadres étaient titulaires du titre professionnel, reconnu par l'État, de "responsable d'espace de médiation numérique" (REMNI). Ce pourcentage augmente en 2024 puisque désormais, 20 % des médiateurs et 15 % des encadrants détiennent ce titre.

## Répartition des statuts et contrats des médiateurs et médiatrices numériques



80 % des structures répondantes embauchent au moins un médiateur ou conseiller numérique. Parmi ces structures, 57% ont recours au CDI. Ces résultats témoignent d'une prise en considération de la qualification de ces métiers ainsi qu'une tendance positive vers la stabilisation de l'emploi dans ce secteur.

40

**offres d'emploi de médiateur  
ou médiatrice numérique  
sur le site de France  
Travail en août 2024**

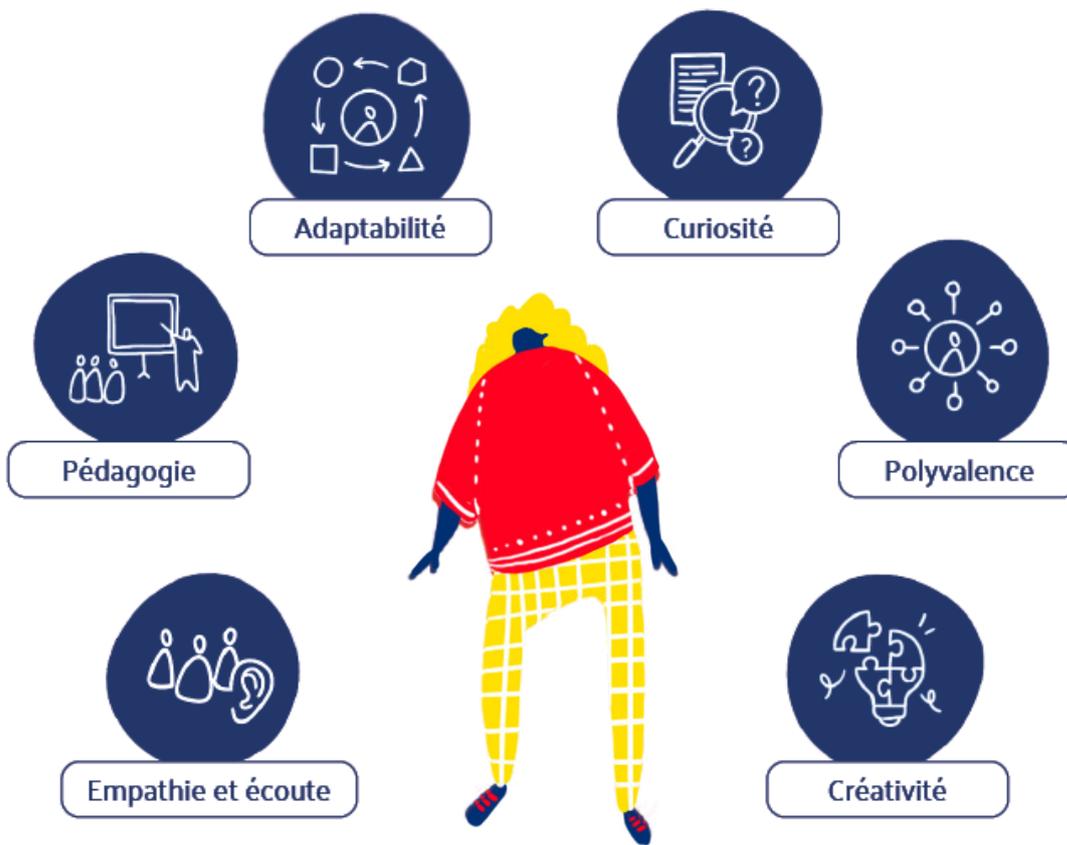
1484 €



**Salaire moyen  
des médiateurs  
numériques**

La rémunération moyenne des médiateurs et médiatrices numériques employées est relativement faible : elle se situe à **1 484€** par mois. Pour les indépendants, 60 % déclarent gagner plus de 1 500 € par mois, tandis que 30 % se situent entre 1 300 et 1 500 €. Par ailleurs, 10 % des indépendants travaillent à temps partiel. Face à ce constat, « *il faut se donner les moyens de rendre ces métiers attractifs* » souligne Thomas Bureau, responsable développement chez Familles Rurales.

## Compétences clés du médiateur numérique



Les nombreuses compétences clés du médiateur numérique, évoquées par les acteurs dans notre enquête, témoignent de la complexité et de la diversité des situations auxquelles ces professionnels sont confrontés.

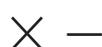
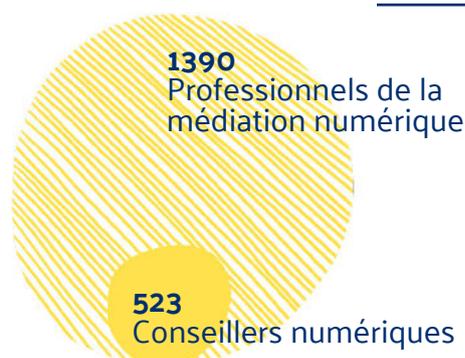
L'écoute et l'empathie, nécessaires à la compréhension des besoins et des appréhensions des personnes, sont les premières qualités citées. La pédagogie est également mise en avant pour transmettre un savoir qui paraît souvent inaccessible, ainsi que la curiosité, l'adaptabilité et la capacité de s'auto-former pour monter en compétences et ajuster les activités aux rapides évolutions du numérique. Enfin, la créativité et la polyvalence sont perçues comme des atouts majeurs car elles permettent aux médiateurs d'innover, d'inventer et de concevoir des accompagnements adaptés à des contextes nouveaux et variés.

Ces compétences révèlent la nécessité d'un profil à la fois technique et humain, comme en témoigne Nicolas Guichard, responsable de la mission développement numérique au département de la Drôme : *"Aujourd'hui, le métier de médiateur numérique est très qualifié. On demande à ces professionnels d'être compétents sur beaucoup de sujets, et d'être dans une phase d'appropriation et de formation continue dans un secteur en constante évolution. Il apparaît fondamental de valoriser leur travail, car il est souvent sous-estimé, bien que leur rôle soit essentiel aujourd'hui. Leur accompagnement dans le numérique peut sembler naturel, mais il s'agit d'un véritable métier qui exige de nombreuses compétences. Nous devons donc les former, certifier leurs compétences, et faire en sorte qu'ils soient reconnus et valorisés à la hauteur de leur contribution."*

## Le dispositif Conseiller numérique

Le dispositif Conseiller numérique est un pilier central de la politique nationale d'inclusion numérique. Fin août 2024, 3 969 postes de conseillers numériques avaient été financés par l'Etat et déployés sur tout le territoire français pour venir en soutien des activités de médiation numérique dispensées dans les structures. 4 339 conseillers numériques ont été formés depuis le début du dispositif et 1 500 conseillers numériques auront bénéficié du nouveau programme de formation d'ici la fin de l'année. Ce déploiement a servi de levier aux territoires pour initier ou renforcer des dynamiques locales, notamment en aidant les collectivités à élaborer leurs stratégies.

### Part des Conseillers numériques dans les métiers de la médiation numérique parmi les structures répondantes



*“Le dispositif Conseiller numérique a permis non seulement de stabiliser et d’amplifier les actions de médiation numérique dans les territoires qui en faisaient déjà, mais aussi de structurer l’activité là où elle n’existait pas.”*

Sacha Desmaris, responsable du pôle Conseillers numériques à la Banque des territoires

L'évaluation d'impact du dispositif sur les publics montre qu'il a principalement bénéficié aux populations les plus vulnérables (peu ou pas diplômées, retraitées, demandeurs d'emploi), souvent situées en zones rurales ou périurbaines. Environ 99 % des bénéficiaires estiment que l'aide apportée a répondu à leurs attentes, et une majorité d'entre eux se sentent plus à l'aise avec le numérique après l'accompagnement.

Le dispositif a permis de créer une communauté qualifiée, avec un impact notable sur l'emploi (83 % des postes étant des créations) et sur l'investissement des structures employeuses dans l'inclusion numérique. Il a également permis l'émergence de coordinateurs locaux pour renforcer la collaboration autour des enjeux numériques. Cependant, ces dynamiques restent fragiles, avec l'arrivée à terme du financement de certains postes, les doutes sur le renouvellement

du dispositif et la difficulté à identifier des financements alternatifs.

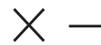
**Aujourd'hui, une centaine de coordinateurs et coordinatrices agissent au quotidien au service de la coopération entre les acteurs publics et privés sur leurs territoires.**

Ce nouveau métier devient un pilier des stratégies territoriales de médiation numérique. En effet, subventionnés et formés dans le cadre du dispositif Conseiller numérique, les conseillers numériques coordinateurs jouent un rôle clé de mise en lien et d'animation des acteurs sur leur périmètre (majoritairement à l'échelle départementale). Leur mission est double : favoriser les synergies et la coordination des actions entre les conseillers et médiateurs numériques du territoire et contribuer à la définition et au déploiement de la stratégie territoriale d'inclusion numérique.



*“Le dispositif Conseiller numérique a mis en lumière l’importance du métier de médiateur numérique, en pleine structuration. Il a révélé un besoin de clarification des parcours utilisateurs au niveau local. Le métier de conseiller numérique a attiré une diversité de profils, dont la moitié était en recherche d’emploi avant de rejoindre le programme, soulignant ainsi son impact en termes de réinsertion professionnelle. Cela a permis d’établir une certaine standardisation et reconnaissance des compétences des Conseillers, ce qui renforce leur légitimité auprès des employeurs. Cela a aussi conduit à la création de postes de coordinateurs de Conseillers numériques, une fonction nouvelle qui permet de mieux animer et structurer l’action de médiation numérique à l’échelle locale.”*

Julia Herriot, co-directrice du programme  
Société Numérique à l’ANCT



*“Pour la Croix-Rouge française, le dispositif Conseiller numérique a vraiment été un tournant décisif. C’est à partir de ce moment-là que nous avons accordé beaucoup plus d’importance à la question de l’inclusion numérique, car il y avait un signal fort et du soutien de l’État indiquant un besoin et une politique publique dédiée. Sans l’appui de l’État via les conseillers numériques, notre organisation n’aurait probablement pas pris ce virage avec autant de détermination et d’efficacité.”*

Charlotte Martinez, responsable du pôle  
territoires numériques à La Croix-Rouge  
française

## 9. Quelle structuration de la filière de l'inclusion numérique ?

La médiation numérique mobilise naturellement les professionnels de l'action éducative, de l'action sociale, de la formation professionnelle ou de l'accompagnement à la citoyenneté, **parce que la transformation numérique en cours est aussi une transformation sociale, technique et cognitive.**

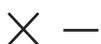
Dans ce cadre, elle oblige celles et ceux qui accompagnent les publics à développer des réponses adaptées aux difficultés numériques rencontrées, sans pour autant avoir appris à le faire.

La faible lisibilité des métiers de la médiation numérique semble empêcher la création d'alliances professionnelles et morcelle le parcours d'accompagnement des usagers. Étant donné la diversité des référentiels métiers concernés par les enjeux d'accompagnement, l'articulation des actions reste compliquée à élaborer. Les médiateurs numériques de demain devront nécessairement être formés et outillés pour pouvoir intervenir en complémentarité et en soutien des professionnels de l'accompagnement social, éducatif et citoyen.

Les personnes interrogées dans notre enquête indiquent que la frontière est souvent floue entre les rôles et les attributions de chacun.

Sara Gillery, coordinatrice de conseillers numériques à Bordeaux Métropole, explique : « *tant que ce ne sera pas un vrai sujet porté de manière globale par les pouvoirs publics, on souffrira de ce manque de communication, de ce manque de visibilité et de ce manque de clarté* ».

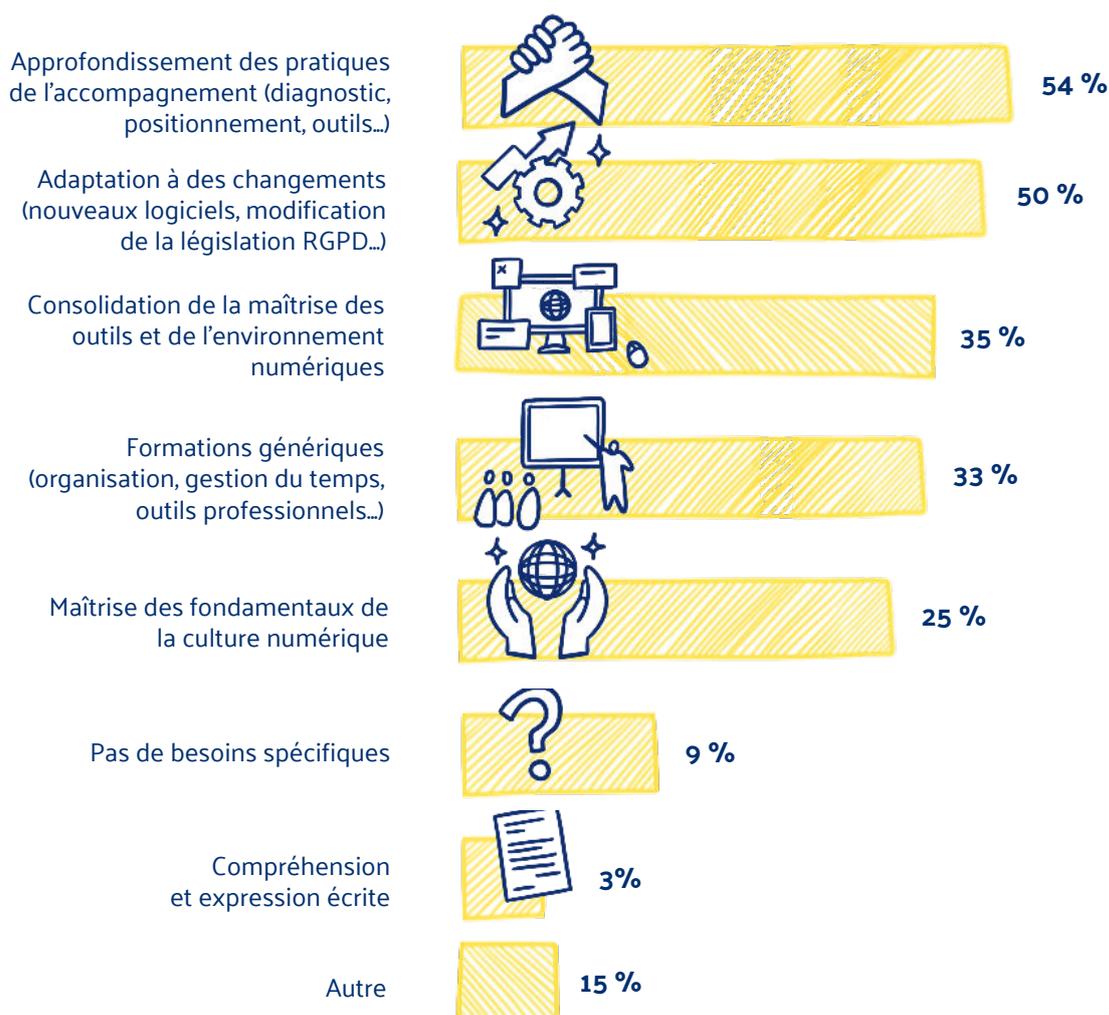
La diversité des compétences recherchées chez les professionnels et les évolutions constantes du secteur font apparaître de nombreux besoins en formation. En effet, lors de notre enquête, plusieurs acteurs témoignent du manque de structuration de l'offre de formation liées aux différents métiers de l'inclusion numérique.



**“Il y a énormément de corps de métiers qui font de la médiation numérique sans forcément le savoir, sans l'avoir nommé ou sans que ce soit reconnu comme tel.”**

Garlann Nizon, consultante, formatrice en inclusion numérique

## Répartition des besoins de formation des médiateurs numériques



### Pour les médiateurs numériques

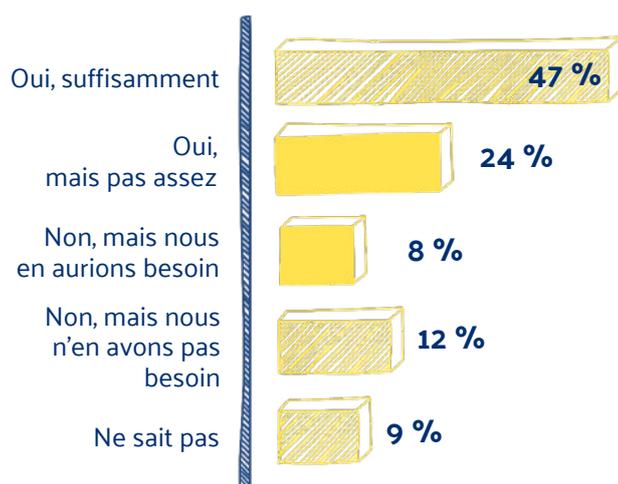
Aujourd'hui, 54 % des structures interrogées expriment un besoin de formation de leurs médiateurs sur les pratiques d'accompagnement, comme l'adoption de nouvelles techniques pédagogiques, la personnalisation de l'accompagnement, ou encore l'amélioration des capacités à travailler avec des publics spécifiques. De plus, 50 % d'entre elles aimeraient former les médiateurs aux évolutions techniques et législatives (telles que la RGPD), afin de proposer un accompagnement actualisé et conforme aux réglementations en vigueur.

## Les modules thématiques déployés dans le cadre de la formation continue des conseillers numériques

Les modules thématiques offrent aux conseillers et médiateurs numériques l'opportunité de se spécialiser dans des domaines précis, répondant ainsi aux évolutions rapides du secteur numérique et aux besoins diversifiés des publics. Déployées par un consortium piloté par la Mednum dans le cadre de la formation des conseillers numériques coordonnée par l'ANCT et mise en oeuvre par la Banque des Territoires, ces formations courtes sont également ouvertes aux professionnels de la médiation numérique externes au dispositif Conseiller numérique. Les sujets abordés incluent la sensibilisation à la sécurité en ligne, l'accueil des publics ayant des besoins spécifiques, ou encore la sobriété numérique.

En complément, deux formations sont dédiées aux conseillers numériques coordinateurs, afin de les accompagner dans leur connaissance du secteur, et dans la construction de bonnes pratiques partagées. La formation continue permet ainsi d'accompagner les professionnels dans l'enrichissement et l'amélioration de leurs pratiques de médiation, tout en renforçant leur employabilité et leurs perspectives d'évolution professionnelles.

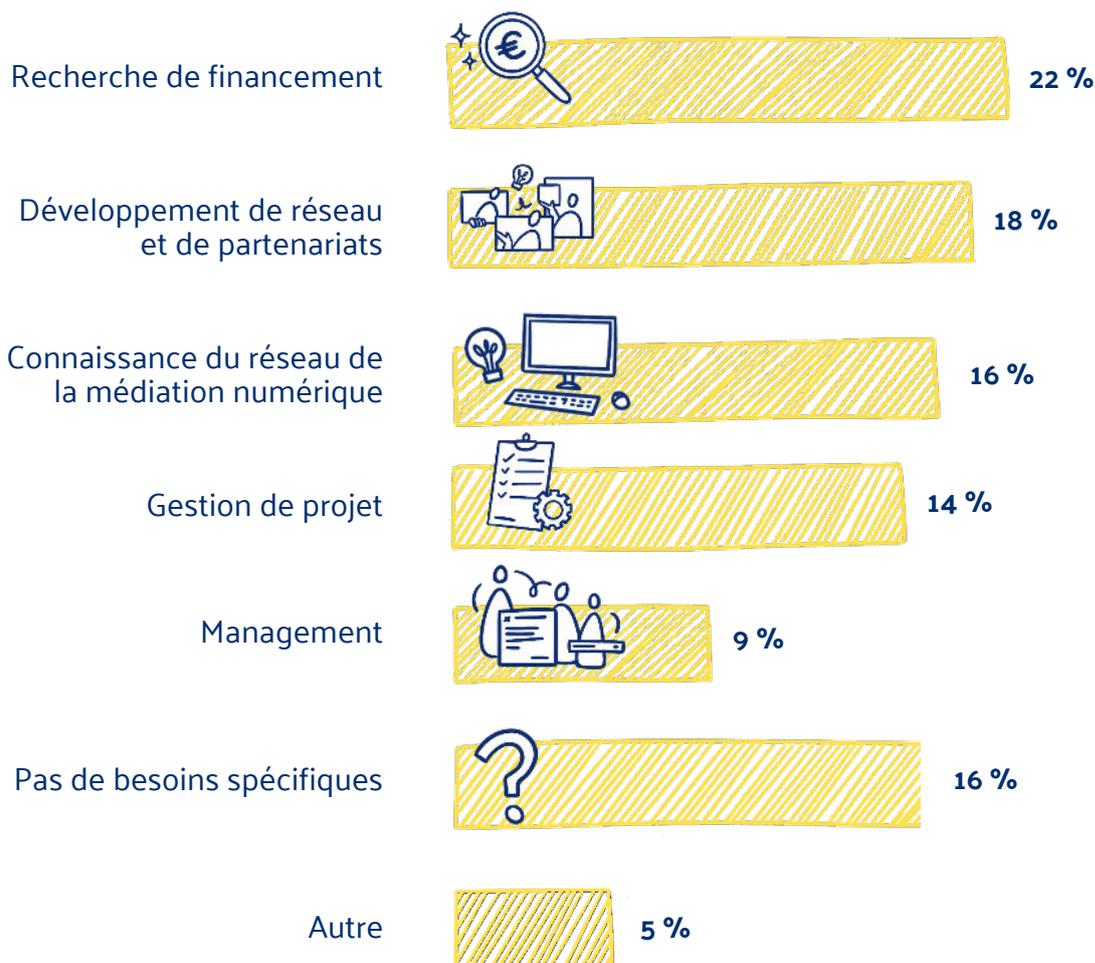
### Part des structures employant du personnel encadrant



### Pour le personnel encadrant

Les encadrants dans les structures du secteur ont des attributs spécifiques à leur fonction de représentation et de managers d'équipe, communs aux cadres de tous les secteurs. Lorsque les structures grossissent et que leurs actions de médiation numérique s'organisent, leur besoin de cadres dirigeants pour opérationnaliser les activités augmente. Aussi, seules 12 % d'entre elles indiquent ne pas avoir besoin de personnel encadrant. En revanche, si 47 % des structures répondantes sont satisfaites du nombre de personnels encadrants dont elles disposent, 32 % indiquent en manquer. Ces dernières expriment des difficultés à recruter voire à retenir des professionnels disposant des compétences nécessaires. À peine 15 % des cadres du secteur sont titulaires du titre professionnel REMN et les structures employeuses font part des besoins de formation pour ces derniers.

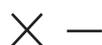
## Répartition des besoins de formation personnel encadrant



### Pour les professionnels de l'accompagnement social et les agents administratifs

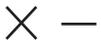
Alors même que l'accompagnement des publics dans leurs usages numériques ne constitue pas leur cœur de métier, ils sont souvent en première ligne face aux usagers en difficulté avec le numérique.

Ces acteurs ont besoin de se former aux enjeux de l'inclusion numérique pour savoir intervenir en situation d'urgence et orienter les personnes vers les professionnels qualifiés, voire labellisés Aidants Connect.



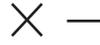
*“On porte une formation des acteurs sociaux et des médiateurs, la formation dite “Sésame”, pour aider les professionnels du champ social à s'outiller, développer leurs compétences et connaissances (“bagage numérique minimum”). Grâce à cette formation d'une semaine, chaque participant peut s'imprégner des bonnes pratiques et outils existants pour les utiliser ou les adapter dans leurs structures.”*

Anna Lebey, cheffe de projets inclusion numérique pour Bordeaux Métropole



**“Il reste une part importante d'autres professionnels, difficiles à quantifier, qui jouent également un rôle d'aidants numériques. Ils doivent être équipés pour offrir un premier niveau d'accueil et pouvoir orienter les usagers vers les services appropriés. Il est fondamental qu'ils comprennent leur rôle au sein de cet écosystème.”**

Caroline Moreau, coordinatrice du Hub NUMI



**“Il est nécessaire aujourd'hui à la fois de former les agents publics à l'usage du numérique et à la fois de reconnaître les compétences numériques qu'ils ont pu développer dans l'exercice de leur mission.”**

Julie Stein, chargée de projets "Inclusion Numérique et Services au public" à la Banque des Territoires

## Le besoin d'une structuration de filière

Pour répondre au manque de clarté et à la nécessité de structurer la filière professionnelle de la médiation numérique, un EDEC (Engagement de Développement de l'Emploi et de Compétences) a été lancé par l'ANCT, la DGEFP et l'OPCO Uniformation en 2023. Il vise à reconnaître les compétences spécifiques des métiers du secteur, à répondre aux besoins croissants de formation et de professionnalisation des acteurs, et à sécuriser ainsi les différents parcours professionnels. Il s'appuie sur une série de missions en cours de réalisation :

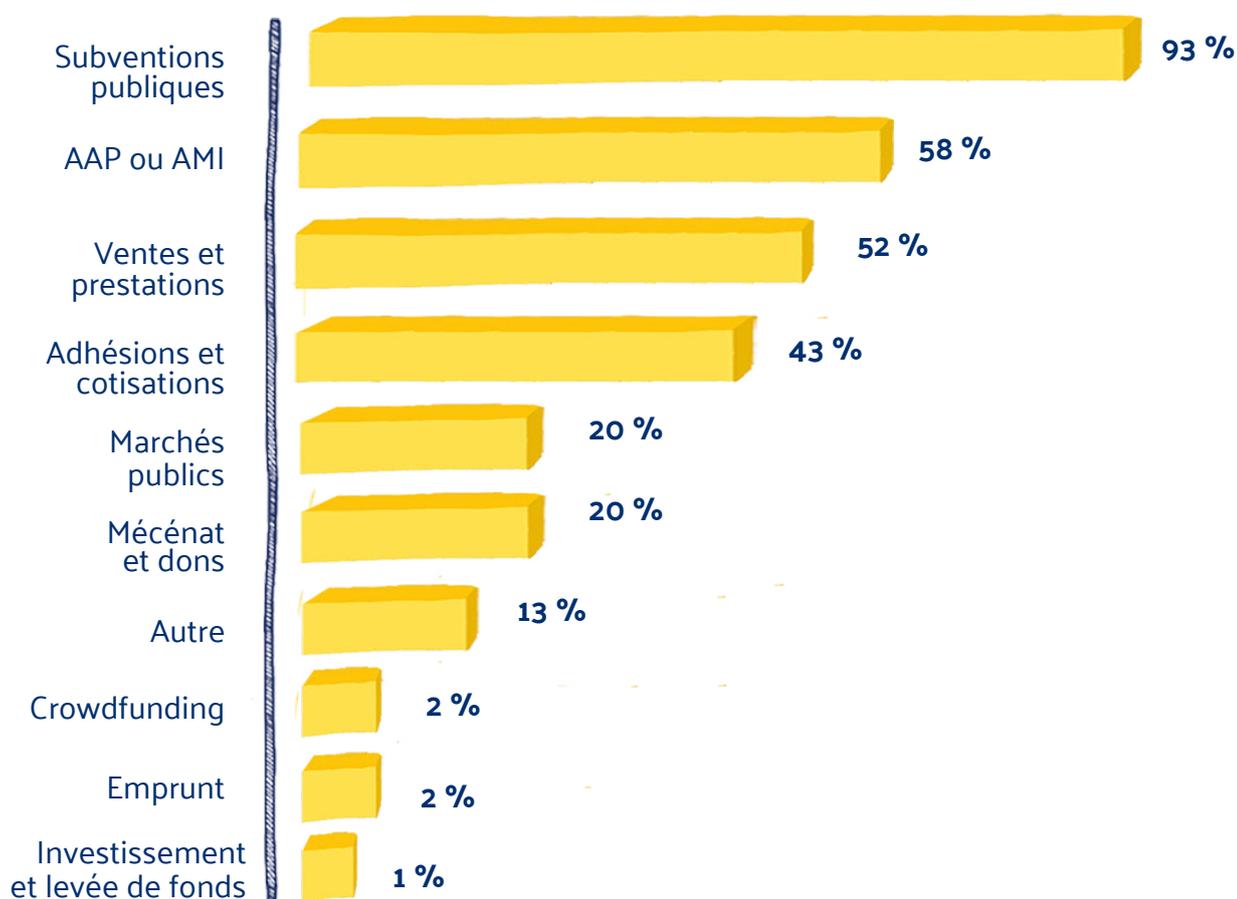
- 1. Une cartographie des compétences** qui vise à établir une cartographie précise des compétences nécessaires pour les métiers de la médiation numérique. Cela inclut l'identification des compétences techniques (comme la maîtrise des outils numériques) et des compétences sociales (comme l'écoute et l'accompagnement des publics vulnérables).
- 2. L'élaboration de référentiels de formation** : Sur la base de cette cartographie, l'EDEC travaille à la création de référentiels de formation adaptés aux besoins actuels et futurs pour structurer les parcours de formation en alignant les compétences développées avec les attentes du marché et des employeurs.
- 3. Le développement des titres professionnels** : Pour valoriser les métiers de la médiation numérique, l'EDEC contribue à l'élaboration de titres professionnels reconnus par l'État pour certifier les compétences acquises et améliorer l'employabilité des médiateurs numériques.
- 4. Le renforcement des partenariats** : L'EDEC encourage la collaboration entre les différents acteurs de la médiation numérique, y compris les employeurs, les organismes de formation et les pouvoirs publics. Ces partenariats sont essentiels pour créer des synergies et mutualiser les ressources, notamment en matière de formation et d'accompagnement des professionnels.
- 5. Le lancement d'un comité de filière** : Ce comité, composé d'acteurs clés du secteur (représentants des associations, des pouvoirs publics, des entreprises, et des organismes de formation), travaille aujourd'hui à la création d'un label associé à une charte de qualité. Ce label permettra d'assurer la qualité des services offerts par les médiateurs numériques, de clarifier les offres d'intervention et de valoriser les bonnes pratiques des structures et des professionnels.

## 10. Quels modèles et leviers de développement des acteurs privés ?

La fragilité financière des structures du secteur a été récemment illustrée par la fermeture de structures emblématiques, par ailleurs sociétaires de la Mednum, comme Hubikoop, Le Chaudron, POP Café et APTIC. Bien que n'ayant pas toutes arrêté leurs activités pour des raisons similaires, la disparition d'acteurs de référence reste un signal préoccupant pour l'écosystème, mettant en lumière les difficultés à pérenniser les initiatives.

Aujourd'hui, 85 % des acteurs privés qui ont répondu au questionnaire sont majoritairement financés par des fonds publics (subventions, AAP/AMI, marchés publics...). En effet, le développement des compétences numériques est aujourd'hui un enjeu de société qui nécessite une intervention forte de l'Etat et des collectivités.

### Premières sources de financement



57 % des acteurs privés utilisent par ailleurs les appels à projet pour financer leurs activités, les forçant à inventer de nouvelles actions, limitées dans le temps, pour maintenir leur modèle économique.

## “Numérique inclusif, numérique éducatif”, appel à projet pluriannuel de la Banque des Territoires

Le confinement et la pandémie de Covid-19 ont révélé et amplifié les inégalités numériques à l'école. En effet, les élèves sans ressources numériques adéquates, confrontés à des difficultés sociales, géographiques, et éducatives, ont particulièrement souffert de leur éloignement avec le numérique, compromettant leur parcours scolaire. C'est pour répondre à ce défi que l'appel à projet “Numérique inclusif, numérique éducatif” a été lancé en 2021.

Il visait à promouvoir des solutions pour une inclusion numérique dès l'école. Au total, 80 projets lauréats ont été sélectionnés, agissant à diverses échelles. Certains projets de grande envergure, souvent multi-régionaux, se sont appuyés sur les espaces numériques de travail (ENT) pour former les jeunes et leurs familles aux usages du numérique et renforcer le lien école-famille. D'autres projets, plus modestes et locaux, ont également œuvré à équiper et former les élèves et leurs familles, favorisant ainsi l'acquisition de compétences numériques tant pour les apprentissages en classe qu'en dehors.

Par ailleurs, 14 % des organisations vendent des prestations de service ou répondent à des marchés publics, contre 19 % en 2022. Puisque la part des associations dans les répondants est plus importante en 2024, ce modèle de financement recule certainement du fait de plusieurs facteurs. D'abord, un développement commercial de leur activité pourrait compromettre leur fiscalité. Ensuite, les bénéficiaires des services de médiation numérique ne sont pas des «clients» cibles pour payer ce service, ce qui implique la recherche continue de structures

prêtes à acheter des services pour un ensemble d'utilisateurs. Enfin, l'approche commerciale est en général ni maîtrisée, ni dans l'ADN de ces organisations non lucratives payer pour ce service, ce qui implique la recherche continue de structures prêtes à acheter des services pour un ensemble d'utilisateurs. Sans compter que l'approche commerciale n'est ni maîtrisée, ni dans l'ADN de ces organisations non lucratives.

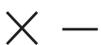
Les mécénats et les dons, quant à eux, profitent à 20 % des structures mais constituent une ressource complémentaire aux subventions publiques.

Les 3 % de personnes qui déclarent travailler en tant qu'indépendant ont d'une part des statuts différenciés (auto-entrepreneurs, indépendants en CAE, entreprises individuelles) et vivent majoritairement des interventions de médiation numérique qu'ils vendent aux associations et/ou aux collectivités. Dans ce cadre, ils bénéficient certainement des financements publics par effet rebond.

Enfin, les fonds européens représentent un levier intéressant pour le financement de projets en médiation numérique, et sont principalement attribués par des programmes comme le Fonds Social Européen (FSE) ou le Fonds Européen de Développement Régional (FEDER). Ils visent à financer des initiatives qui favorisent l'accès aux technologies numériques, la formation des utilisateurs et l'amélioration des compétences numériques. Cependant, malgré leur potentiel, peu d'acteurs de l'inclusion numérique exploitent pleinement ces fonds face à la complexité du montage des dossiers, des avances de trésorerie à faire et des exigences en termes de suivi.

10 %

**des structures privées et des médiateurs indépendants indiquent ne recevoir aucun financement public**



*“Nos missions ont beaucoup évolué vers la recherche de financements.”*

Gwladys Vallart, coordinatrice Générale chez Coll-in, collectif pour l'inclusion numérique

Les financements publics actuellement mobilisés sur l'inclusion numérique sont de différentes natures

## Union Européenne



**FSE**  
Fonds social européen



**FEDER**  
Fonds européen de développement régional

## NATIONAL



**Financement de l'Etat et de ses opérateurs,**  
via des fonds et des programmes dédiés (Conseiller numérique, maisons et conseillers France Services, pass numérique...),

via du financement à destination des collectivités (dotation d'équipement des territoires ruraux mais aussi plan Action coeur de ville par exemple)

## RÉGION



**Financements régionaux,**  
principalement via les programmes régionaux de formation

## DÉPARTEMENT

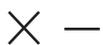


**Financements départementaux,**  
sur le budget d'action sociale

## COMMUNE / INTERCO

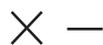


**Financements des villes et des intercommunalités,**  
sur des budgets dédiés



*“Une des solutions pour changer d’échelle, peut être de réfléchir à des modèles économiques hybrides pour l’inclusion numérique : par exemple, en proposant des prestations auprès d’employeurs privés, qui ont besoin des compétences de médiateurs et formateurs pour mener à bien leurs transformations numériques. Cela suppose d’avoir les compétences nécessaires en termes de changement de posture et d’accompagnement, avec des médiateurs dont une part va devoir faire évoluer son champ d’intervention.”*

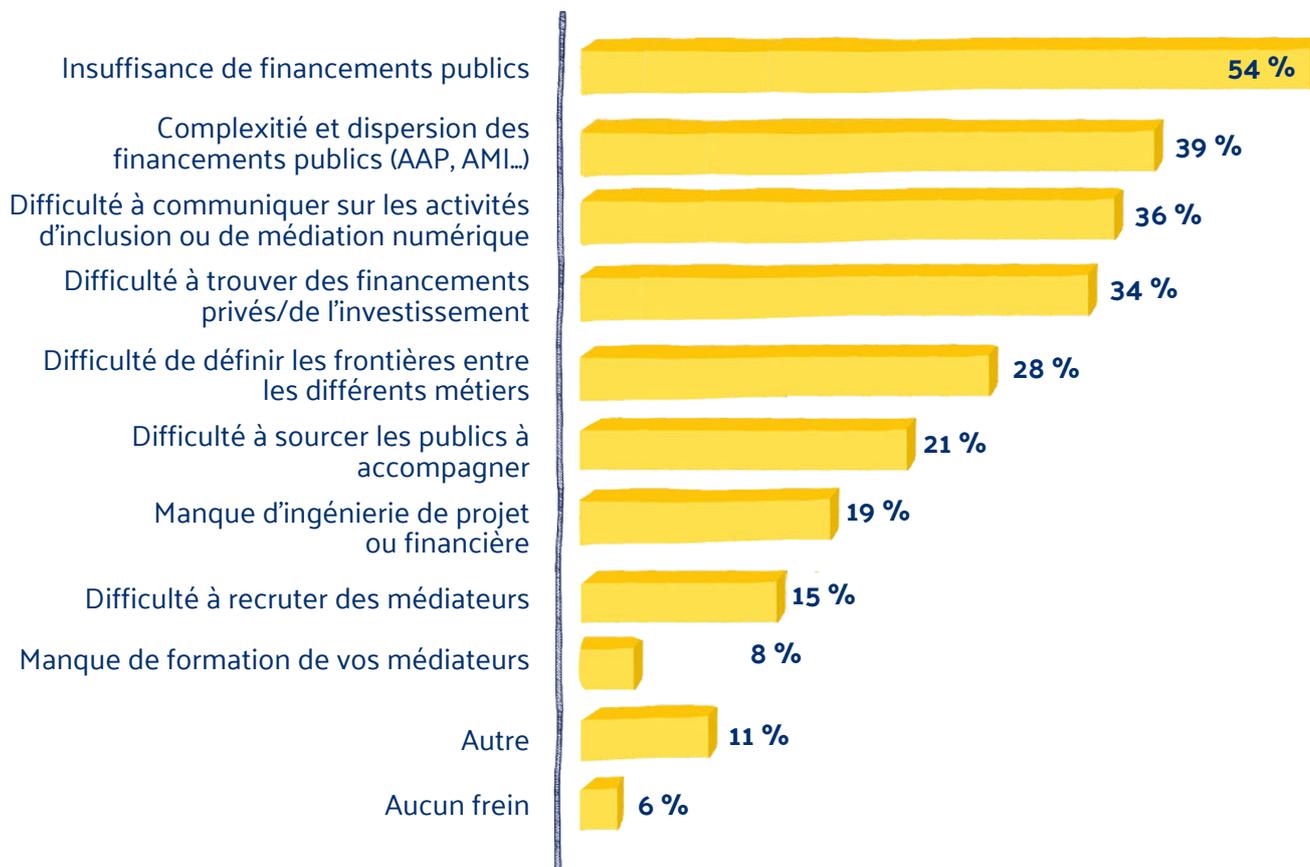
Philippe Archias, directeur Conseil chez Julhiet Sterwen



*“En tant que Hub, on commence à avoir des échanges très intéressants avec l’ANCT et la Banque des Territoires pour bénéficier de dispositifs, de marchés et d’appels à projets cohérents, qui répondent aux réalités du terrain. Nous attendons aujourd’hui leur pérennisation, dans une actualité politique complexe.”*

Camille Montorio, chargée de projets numériques pour le Hub Hinaura et la Ligue de l’enseignement

## Freins au développement des activités de médiation numérique



La multiplicité de ces sources de financements est souvent perçue comme un frein pour les acteurs de terrain. En effet, 39 % des répondants pointent la complexité et la dispersion des financements publics, et 34 % mentionnent la difficulté à trouver des financements privés. Face à ces difficultés, deux programmes d'accompagnement ont émergé pour outiller les professionnels afin qu'ils soient en capacité de développer d'autres sources de revenus et de démontrer leur impact sur les territoires :

✧ **Cap\*Mednum**, le programme d'accompagnement au changement d'échelle développé par La Mednum, qui a bénéficié en 2024, à 7 structures lauréates : Lézarts et les mots, Solideria, APF France Handicap, Step, Astres services, le Réseau national des PIMMS Médiation et La Croix-Rouge française.

66 %

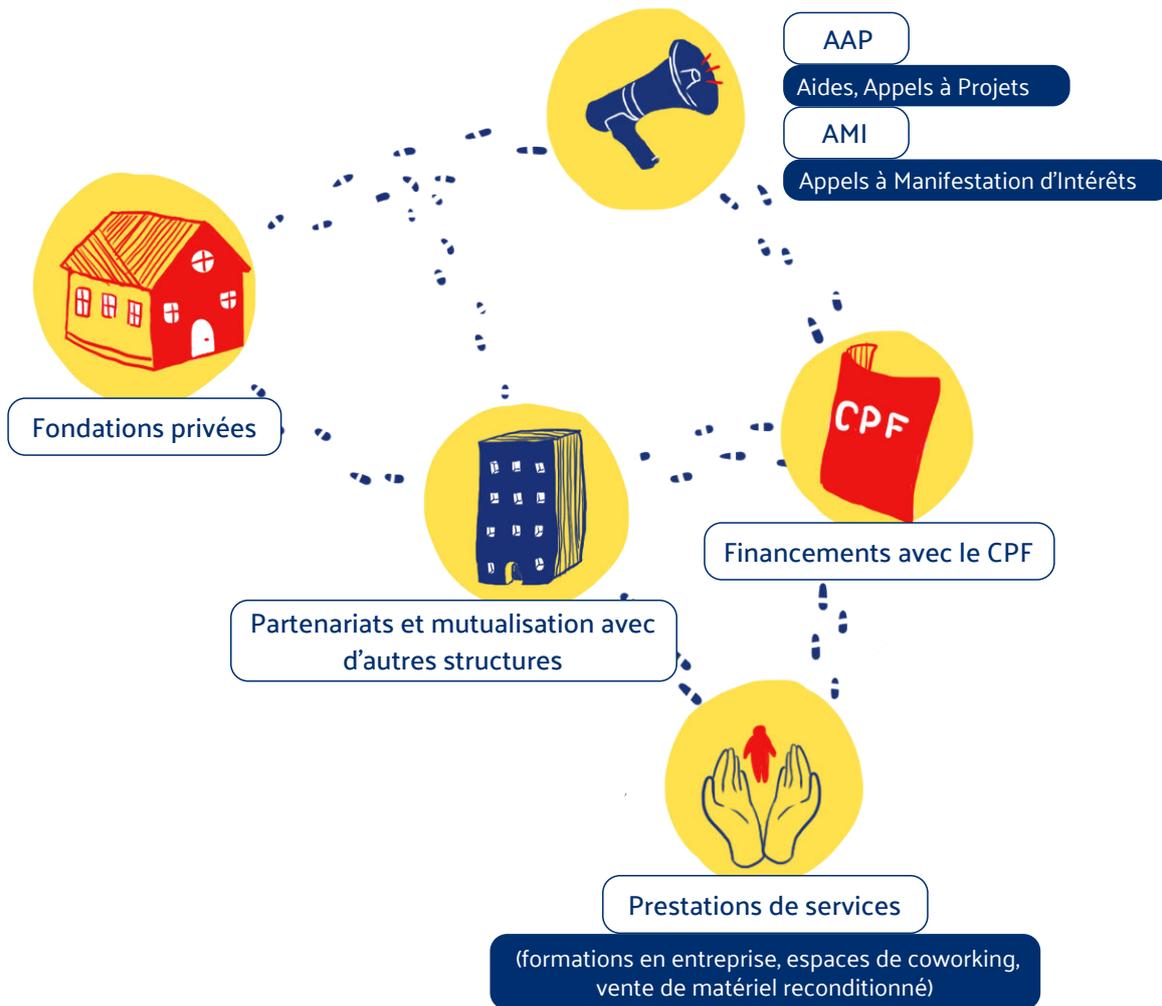
**des structures privées pointent le manque de financement comme un frein à leur développement**

✧ **13M**, l'accélérateur de l'inclusion numérique porté par H7, le Groupe SOS et La Banque des Territoires, qui a bénéficié à 2 promotions de 4 candidats, en 2023 et 2024 : SosTech, Informatruck, LISIO, NECC, CLIC&MOI, Coyali, Konnexio et WeeeFund.

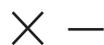
40 %

**des structures répondantes ont développé de nouvelles sources de financement depuis 2022**

## Nouvelles sources de financement développées depuis 2022



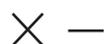
42 % des structures privées ont développé de nouvelles sources de financement depuis 2022. La formation semble être un axe de développement particulièrement prisé par les organisations privées puisque 30 % d'entre elles sont certifiées Qualiopi, deux structures allant même jusqu'à la mobilisation du compte personnel de formation (CPF) des personnes. Par ailleurs, certains acteurs évoquent la location d'espaces de coworking ou encore la vente de matériel reconditionné.



**“Notre force, c’est qu’on arrive à évoluer sur trois marchés : celui des particuliers, celui des professionnels et celui des institutionnels.”**

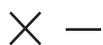
Antoine Poignant, co-fondateur et CEO du réseau Mon Assistant Numérique

La capacité à bien communiquer sur ses activités de médiation numérique est également mentionnée comme un levier de développement important. 28% des organisations privées indiquent rencontrer des difficultés pour le faire, compliquant ainsi la mobilisation des publics et empêchant la valorisation de leurs activités. Par extension, cela rend plus difficile la valorisation de leur impact et donc l'obtention de financements et le soutien des pouvoirs publics.



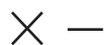
**“Depuis quelques années, on a diversifié nos activités sur d'autres axes que l'inclusion numérique pure comme l'économie circulaire ou l'insertion, d'abord parce qu'il y a un fort intérêt sur le territoire, ensuite pour avoir plus de marges de manoeuvres sur certains de nos financements.”**

Gwladys Vallart, coordinatrice générale chez Coll.in



**“Pour notre part, le fait que le Hub soit porté par une structure existante et bien implantée régionalement, le Réseau Grain, est gage de stabilité tant que cela reste dans les priorités du porteur. Le Hub apporte son réseau, son expertise en inclusion numérique dans les activités et projets de la structure porteuse et inversement. Le Réseau Grain, structure pilote, permet de bénéficier de fonctions supports mais surtout d'une capacité d'action régionale et de développement de projets en intégrant le Hub dans certains projets structurants.”**

Caroline Moreau, coordinatrice du Hub Numi



**“Nous identifions un enjeu à développer de nouveaux financements auprès de nouvelles parties prenantes. Nos dispositifs thématiques (lien social, accès aux droits, transition écologique, santé, mobilités) doivent permettre d'impliquer les acteurs de la dématérialisation et de faire de l'inclusion numérique l'enjeu de tous. En parlant exclusivement numérique, nous constatons des difficultés à élargir le champ des financeurs, et à toucher les publics les plus éloignés qui peuvent être dans différentes formes d'urgences.”**

Guillaume Lahoz, responsable Innovation et Développement pour le Réseau National Pimms Médiation



## 11. Quels engagements des collectivités territoriales à l'aune de France Numérique Ensemble ?

La feuille de route France Numérique Ensemble (FNE) constitue un cadre stratégique national visant à promouvoir l'inclusion numérique et à réduire l'éloignement au numérique sur l'ensemble du territoire français. Elle repose sur 4 axes clés :

**Axe 1 :** Territorialiser la politique d'inclusion numérique et accompagner les acteurs locaux par la mobilisation d'un fonds d'ingénierie dédié

**Axe 2 :** Déployer une gamme d'outils numériques accessibles à tous les médiateurs numériques pour assurer un développement des compétences tout au long de la vie

**Axe 3 :** Soutenir les acteurs du secteur dans leurs travaux de structuration de la filière professionnelle et renforcer l'adéquation des formations aux réalités opérationnelles

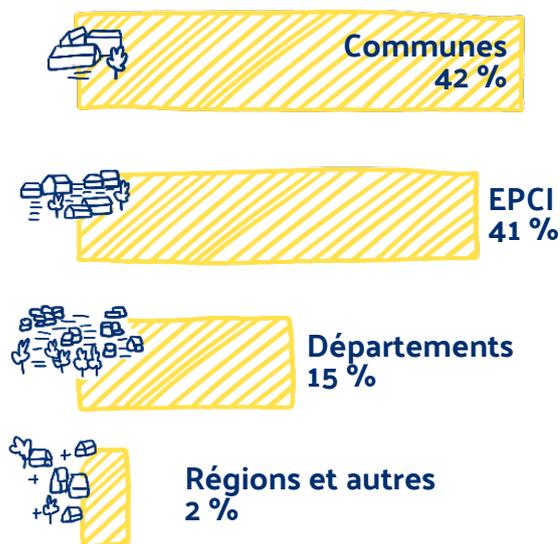
**Axe 4 :** Collecter selon la logique du "dites-le-nous une fois" et partager des données structurées pour mieux adapter, au fil de l'eau, la politique d'inclusion numérique aux réalités locales et nationales.

Dans ce cadre, les collectivités peuvent s'impliquer dans la gouvernance locale des politiques d'inclusion numérique dont les Départements sont chefs de file. Julia Herriot, co-directrice du programme Société Numérique à l'ANCT, précise que "les gouvernances départementales rassemblent les préfetures, les collectivités territoriales et la société civile, à travers notamment le réseau associatif."

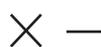
36%

des collectivités territoriales indiquent être impliquées dans la gouvernance FNE de leur territoire

### Les collectivités les plus mobilisées



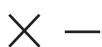
Ainsi, 36 % des collectivités territoriales interrogées indiquent avoir engagé la mise en œuvre des feuilles de route France Numérique Ensemble de leur territoire. Nicolas Guichard, responsable de la mission développement numérique au département de la Drôme, explique ainsi que "la stratégie FNE est la stratégie d'inclusion numérique du département de la Drôme, on ne peut pas dissocier les deux."



"Il y a beaucoup d'échanges entre la préfecture, les départements et les acteurs locaux dont on fait partie. Maintenant, nous sommes vigilants sur la pérennité des dispositifs qui seront mis en place."

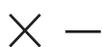
Pascal Kareb, directeur de l'association "Lezarts et les Mots"

Le véritable défi de France Numérique Ensemble réside dans la déclinaison territoriale de cette feuille de route. Pour que la stratégie nationale soit réellement efficace, elle doit être adaptée aux réalités locales. Les acteurs de la médiation numérique présents sur le terrain possèdent une connaissance fine des besoins spécifiques de leurs territoires, des publics accompagnés, et des méthodes d'accompagnement les plus adaptées. La co-construction de feuilles de route locales permet donc de capitaliser sur cette expertise, tout en assurant une adhérence à la stratégie nationale.



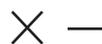
**“La réussite de FNE repose sur des synergies assez intéressantes avec les structures de terrain qui ont l’expertise des besoins et les réflexions pertinentes. Qui mieux qu’elles pour en parler et aider à définir les priorités d’action, ainsi que le contenu associé à ces priorités ?”**

Gwladys Vallart, coordinatrice générale chez Coll.in : collectif pour l’inclusion numérique



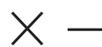
**“La mise en place de gouvernances locales dans le cadre de France Numérique Ensemble permet d’acter le caractère résolument hybride de la politique d’inclusion numérique : sur un sujet aussi éminemment transverse, il est nécessaire d’impliquer largement les acteurs territoriaux et de favoriser une coordination des actions pour répondre aux besoins des usagers et usagères.”**

Léa Gislais, co-directrice du programme Société Numérique à l’ANCT



**“Dans les discussions FNE, il y a une très bonne mobilisation des acteurs mais encore trop peu d’élus. Il y a une hétérogénéité dans les niveaux de compréhension des enjeux sur les différents territoires, et nous avons encore un gros travail de sensibilisation et d’acculturation à faire sur les sujets d’inclusion numérique.”**

Caroline Moreau, coordinatrice du Hub NUMI

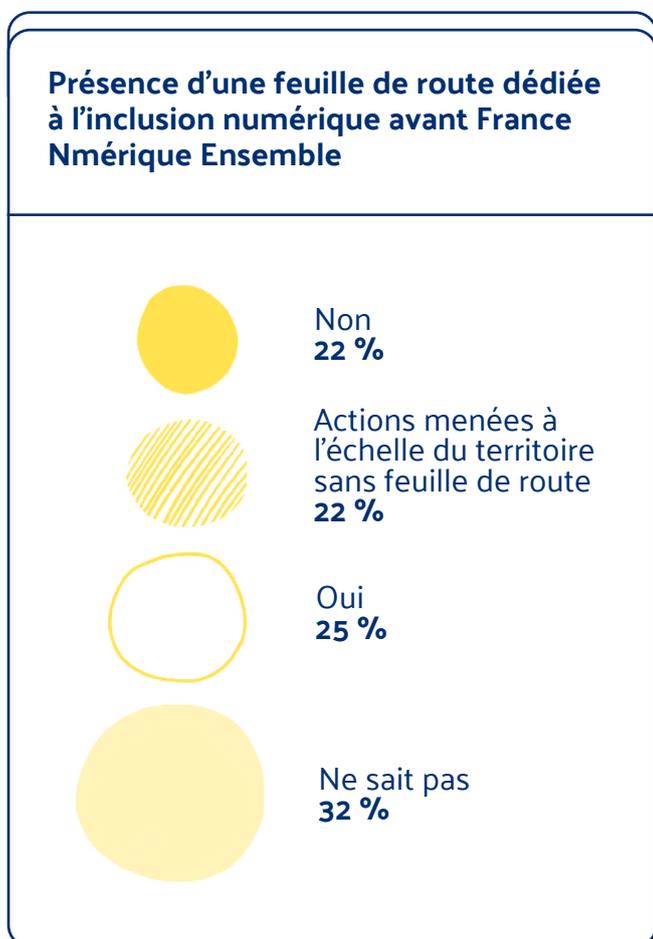


**“L’engagement de La Poste doit pouvoir être plus visible afin que nous puissions renforcer notre action auprès des publics. Pour ce faire, la territorialisation de la feuille de route FNE est un excellent moyen de répondre à notre besoin mais aussi de mettre en dynamique tous les acteurs du numérique.”**

Isabelle Lherbier, directrice des relations opérateurs publics et privés au sein de la branche grand public et numérique du Groupe La Poste

## Accompagner les collectivités territoriales à construire leur feuille de route d'inclusion numérique

Toutes les collectivités n'ont pas la même maturité sur le sujet de l'inclusion numérique et les politiques locales peuvent être plus ou moins abouties, selon la volonté des élus, l'organisation des services ou encore la vitalité de l'écosystème. En effet, 22 % des collectivités n'avaient encore amorcé aucune action avant France Numérique Ensemble et 21 % avaient mis en oeuvre des actions mais sans feuille de route.



Dans ce contexte de structuration des politiques publiques locales, il apparaît nécessaire de pouvoir évaluer la maturité des collectivités en la matière, afin qu'elles puissent développer des stratégies pertinentes et adaptées à leur réalité.

Pour cela, une méthode d'évaluation reposant sur des critères et indicateurs spécifiques a été développée par La Mednum à l'issue d'une enquête réalisée auprès des collectivités.

✕ — ✨

*“Le maillage de l'offre et sa polyvalence peuvent être vraiment différents d'une EPCI à l'autre dans un même département.”*

Jonathan Delpech, directeur chez Pays et Quartiers Nouvelle-Aquitaine (PQN-A)

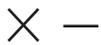
Ces travaux ont été rassemblés dans un focus thématique de l'Observatoire de l'inclusion numérique publié en décembre 2023, intitulé "Collectivités territoriales et inclusion numérique<sup>12</sup>".

Les indicateurs attestant du degré de maturité d'une collectivité et de l'état d'avancement de sa politique publique ont été regroupés en 4 enjeux interdépendants les uns des autres :

- ✨ Porter politiquement l'inclusion numérique,
- ✨ Garantir une capacité opérationnelle solide,
- ✨ S'assurer l'appui de l'écosystème étendu,
- ✨ Proposer des actions concrètes pour les personnes.

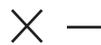


Pour en savoir plus, retrouvez ce document en licence ouverte



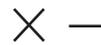
*“Une des missions du département, c’est de fédérer et d’agréger autour de nous d’autres partenaires, qu’ils soient publics ou privés, pour co-financer la médiation numérique. Les élus ont été assez moteurs sur le fait que le département devait se positionner comme chef de file de la question de la médiation numérique. Notre objectif n’est pas de défaire ou de refaire, mais bien de mutualiser les ressources, notamment RH, pour ensuite les remettre à disposition des associations sur le territoire et leur permettre de porter les politiques publiques de la médiation numérique. L’idée, c’est aussi d’axer davantage notre accompagnement sur de l’ingénierie, de la mise en réseau, de la formation afin d’aider les structures à monter en compétences.”*

Nicolas Guichard, responsable de la mission développement numérique au département de la Drôme



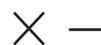
*“Pour certains territoires, FNE va permettre de partir sur un diagnostic, de montrer ce qui ne va pas, ce qu’on pourrait améliorer et de sensibiliser les acteurs à ce qu’est la médiation numérique. L’idée, c’est de réamorcer une dynamique, remettre les acteurs autour de la table pour organiser un réseau autour de ces sujets.”*

Garlann Nizon, consultante, formatrice en inclusion numérique



*“Nous avons publié début 2023 une enquête sur le déploiement de stratégies locales en Nouvelle-Aquitaine et l’engagement des territoires dans ces dynamiques. Une des conclusions fortes de cette étude, c’est le fait que même les territoires les plus vulnérables au numérique peuvent constituer des réponses locales pertinentes. Déployer une feuille de route territoriale a un effet bénéfique auprès de la collectivité, des acteurs qui le portent et donc de l’écosystème territorial, qui se retrouve animé avec chantiers clés qui se mettent en place.”*

Jonathan Delpech, directeur chez PQN-A



*“Paris avait déjà sa feuille de route avec une gouvernance née de notre stratégie d’inclusion numérique. En accord avec la préfecture, FNE va intégrer notre stratégie existante car les objectifs de chaque feuille de route se rejoignent. Je coordonne une équipe de onze chargés de mission qui se concentrent principalement sur l’inclusion numérique, mais qui travaillent également sur d’autres domaines comme le soutien aux seniors et l’urgence sociale. Ces chargés de mission animent des réseaux d’acteurs de l’inclusion numérique, en réunissant régulièrement des acteurs associatifs et des opérateurs institutionnels. Leur rôle est de transmettre de l’information, de créer des projets et de stimuler la collaboration entre ces acteurs.”*

Mike Rackelboom, chargé de mission Inclusion Numérique à la Ville de Paris

## 12. Quels engagements des entreprises pour l'inclusion numérique ?

Aujourd'hui, les entreprises privées développent plusieurs stratégies d'intervention pour l'inclusion numérique, qu'elles combinent au besoin :

En finançant des programmes à impact positif, viable économiquement, dans le cadre de la contribution des entreprises aux enjeux du développement durable,

- ✱ En finançant des programmes à impact positif, viable économiquement, dans le cadre de la contribution des entreprises aux enjeux du développement durable,
- ✱ En finançant des programmes de mécénat portés par des organisations d'intérêt général,
- ✱ En mettant à disposition du personnel via le mécénat de compétences,

- ✱ En développant des appels à projet via leurs fondations ou leur département d'action sociale pour soutenir les actions d'inclusion numérique,
- ✱ En développant une offre en propre en créant des postes de médiateurs numériques,
- ✱ En achetant des services de médiation numérique aux acteurs de terrain.

Pour les organisations privées qui ne relèvent pas du régime de l'intérêt général, la vente de formation professionnelle pour le développement des compétences numériques est une solution durable, quoique concurrentielle, qui permet de développer l'autonomie financière des organisations ou des indépendants tout en consolidant la position des professionnels de la médiation dans le domaine de la formation professionnelle.

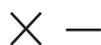
### DB Schenker France pour ses salariés

Pour soutenir ses salariés les moins familiarisés avec le numérique, le transporteur DB Schenker France a fait appel à La Mednum ainsi qu'à des partenaires locaux, notamment le Hub CONUMM, pour mettre en place des formations de consolidation des usages numériques de base ciblant principalement les opérateurs de quai et les conducteurs, des salariés qui utilisent peu ou pas le numérique dans leur quotidien professionnel.

Ce programme permettait de développer, au coeur de l'entreprise, durant deux jours, pendant leur temps de travail, les compétences numériques de base et de renforcer l'esprit critique de ces professionnels parfois mal à l'aise avec la transformation numérique de notre société. À ce jour, 90 agents ont été formés lors de 14 formations menées par des formateurs experts de la médiation numérique, dans des sessions mobilisant un nombre réduit de stagiaires (10 maximum), afin de s'adapter aux niveaux très disparates de ce public.

A l'occasion de l'évaluation, une majorité de participants a exprimé le désir d'approfondir leurs connaissances. Ces formations seront poursuivies en 2024 dans les régions non couvertes, et de nouvelles modalités d'action dans les agences sont envisagées pour 2025.

S'appuyer sur les formateurs des territoires a permis d'inscrire la formation dans un parcours continu plus global. En maîtrise de l'écosystème de l'inclusion numérique du territoire, ces professionnels ont joué le rôle de prescripteur en faisant le lien entre les salariés et des relais locaux de médiation numérique pour les usages du quotidien.



*“Au sein des bureaux de poste, la médiation numérique joue un rôle fondamental en renforçant le lien entre le numérique et le travail social. Nous passons de l'inclusion sociale par le numérique à l'inclusion numérique elle-même. En effet, de nombreuses personnes cherchent à gagner en autonomie dans l'usage du numérique. Plus de six cents bureaux de poste proposent des services de médiation sociale, notamment pour orienter les usagers, dont certains sont allophones.”*

Inanna Martin, directrice de l'engagement sociétal de la Branche Grand Public et Numérique de La Poste

## Comment s'impliquer en tant qu'entreprise ?

### 2 exemples de stratégies d'inclusion numérique

#### L'engagement de Orange pour l'accessibilité numérique

La stratégie d'inclusion numérique du groupe Orange repose sur trois axes principaux : l'accès, l'équipement et l'usage du numérique, chacun étant intégré dans une approche globale alignée avec les engagements RSE de l'entreprise.

- ✱ **1. Accès au réseau** : En tant qu'opérateur télécom, Orange se concentre naturellement sur le déploiement des réseaux pour garantir l'accès au numérique sur le territoire.
- ✱ **2. Équipement** : Parce qu'il est aussi essentiel que les individus soient équipés, Orange propose des offres spécifiques pour les personnes en situation de précarité financière.
- ✱ **3. Accessibilité** : Cette démarche inclut des initiatives pour les personnes en situation de handicap, afin de rendre le numérique accessible à tous.
- ✱ **4. Usage du numérique** : Orange s'engage à accompagner les utilisateurs dans l'adoption de bonnes pratiques numériques en développant des actions de sensibilisation à la cybersécurité, à la protection des données personnelles, et à l'éducation numérique pour les jeunes.

Dans ce cadre, Orange mobilise ses ressources, notamment ses employés qui participent à des actions d'inclusion numérique sur leur temps de travail, et collabore avec des partenaires associatifs et des collectivités territoriales. L'entreprise a également mis en place des initiatives telles que l'Orange Digital Center, avec un lieu dédié à l'inclusion numérique qui propose des ateliers et des formations à Saint-Ouen en Seine-Saint-Denis.

L'entreprise se positionne non seulement comme un acteur économique, mais aussi comme un contributeur à l'impact social, en mesurant et en publiant régulièrement les résultats de ses engagements.

## La stratégie de Malakoff Humanis pour accompagner ses bénéficiaires

La stratégie d'inclusion numérique de Malakoff Humanis repose sur deux axes principaux, reflétant une approche holistique et pragmatique pour accompagner ses bénéficiaires, en particulier les seniors, dans leur transition numérique.

- ✱ **1. Autonomisation numérique** : Malakoff Humanis aide ses bénéficiaires à devenir autonomes dans l'utilisation des outils numériques, notamment pour accomplir leurs démarches administratives en développant leurs compétences de base nécessaires en mobilisant Granny Geek, en prestation. Par ailleurs, Malakoff Humanis soutient financièrement des projets d'Emmaüs Connect et des PIMMS.
- ✱ **2. Remédiation et réassurance** : Le deuxième axe, encore en réflexion, vise à développer des mécanismes de soutien pour ceux qui ne peuvent pas immédiatement devenir autonomes. Cela pourrait inclure des services d'assistance ou des dispositifs permettant de pallier les manques d'autonomie numérique.

L'approche et la mise en oeuvre reposent sur des partenariats ciblés, des campagnes nationales et une mesure d'impact :

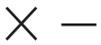
- ✱ **Partenariats et financements ciblés** : Malakoff Humanis s'appuie sur des partenariats nationaux et adopte une approche structurée en finançant des initiatives de manière ciblée et limitée dans le temps. L'accent est mis sur la pertinence et l'efficacité des initiatives pour éviter la dispersion des efforts et des ressources.
- ✱ **Campagnes nationales** : L'entreprise mène également des campagnes à grande échelle pour former ses allocataires retraités
- ✱ **Mesure d'impact** : Un autre aspect important de la stratégie est l'évaluation de l'impact des initiatives. Malakoff Humanis propose des outils et des méthodologies pour mesurer l'efficacité des actions menées, ce qui permet de renforcer les programmes et d'ajuster les stratégies en fonction des résultats obtenus.

Malakoff Humanis inscrit l'ensemble de cette stratégie dans sa politique de responsabilité sociale des entreprises (RSE) et a par ailleurs développé un écosystème interne pour former ses employés à l'utilisation des outils numériques, soulignant l'importance d'une approche inclusive au sein de l'organisation.

Ces exemples d'engagement d'entreprises montrent la diversité des approches en faveur de l'inclusion numérique, et soulèvent des questions essentielles sur le rôle des acteurs privés dans ce secteur.

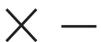
À l'instar de DB Schenker, La Poste, Malakoff Humanis et Orange, les entreprises font également vivre à leurs clients et usagers une dépendance forte au numérique pour bénéficier de leurs services. Par leur transformation numérique des dernières

décennies, elles ont contribué aux révolutions technologiques, mais également aux situations d'exclusion croissantes que nous connaissons. En se mobilisant pour l'inclusion numérique, ces entreprises démontrent un engagement pour leurs publics et salariés qu'il paraît nécessaire de propager. En effet en contribuant à favoriser l'émancipation numérique des personnes, elles s'inscrivent également dans une posture de dialogue entre l'essor technologique et l'urgence de muter vers un numérique stable et inclusif.



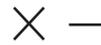
**“Un des enjeux principaux de FNE sera de réussir à convaincre les acteurs privés qu’ils seront les principaux bénéficiaires des actions qu’on leur propose de financer.”**

Jonathan Delpéch, directeur chez Pays et Quartiers Nouvelle-Aquitaine



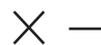
**“Les gouvernances FNE ont aussi pour objectif d’impliquer les acteurs privés, qui font partie de ceux qui dématérialisent et qui ont donc beaucoup d’usagers à embarquer dans l’usage de leurs outils. D’autre part, la formation continue de leurs salariés peut également être un sujet. Les entreprises ont donc un double intérêt commercial et organisationnel à soutenir les acteurs de l’inclusion numérique.”**

Julia Herriot, co-directrice du programme Société Numérique à l’ANCT



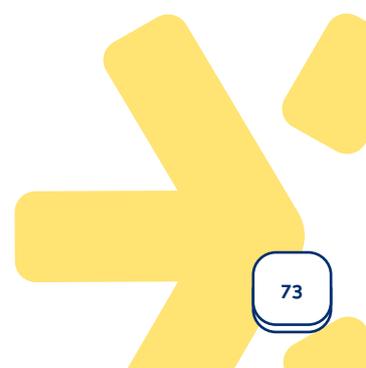
**“Nous proposons trois types de mécénat : du mécénat de compétences avec l’aide de nos collaborateurs de BNP Paribas Personal Finance, du don de matériel et nous finançons également des associations qui portent des projets d’inclusion numérique avec notre fondation Cetelem. Nous avons rencontré une grande partie des hubs du territoire afin qu’ils nous partagent leur connaissance terrain, ce qui nous a permis de nous positionner sur des projets positifs, utiles et impactants. Il nous semble que le sujet de l’acculturation auprès des entreprises et des citoyens est encore à développer afin que chacun prenne conscience de la gravité de la situation et des solutions concrètes qui peuvent être menées.”**

Carole Destruhaut, chargée de mission Engagement chez BNP Paribas Personal Finance (BNPP PF) France



**“Il y a un travail de conviction à faire auprès des entreprises pour qu’elles s’investissent davantage sur le sujet de l’inclusion numérique, leur implication est essentielle notamment sur la question des financements du secteur et des données en commun.”**

Julie Stein, chargée de projets “Inclusion Numérique et Services au public” à la Banque des Territoires



# Nos recommandations

## 5 recommandations pour les professionnels de la médiation numérique

- ✧ **1.** Communiquer sur les finalités émancipatrices de la maîtrise du numérique, pour que les décideurs et les professionnels ne limitent plus l'inclusion numérique à l'accès aux droits et les simples compétences techniques et numériques dites "de base".
- ✧ **2.** Proposer des réponses pour accompagner la parentalité numérique - sujet de préoccupation des familles - et concevoir une offre d'éducation au numérique, aux médias et à l'information en lien avec les usages de la jeunesse.
- ✧ **3.** Articuler les référentiels de compétences numériques avec les référentiels des compétences psychosociales, pour développer la confiance numérique des publics les plus fragiles en plaçant l'apprenant au centre.
- ✧ **4.** Mobiliser les outils disponibles pour mener des diagnostics à 360 degrés des difficultés des publics accompagnés (équipements, compétences numériques, psychosociales, dispositifs accessibles sur le territoire...) pour améliorer la conception des offres déployées.
- ✧ **5.** Repenser les dispositifs d'aller-vers menés, en cherchant à intégrer les dispositifs de médiation numérique aux dispositifs sociaux-culturels existants qui permettent d'accompagner les personnes les plus exposées.

## 2 recommandations pour les Hubs territoriaux pour un numérique inclusif

- ✧ **1.** Développer des programmes de sensibilisation et de formation des élus locaux transpartisans afin de renforcer leur implication et leur capacité à porter des politiques numériques adaptées aux besoins de leurs territoires.
- ✧ **2.** Monter des projets régionaux européens distribués qui bénéficient à l'ensemble des acteurs de la médiation numérique, en cherchant à capitaliser les expériences menées, grâce à l'interopération avec les communs et outils de l'inclusion numérique déjà développés sur le territoire national.

## 4 recommandations pour les acteurs publics des territoires

- ✦ **1.** Articuler des programmes de formation continue permettant de spécialiser les médiateurs et de qualifier les professionnels de l'action sociale, éducative et culturelle aux enjeux de l'inclusion numérique.
- ✦ **2.** Constituer des gouvernances locales, en mobilisant la feuille de route France Numérique Ensemble et les Hubs territoriaux pour un numérique inclusif, pour clarifier les différentes responsabilités des professionnels et des modalités de fonctionnement sur le territoire.
- ✦ **3.** Réaliser des diagnostics territoriaux initiaux et structurer la mesure d'impact des actions menées pour mieux cibler les zones moins couvertes, identifier des partenariats fructueux et mutualiser efficacement les ressources.
- ✦ **4.** S'appuyer sur l'obligation des collectivités d'acquérir des outils numériques issus du réemploi dans le cadre de la loi AGECE (Anti-Gaspillage pour une Économie Circulaire) pour soutenir la mise en œuvre d'activités de reconditionnement numérique par les acteurs de la médiation numérique.

## 3 recommandations pour les entreprises

- ✦ **1.** Mobiliser les formateurs du secteur de la médiation numérique pour favoriser l'émancipation numérique des salariés en créant une offre de formation inscrite dans les engagements de l'entreprise.
- ✦ **2.** S'impliquer durablement dans la médiation numérique en rejoignant les gouvernances territoriales par le financement des actions, l'appui à l'ingénierie et la prescription des publics.
- ✦ **3.** Soutenir, lors de programmes pluriannuels, l'innovation dans l'inclusion numérique en finançant des projets basés sur des pratiques éprouvées ou visant à améliorer les dispositifs existants de manière continue.





## Conclusion et perspectives générales

Le secteur de l'inclusion numérique, principalement porté par les organisations de la médiation numérique, s'est développé grâce à l'engagement progressif d'acteurs de différentes natures, animés par la volonté de faire du numérique une opportunité pour tous et pour toutes. Bien qu'encore inégalement répartis sur le territoire, la pluralité de ces acteurs (individuels, collectifs, locaux, nationaux, publics, privés, lucratifs ou non) a favorisé l'émergence de solutions et d'initiatives variées qui constituent un atout dont il faut savoir aujourd'hui tirer profit.

La territorialisation des feuilles de route France Numérique Ensemble vise ainsi à mettre en place des gouvernances locales pour coordonner les acteurs et orchestrer des politiques publiques locales ajustées aux besoins de chaque territoire.

Aussi, il apparaît nécessaire d'encourager la capacité de ces acteurs à travailler ensemble pour :

- \* s'entendre sur des normes et standards partagés afin de développer des outils ouverts au service de ces projets d'intérêt général,
- \* développer des modèles économiques où des acteurs, privés comme publics, prennent en charge le coût pour l'utilisateur,
- \* définir les contours et les métiers de la filière pour un meilleur parcours d'accompagnement des personnes, en s'appuyant sur l'expérience de tous les professionnels impliqués.

Nous espérons que ce travail collectif permettra de répondre aux défis actuels et futurs pour garantir un accès démocratique et universel au numérique.

# Remerciements

## Le mot des rédactrices

Nous tenons à remercier toutes les personnes qui ont pris le temps de répondre à notre questionnaire et de le relayer au sein de leurs réseaux. Un merci tout particulier à celles et ceux qui ont accepté de participer aux entretiens individuels, partageant avec nous leurs témoignages, expériences, actions et visions et ont de ce fait enrichi cet Observatoire.

Près de 400 acteurs et actrices de l'inclusion numérique - médiateurs et médiatrices, conseillers numériques, formateurs et formatrices, bénévoles, agents, cadres administratifs, chercheurs, représentantes et représentants d'associations, de centres sociaux, d'entreprises, ou de Hubs territoriaux - ont répondu à nos nombreuses questions. Leurs contributions ont été essentielles pour approfondir notre regard sur l'évolution du secteur, et ont directement alimenté nos analyses et recommandations.

Nous remercions également chaleureusement tous les contributeurs et contributrices qui ont apporté leur précieuse expertise, ainsi que les relecteurs et relectrices pour leurs corrections, leurs remarques et leurs conseils. Leur soutien nous a permis de faire de cet Observatoire 2024 un véritable projet collectif, reflétant la richesse et la diversité des initiatives sur le terrain.

Un grand merci aux membres du conseil d'administration et à l'ensemble des sociétaires de la Mednum pour leur engagement et leur soutien indéfectible tout au long de la réalisation de ce travail. Enfin, nous remercions nos partenaires - La Banque des Territoires, Orange, La Poste et la Fondation Afnic de leur appui constant et leur participation active à ce projet.

## Crédits

Sous la direction de Dorie Bruyas et Jan Büscher  
La Mednum

## Les 332 structures qui ont répondu au questionnaire

### \* 159 structures privées :

145 associations loi 1901 dont 24 centres sociaux associatifs, 5 SAS, 2 SASU, 3 SCIC, 2 SCOP, 2 fondations, 9 travailleurs indépendants ou CAE, 11 entreprises privées.

### \* 160 collectivités territoriales :

67 communes, 66 intercommunalités/métropoles, 24 départements, 3 syndicats mixtes.

### \* 13 établissements publics :

3 groupements d'intérêt public (GIP), 2 établissements publics à caractère industriel et commercial (EPIC), 2 établissements à caractère scientifique, culturel et professionnel (EPSCP).

## Rédactrices

**Agathe Pottier** - Rédactrice indépendante

**Coline Siguier** - Consultante indépendante

**Quitterie de Marignan** - La Mednum

## Relectrices

**Mélusine Blondel** - La Mednum

**Ondine Vernier** - La Mednum

**Caroline Menager** - La Mednum

## Liste des personnes interviewées

Lors de notre enquête de terrain, nous avons réalisé 36 entretiens (34 entretiens individuels et 2 entretiens en binôme) et avec les personnes suivantes :

- **Guillaume Lahoz**, responsable Innovation et Développement - réseau National PIMMS Médiation
- **Laurent Toussaint**, chef de Projet Subventions & Partenariats Action Sociale - Malakoff Humanis
- **Sarah Gillery et Anna Lebey**, cheffes de projets en inclusion numérique - Bordeaux Métropole
- **Mike Rackleboom**, chargé de mission Inclusion Numérique - Ville de Paris
- **Nicolas Vauzelle**, président - Espace Numérique Sud Charente (ENSC)
- **Garlann Nizon**, consultante, formatrice en inclusion numérique - Indépendante
- **Bernard Cesari**, délégué général - Hub Corsica
- **Victor Baysang**, chargé de plaidoyer - Emmaüs Connect
- **Thomas Bureau**, responsable développement - Familles Rurales
- **Cathy Excoffier**, directrice déléguée de la RSE et Laurent Martin-Blanc, chargé d'inclusion numérique à la direction RSE - Orange France
- **Sacha Desmaris**, responsable du pôle Conseiller numérique - Banque des Territoires
- **Antoine Poignant**, CEO et co-fondateur - Mon Assistant Numérique
- **Nicolas Guichard**, responsable de la mission développement numérique - département de la Drôme
- **Philippe Archias**, directeur conseil - Julhiet-Sterwen
- **Carole Destruhaut**, chargée de mission engagement - BNP Paribas Personal Finance (BNPP PF) France
- **Emmanuel Vandamme**, président - POP
- **Tiphaine de la Valette**, directrice de projets et partenariats privés - Groupe SOS
- **Camille Montorio**, chargée de projets numériques - Hub Hinaura et Ligue de l'enseignement
- **Mathieu Muselet**, responsable du pôle numérique - Ligue de l'enseignement
- **Stéphane Gardé**, formateur en inclusion numérique - Indépendant
- **Julie Stein**, chargée de projets «Inclusion numérique et Services au public» - Banque des Territoires
- **Caroline Moreau**, coordinatrice - Hub NUMI
- **Noémie Castay**, responsable Développement - Fondation Bordeaux Mécène Solidaire
- **Gwladys Vallart**, coordinatrice générale - Coll-in
- **Pascal Kareb**, directeur - Lezarts et les mots
- **Inanna Martin**, directrice de l'engagement sociétal - Branche Grand Public et Numérique du groupe La Poste
- **Youcef Bouchaala**, directeur - Avenir 84
- **Julia Herriot et Léa Gislais**, co-directrices du programme Société Numérique - ANCT

- **Jonathan Delpech**, directeur - Pays et Quartiers Nouvelle-Aquitaine (PQN-A)
- **Thibault Cabrit**, chef de l'agence gestion des actifs numériques - Enedis
- **Lucie Martin**, coordinatrice de conseillers numériques - département du Lot
- **Charlotte Martinez**, responsable du pôle territoires numériques - La Croix-Rouge française







# Annexes

## Notes

- 1. Arcep, Crédoc et Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT), Baromètre du numérique, mai 2024**  
([https://www.arcep.fr/uploads/tx\\_gspublication/barometre-du-numerique\\_2023\\_presentation\\_mai2024.pdf](https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/barometre-du-numerique_2023_presentation_mai2024.pdf))
- 2. Cartographie nationale des lieux d'inclusion numérique**  
(<https://cartographie.societenumerique.gouv.fr/cartographie/regions>)
- 3. Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT), Cartographie nationale des lieux d'inclusion numérique, 2024**  
(<https://cartographie.societenumerique.gouv.fr/orientation>)
- 4. La Mednum, Schéma de données des lieux de médiation numérique, 2024**  
(<https://lamednum.coop/schema-de-donnees-des-lieux-de-mediation-numerique-2/>)
- 5. Hayet Bendekkiche, Louise Viard-Guillot (INSEE), 15% de la population est en situation d'illectronisme en 2021, juin 2023**  
(<https://www.insee.fr/fr/statistiques/7633654#tableau-figure1>)
- 6. Arcep, Crédoc et Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT), Baromètre du numérique, mai 2024**  
([https://www.arcep.fr/uploads/tx\\_gspublication/barometre-du-numerique\\_2023\\_presentation\\_mai2024.pdf](https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/barometre-du-numerique_2023_presentation_mai2024.pdf))
- 7. Terra Nova, Le capital numérique, octobre 2023**  
(<https://tnova.fr/societe/education/le-capital-numerique/>)
- 8. Crédoc, La société numérique française : définir et mesurer l'éloignement numérique, avril 2023**  
(<https://www.credoc.fr/publications/la-societe-numerique-francaise-definir-et-mesurer-leloignement-numerique>)
- 9. Pour en savoir plus :** <https://coop.conseiller-numerique.gouv.fr/a-propos>
- 10. Pour en savoir plus :** <https://www.conseiller-numerique.gouv.fr/coordination-territoriale>
- 11. Pour en savoir plus :** <https://rdv.anct.gouv.fr/>
- 12. Pour en savoir plus :** <https://pix.fr/>
- 13. La Mednum, Collectivités territoriales et inclusion numérique - Critères et indicateurs pour évaluer leur degré de maturité, décembre 2023,**  
(<https://lamednum.coop/wp-content/uploads/2024/01/Observatoire-de-linclusion-numerique-Focus-thematique-1-Collectivites-territoriales-et-inclusion-numerique.pdf>)



L'édition 2024 de l'Observatoire de l'inclusion numérique offre une vue approfondie des évolutions du secteur depuis 2022. Elle s'appuie sur les données quantitatives et qualitatives issues d'une enquête de terrain, ainsi que sur les témoignages de nombreux acteurs de l'écosystème.

En explorant la diversité des structures, des activités et des publics accompagnés par la médiation numérique, cette étude met en lumière les dynamiques et révèle les défis actuels pour accompagner l'émancipation numérique de tous et toutes.

Un appel à l'action et à la coopération pour répondre aux enjeux d'une société toujours plus numérique.

---