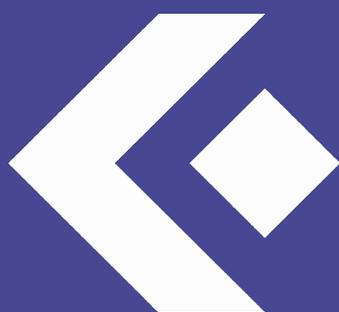


**Conseil National  
de la Refondation,  
*Numérique***



**Synthèse des concertations  
de la Nouvelle-Aquitaine**

**HUBIKOOP**

# Table des matières

p. 3

- ◆ Rappel des enjeux du Conseil National de la Refondation (CNR) et déroulé des concertations territoriales

p. 5

- ◆ La participation en Nouvelle-Aquitaine

p. 6

- ◆ **Axe 1 :**  
Gouvernance, financements et modèle économique du secteur

p. 12

- ◆ **Axe 2 :**  
Parcours usagers et outillage des professionnels

p. 19

- ◆ **Axe 3 :**  
Formation et structuration de la filière professionnelle

p. 25

- ◆ **Axe 4 :**  
Données et évaluation de la politique publique

p. 30

- ◆ Éclairage de Hubikoop sur l'axe 3

# Rappel des enjeux

Le 22 novembre 2022, Jean-Noël Barrot, ministre délégué chargé de la Transition numérique et des Télécommunications a inauguré officiellement le Conseil National de la Refondation, volet “Numérique”.

Ces travaux s’inscrivent dans le cadre du Conseil National de la Refondation, un vaste plan national de concertations autour des grands enjeux de l’époque, en y impliquant activement les acteurs de la société civile et les Français pour qu’ils puissent émettre des propositions concrètes pour répondre auxdits enjeux.

## Les thématiques abordées lors du Conseil National de la Refondation :

- Bien vieillir
- Assises du travail
- Modèle productif et social
- Jeunesse
- Logement
- **Numérique**
- Climat et biodiversité
- Santé
- Education
- France Travail
- Petite enfance

## Sur le volet “Numérique”, trois grands thèmes ont été jugés prioritaires :

- **L’inclusion et l’accessibilité numérique**
- L’apaisement de l’espace numérique et la lutte contre les violences en ligne ;
- Les transitions numériques au travail ;

En décembre 2022, les Hubs territoriaux pour un numérique inclusif ont eu pour mission d’organiser des concertations au sein de leurs régions respectives afin de recueillir les constats, les attentes et les propositions des acteurs de terrain.

Les remontées de terrain ainsi que les propositions émises par les participants des concertations permettront l’élaboration d’une feuille de route nationale partagée et pluri-annuelle pour l’inclusion numérique en France.

## Quatre grands enjeux liés à l'inclusion numérique ont ainsi été au coeur des débats :

**Axe 1 :** La gouvernance, le financement et les modèles économiques du secteur ;

**Axe 2 :** Les parcours usagers et l'outillage des professionnels ;

**Axe 3 :** La formation et la structuration de la filière professionnelle ;

**Axe 4 :** Les données et l'évaluation des politiques publiques.

Le présent document dresse la synthèse des données recueillies en Nouvelle-Aquitaine durant ces concertations, **qui se sont déroulées de décembre 2022 à janvier 2023.**

Vous y retrouverez l'**ensemble des constats et des attentes** qui ont été évoqués par axe et **les propositions formulées.**

Ces propositions ont été transmises à l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT) et à la Mednum, missionnées par le Ministre pour respectivement piloter et rapporter les travaux, avec l'appui de la Banque des Territoires.



En fin de document, vous retrouverez une partie "Éclairage Hubikoop" consacrée à l'axe 3 : *la formation et la structuration de la filière professionnelle*. Dans le cadre du dispositif national, certains Hubs étaient invités à produire une contribution thématique : c'est ce travail complémentaire de Hubikoop autour des enjeux liés à la formation professionnelle que nous vous partageons.

Avant de passer au cœur du sujet, **toute l'équipe de Hubikoop tient à remercier chaleureusement l'ensemble des acteurs** qui se sont mobilisés pour participer aux différentes concertations organisées en Nouvelle-Aquitaine.

**Un immense merci également aux départements** du Lot-et-Garonne, des Pyrénées-Atlantiques, de la Gironde, des Landes, de la Haute-Vienne et à Bordeaux Métropole qui se sont saisis du CNR Numérique en menant leurs propres concertations en plus de celles proposées par Hubikoop.

# La participation

## En Nouvelle-Aquitaine

211

Participants

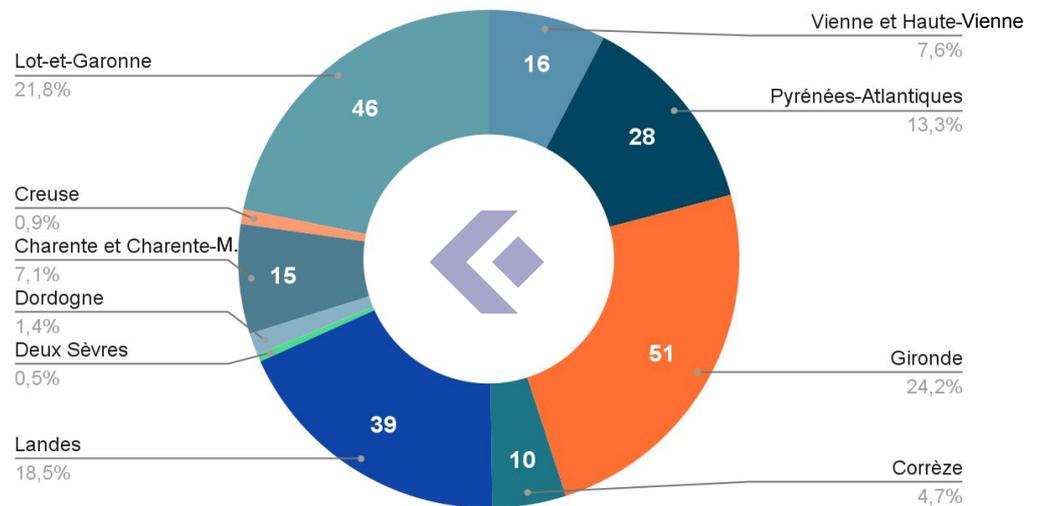
6

Concertations  
départementales

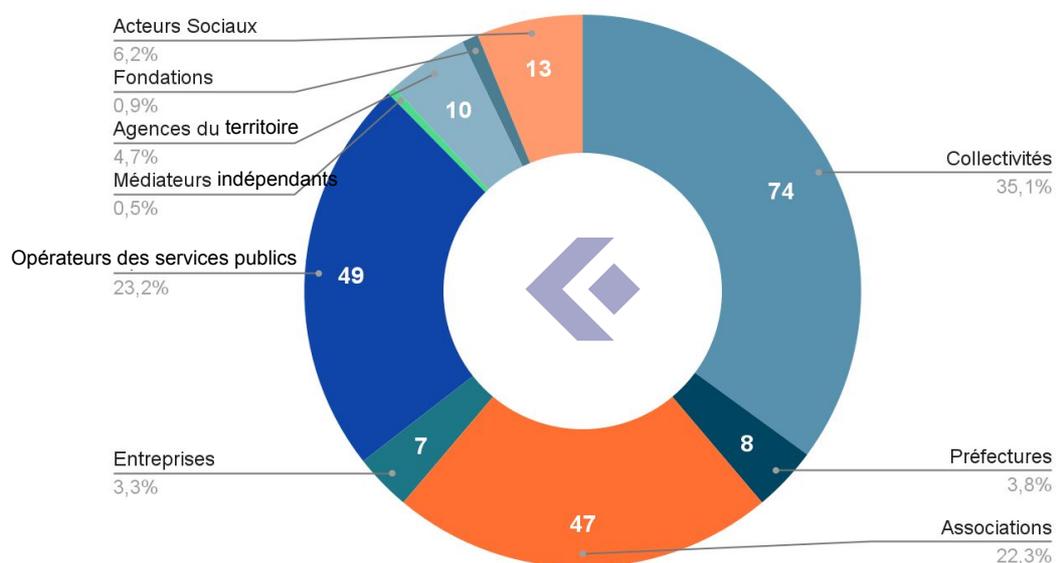
2

Concertations  
régionales

## Répartition des participants par département



## Répartition des participants par typologie de structure



# Axe 1 : gouvernance, financement et modèles économiques

Ce premier axe permet aux acteurs de contribuer sur les questions de gouvernance de l'inclusion numérique, s'appuyant notamment sur une organisation territoriale appropriée. Il traite aussi des financements et modèles économiques des acteurs.

Il vise à répondre aux questions suivantes : Comment mieux coordonner l'action de l'inclusion numérique à l'échelle des territoires ? Comment hybrider les sources de financement ? Comment permettre des "effets leviers" financiers ? Comment mieux répartir la charge de gestion des actions d'inclusion numérique. Mais aussi quels dispositifs imaginer pour pérenniser les financements, ou encore comment mieux valoriser l'impact de l'inclusion numérique sur les territoires?

## Les grands constats dressés

1

### La problématique liée aux financements publics du secteur

Actuellement, les participants relèvent largement une problématique de pérennité des financements en matière d'inclusion numérique.

Les appels à projets sont en revanche nombreux, parfois impulsés sur de courtes périodes, ce qui oblige les acteurs à se mobiliser continuellement sur ces appels à projets sans avoir toujours la capacité de le faire, en regard avec leurs autres missions, et sans garantie d'obtenir les financements sur lesquels ils se positionnent.

Le financement des actions d'inclusion numérique implique d'avoir des compétences méthodologiques, une veille et du temps disponible, éléments essentiels pour répondre aux appels à projets, et qui manquent parfois, notamment pour les petites structures.

La question de la communication autour desdits appels à projets a également été évoquée : qu'ils existent est une (bonne) chose, mais la plupart des acteurs n'ont pas toujours eu accès aux informations concernant les appels à projets qui pourraient les intéresser, faute d'une plateforme unique les recensant.

Enfin, concernant les actions et les dispositifs déployés lors des précédentes années, les participants notent qu'il n'ont pas eu accès à des remontées d'évaluation de l'impact de ces derniers, ce qui pourrait pourtant motiver d'autres acteurs à les dupliquer sur leur propre territoire.



## **Une coordination perfectible à tous les niveaux, pour gagner en efficacité**

Des exemples de coordination réussie à l'échelle locale existent, mais cela se complique quand on passe aux échelles départementales, régionales et nationales.

Plusieurs raisons sont soumises à hypothèses : il existe beaucoup d'acteurs sur un même échelon qui communiquent difficilement entre eux, des acteurs qui ne sont pas ou mal identifiés, dont les Hubs.

La lisibilité des différents échelons et des différents acteurs doit être améliorée. Peut-être serait-il nécessaire de passer à une entité unique et centralisatrice de coordination (dont ce serait l'unique attribution).

Corollaire direct de ces lacunes sur la coordination, les participants ont noté un manque de transversalité entre les différents projets, des synergies qui pourraient se faire mais qui ne se font pas, les acteurs allant chacun dans une direction différente ou sur des thématiques hermétiques (peu de transversalité entre les travailleurs sociaux et les médiateurs numériques alors que celle-ci est jugée essentielle, par exemple).

Les problématiques sont traitées généralement en silos, alors que l'objectif final repose sur différents terrains et différents secteurs, qui communiquent encore trop peu.

Le maillage de la coordination territoriale mériterait d'être renforcé, avec des interlocuteurs départementaux (échelle qui paraît être la plus pertinente pour les acteurs de terrain), qui ferait la jonction entre les acteurs locaux et les acteurs régionaux.

Les participants reconnaissent que la coordination territoriale est un enjeu important pour le secteur. Une question demeure en suspens : comment réussir à financer une réelle animation territoriale ? Volet encore trop rarement pris en compte dans les dispositifs de financement locaux et nationaux.



### **L'inclusion numérique, un sujet insuffisamment porté politiquement**

#### **Dans certains territoires**

Pour mener des actions pertinentes et efficaces, il est nécessaire de s'appuyer sur l'ensemble des ressources existantes au sein d'un territoire, ressources qui sont au plus près de la population. Cette mobilisation implique une dynamique locale qui soit politiquement portée, notamment à l'échelle d'un EPCI (Etablissement Public de Coopération Intercommunale).

Or, les EPCI se saisissent à des degrés différents de la problématique, en fonction des moyens qui sont les leurs et de leur maturité sur le sujet, produisant ainsi des disparités territoriales sur les actions menées et leur impact.

#### **Et à l'échelle nationale**

Pour les acteurs, il est difficile de discerner une orientation claire à long terme des politiques nationales d'inclusion numérique, ce qui pose problème tant au niveau des actions à mener que des financements disponibles dans le temps.

Les échanges entre l'échelle nationale et le local sont trop rares, ce qui complexifie la bonne coopération entre les différents acteurs. Dans le même ordre, les acteurs estiment avoir une trop faible visibilité concernant la gouvernance nationale de l'inclusion numérique.

# Les propositions

## Gouvernance :

◆ **Affirmer le rôle central de l'État** : en tant qu'échelon de définition des orientations majeures de l'inclusion numérique à décliner en local, en permettant la mise en œuvre et tenant compte des spécificités locales. En tant que centralisateur d'un fonds de dotation de l'inclusion numérique, alimenté par l'État et les opérateurs privés. En tant que garant de la péréquation territoriale dans le financement de l'inclusion numérique dans des territoires disposant de moyens moins importants.

◆ **Au national** : une politique d'inclusion numérique globale pensée sur le long terme permettant de fournir les moyens humains et financiers nécessaires pour pérenniser les actions existantes et en développer de nouvelles sur la durée (une possibilité d'évolution de carrière, des postes en CDI, des financements reconduits chaque année, etc.)

## ◆ **Intégrer l'inclusion numérique dans le Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services Publics (SDAASP)**

Afin de réunir les acteurs intéressés par les questions d'accessibilités des services publics, et reconnaître l'enjeu de l'inclusion numérique, nous proposons que cette thématique puisse être intégrée dans les sujets du schéma. Cette intégration renforcerait la légitimité des réseaux d'acteurs et des démarches déjà engagées pour certaines.

## Financement :

### ◆ **Sécuriser le financement de la coordination des stratégies d'inclusion numérique**

La coordination d'une stratégie départementale d'inclusion numérique doit permettre d'assurer une équité entre les territoires, notamment en évitant des phénomènes de concentration des ressources, en mutualisant des compétences d'ingénierie pour les territoires qui n'en sont pas dotés et en assurant une dynamique de réseau entre les différents acteurs.

Ces fonctions doivent pouvoir bénéficier de financement pérennes qui ne soient pas attachés à des appels à projet limités dans le temps.

Par ailleurs, la sollicitation des fonds mis à disposition dans le cadre des appels à projet nécessitant des compétences méthodologiques, du temps et de la veille. Il serait souhaitable que les hubs se chargent d'assurer la veille sur les appels à projet et proposent un accompagnement méthodologique à la formulation de dossiers de réponse, ou que les structures porteuses d'une stratégie territoriale (départementale ou intercommunale) puissent répondre pour l'ensemble des structures de leur territoire.

#### ◆ **Pérenniser les dispositifs qui fonctionnent, et les renforcer**

Pass numérique, New Deal mobile, Conseillers numériques, France service, etc. L'arrêt de certains dispositifs serait aujourd'hui destructeur : par exemple, la fin du Pass Numérique serait synonyme de l'arrêt de toute une filière locale de formation là où il fonctionne. Il est donc essentiel de pérenniser les dispositifs initiés par l'État et ne pas laisser l'avenir desdits dispositifs dans les seules mains des acteurs de terrain, qui ne sont pas toujours en capacité de les financer ou de les intégrer dans un modèle économique de manière soutenable.

#### ◆ **Encourager les partenariats Public / Privé en faveur des stratégies locales d'inclusion et d'accessibilité numérique**

Il est nécessaire d'aller chercher des modèles de co-financements en mobilisant des acteurs privés afin de pérenniser les financements pour le secteur. Il faut encourager la création de partenariats publics/privés en faveur des politiques locales d'inclusion numérique. La mise en place réussie d'un fonds départemental abondé par les opérateurs de service (CAF, CARSAT...) pourrait créer un effet de levier sur les financements nationaux.

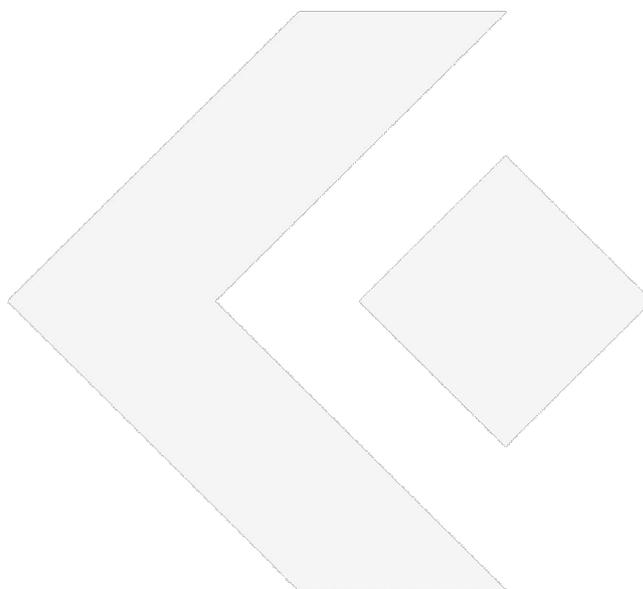
#### ◆ **Créer des fonds de l'inclusion numérique mutualisés à différentes échelles**

Le contexte budgétaire des collectivités locales n'est pas favorable à un auto-financement. De plus, les petites communes et associations ont des difficultés à rechercher des co-financements. Il est proposé de passer par la création de contrats de coopération entre les différentes échelles d'intervention.

## ◆ Renforcer la coordination

Avoir un chef de file autour de l'inclusion numérique et à qui se référer en cas de questions concernant les acteurs locaux. Un chef de file dont la zone d'influence serait départementale.

**Avoir des rôles clairement définis entre les différents acteurs** pour savoir qui fait quoi. Avoir des interlocuteurs uniques selon les actions à mener. Une meilleure collaboration entre les différents acteurs au sein d'un même échelon (les préfetures et les conseils départementaux, les associations et les mairies, le Hub et la région...)



## Axe 2 : parcours usagers et outillage des professionnels

Cet axe s'attache aux enjeux d'acquisition de compétences numériques par des publics hétérogènes, de la détection d'une fragilité numérique à l'accompagnement au développement des compétences numériques.

Il vise à trouver des réponses à certaines questions comme la mutualisation des outils adaptés à la grande diversité de publics. Comment améliorer la connaissance des publics et de leurs parcours ? Quels leviers pour renforcer l'éducation au numérique au sein de notre système éducatif, en formation initiale comme continue ?

### Les grands constats dressés

1

#### De nombreux dispositifs ont été déployés durant les années passées

Depuis 2017, de nombreux dispositifs ont été initiés afin de favoriser l'outillage des professionnels afin de faciliter leurs actions. On peut à ce titre citer Aidants Connect, les Conseillers numériques France Services (CnFS), les Pass Numériques, Pix, les Hubs territoriaux pour un numérique inclusif, pour n'en citer que quelques-uns.

Selon les participants, si tous ces dispositifs et outils sont utiles (voire même des francs succès, dans le cas du dispositif CnFS), le déploiement local de ces nouveaux outils a rencontré plusieurs obstacles.

**La communication autour de ces outils et de leur déploiement** a été l'obstacle le plus évoqué, aussi bien du côté des professionnels que des potentiels bénéficiaires de ces nouveaux outils.

De nombreux participants n'avaient pas une entière connaissance de plusieurs dispositifs initiés, faute d'informations les concernant, ou de temps à consacrer à l'étude de ces derniers.

Ce sentiment d'un manque d'information est renforcé quand la médiation numérique n'est pas le cœur de métier des acteurs : dans ce cas de figure, certains dispositifs demeurent totalement inconnus, les empêchant ainsi d'agir promptement ou de réorienter rapidement les publics qu'ils accompagnent.

**Des disparités entre les dispositifs proposés et les besoins de terrain** ont également été soulignées. Il paraît important, en ce sens, pour les acteurs, de remettre l'utilisateur final au centre de l'action, nécessitant ainsi de changer l'approche. En ligne directe avec ce point, des services publics viables, de proximité et physiques (à différencier des services publics dématérialisés) sont essentiels pour les territoires les plus éloignés.

Enfin, concernant les dispositifs en général, les participants estiment manquer de visibilité concernant la pérennisation à long terme des dispositifs mis en place, alors qu'ils sont cruciaux pour leur territoire.



## **Une méconnaissance du maillage territorial, parasitant la réorientation des publics fragiles et les actions mutualisées**

Les moyens alloués à la coordination entre les acteurs et la structuration de réseaux doivent être renforcés. Quelle que soit l'échelle choisie (locale, départementale, régionale...), les acteurs ne se connaissent pas entre eux ou disposent d'un périmètre d'action peu clair, ce qui vient parasiter les potentielles synergies entre les acteurs.. En résulte une logique de "chacun fait dans son coin et comme il peut", bridant ainsi le potentiel et l'impact des actions futures ou la duplication rapide d'initiatives réussies.

Il semble important de renforcer l'interconnaissance entre tous les acteurs qui disposent de moyens différents mais nécessaires à l'ensemble de la chaîne de l'accompagnement et de clarifier le rôle et la mission de chacun. Cela permettrait d'avoir des structures plus spécialisées, sur l'identification des publics vulnérables à même de les réorienter vers les structures adéquates, en fonction des besoins (accompagnement numérique, formations, structures habilitées à faire à *la place de...*)

### 3

#### Des difficultés à *Aller vers*

Il existe encore des problèmes d'accès aux services de médiation numérique, à un équipement et un réseau de qualité dans les zones les plus reculées du territoire. Il faut rendre internet accessible et attractif en répondant rapidement aux attentes des usagers et en étant au plus proche de leur domicile.

Il serait nécessaire de doubler les interventions dans les territoires en demande. Possiblement en renforçant les capacités d'itinérance des acteurs, pour que les actions d'*aller vers* puissent gagner en récurrence et en pérennité.

Il semble également impératif de démultiplier les initiatives itinérantes qui ont fait leurs preuves pour aller là où les gens sont, et couvrir plus facilement les territoires éloignés, généralement ruraux.

### 4

#### Numérique responsable et la filière du reconditionné

Le sujet de la filière du reconditionné est revenu à plusieurs reprises lors des concertations, ainsi que le numérique responsable. Ces deux sujets auraient pu être un axe à placer au cœur des débats.

Pour la filière du reconditionnement, plusieurs problématiques se posent : une mauvaise identification de la filière, un manque de reconnaissance de celle-ci (les acheteurs privilégient encore trop le matériel neuf), et une difficulté à collecter le matériel pour alimenter cette filière, qui pourrait pourtant profiter aux professionnels comme aux bénéficiaires d'accompagnement (c'est par exemple le cas dans les Landes).

Sur le volet de l'éducation numérique, les professionnels sont de plus en plus sensibilisés aux questions entourant, par exemple, le numérique responsable ou encore l'accessibilité web. Ils notent toutefois qu'il n'est pas aisé de trouver des ressources permettant la production de supports (numériques ou non) plus inclusifs et "vertueux".

# Les propositions

## Outillage des professionnels et dispositifs d'inclusion numérique

### ◆ **Création d'un Portail Numérique Unique centralisant ressources, formations, référencement, acteurs, financements...**

Afin de disposer d'un outil centralisateur mutualisant l'ensemble des ressources et contacts utiles aux professionnels, évitant ainsi un éclatement de l'accès aux informations. Ce qui atténuerait la problématique soulevée durant les années précédentes de la dispersion (et de la perte) des informations relatives aux dispositifs en cours et à venir.

### ◆ **La création d'un numéro d'appel unique / d'un point d'entrée unique vers les services de médiation numérique**

Les usagers pourraient appeler pour être réorientés selon leur besoin vers un correspondant local.

### ◆ **Pour le développement de futurs outils : replacer les utilisateurs au centre dès leur conception**

Inclure les professionnels locaux et les usagers dès la phase de conception, et réaliser des tests avec eux en amont, afin de mieux prendre en compte les besoins du terrain et amoindrir le risque de disposer d'un outil qui ne coïncide pas avec la réalité opérationnelle.

## ◆ Renforcer la communication allouée aux différents dispositifs, à destination des bénéficiaires et des acteurs de terrain

Notamment par le biais de grandes campagnes de communication, au national comme au régional, en multipliant les canaux de communication hors numérique (presse, affiches, numéro d'appel...)

D'autres actions peuvent se penser à une échelle plus locale :

- Comme l'accompagnement des acteurs à la création d'événements locaux mutualisés pour promouvoir les différents services : portes ouvertes, forums d'informations...
- Afficher des supports de communication sur les différentes structures de médiation numérique dans les organismes publics
- Sensibiliser le grand public et les professionnels via l'organisation de webinaires...

Mise en place d'une lettre d'information mensuelle pour informer des changements des opérations de services publics : à destination des professionnels du secteur, ce nouvel outil de communication permettrait de les informer des changements majeurs dans les aides sociales, la législation, etc.

## ◆ Le développement d'une offre de service accessible dans tous les territoires

Développement d'un dispositif consacré aux questions de l'*Aller vers*, qui pourrait s'inspirer de ce qui se fait déjà sur le territoire mais viendrait en renforcer l'action et en augmenter la portée.

### Quelques pistes :

- favoriser les actions de médiation à domicile pour les usagers ne pouvant se déplacer, en faisant le lien avec les réseaux d'aide à domicile,
- Une permanence délocalisée dans les communes reculées (dans les locaux de La Poste, les mairies...)
- Des bus numériques présents sur les marchés...

## ◆ Permettre aux opérateurs locaux de prendre en charge les formations à destination des Conseillers numérique France Services

Les opérateurs en charge de la coordination des actions d'inclusion numérique à l'échelle des territoires devraient pouvoir soit conduire les formations professionnelles des CnFS, quand ils en ont la compétence, ou à minima y intervenir notamment pour développer les stratégies mises en œuvre localement.

## Interconnaissance des acteurs

### ◆ Cartographie des acteurs en présence

Mieux structurer le réseau de l'inclusion numérique à chaque échelle (nationale, régionale, départementale, locale) grâce à la mise en place d'outils de repérage des structures de médiation (comme une cartographie en open data unique et régulièrement mise à jour) et de coordinateurs ou d'animateurs référents à chaque échelle, qui travaillent main dans la main.

Les participants ont conscience que pour mener à bien ce projet et le maintenir dans le temps, il faut en faire l'affaire de tous, pour intégrer les structures et mettre les informations à jour.

- Cela nécessite des ressources humaines pour pouvoir le faire : possibilité de recruter des correspondants locaux chargés de recenser les structures et de mettre à jour les informations.
- Pour que cela puisse se faire correctement et dans le temps, un dispositif de communication et de suivi doit être mis en place pour que l'ensemble de la chaîne des acteurs puisse se saisir de cet outil et en maintenir l'usage au fil du temps

### ◆ Structuration de réseau

Avoir un chef de file autour de l'inclusion numérique et à qui se référer en cas de questions concernant les acteurs locaux. Un chef de file dont la zone d'influence serait départementale.

Fluidifier la communication (avec un acteur potentiellement dédié) à transmettre rapidement les informations à l'ensemble des acteurs et les mobiliser rapidement si besoin est. En bref, renforcer la structuration d'un réseau fort et mobilisé.

## ◆ Organiser davantage de temps de rencontres entre les acteurs

L'organisation de temps de rencontres fréquents afin de favoriser l'interconnaissance des professionnels mais aussi des plus événements récurrents (hors NEC, mais éventuellement labellisés *Numérique En Communs*) pour que les acteurs d'un même territoire puissent disposer d'un espace de rencontre, de dialogue de manière plus structurée et moins épisodique.

## Numérique responsable

◆ Travailler sur **un programme national d'éducation**, de sensibilisation, d'information **au numérique responsable** pour les professionnels et les particuliers.

◆ **Identifier un chef de file « numérique responsable »**, qui pourrait conseiller et accompagner les acteurs de tout type sur ces questions (choix de matériel, accessibilité numérique...)

◆ **Mettre en place un indice de consommation énergétique des outils numériques** permettrait de mieux encadrer et mesurer l'utilisation des nouvelles technologies. Il est constaté une surconsommation numérique par méconnaissance (matériel + usages). Ce sujet doit faire l'objet de formations auprès des acteurs de la médiation et des publics.

## Filière du reconditionné

◆ Mettre en place **une TVA sur marge pour le matériel reconditionné**, appliquée à toutes les structures.

◆ Le matériel reconditionné doit être rendu disponible pour les usagers comme pour les professionnels (tout comme les offres internet sociales, qui sont à développer en partenariat avec les acteurs habilités). Les filières du recyclage et du reconditionnement pour les publics en difficulté doivent être amplifiées.

**Lancer une filière officielle du reconditionnement et de la redistribution du matériel reconditionné à l'échelle nationale** pourrait répondre à ces différents besoins.

## Axe 3 : formation et structuration de la filière professionnelle

Accompagner les publics éloignés du numérique nécessite des compétences spécifiques et des professionnels formés dans une logique de carrières. Cependant, la structuration de la formation dans le secteur est naissante, rendant difficile la reconnaissance des métiers pourtant essentiels à la réussite d'une transition numérique pour tous.

Comment rendre les métiers de la médiation numérique attractifs pour répondre aux besoins croissants et en faire un réel vecteur d'emploi ? Quels échelons et mécaniques de coordination des différentes actions et dispositifs ? Comment préparer les interventions complémentaires avec d'autres métiers de l'accompagnement ?

### Les grands constats dressés

1

**Une filière professionnelle encore trop peu structurée et une faible reconnaissance de la profession**

Pour les participants, il est impératif de structurer la filière de l'inclusion numérique pour en faire un réel secteur d'activités, avec des professionnels reconnus comme tels (avec les diplômes et qualifications adéquats et les formations adaptées, comprenant donc une reconnaissance des métiers) ainsi que d'un périmètre d'activité défini.

À l'heure actuelle, le titre principal obtenu via la formation professionnelle est celui de *Responsable d'Espace de Médiation Numérique*, qui est perçu comme trop spécifique au regard des activités quotidiennes des médiateurs et des Conseillers numériques France Services.

Les questions de la posture professionnelle, de l'appréhension des différents publics en difficulté avec le numérique sont des exemples de thématiques qui sont jugées pour l'heure insuffisamment traitées en formation initiale et continue.

Le flou qui entoure les attributions d'un médiateur ou d'un conseiller numérique et la dimension généraliste de leurs activités s'est répercuté sur le dispositif CnFS : d'un conseiller à un autre, les missions varient fortement, faute d'une fiche de poste clairement définie et comparable. Certains CnFS reçoivent des demandes (de leurs employeurs comme des publics accompagnés) qui sortent du périmètre de leurs missions théoriques

Bien souvent des tâches pour lesquelles ils n'ont pas été formés (la formation initiale des CnFS a par ailleurs été jugée inégale sur les territoires et pas toujours en adéquation avec la réalité opérationnelle de leur poste). En résulte un sentiment de manque de considération et de reconnaissance de l'utilité de leur poste. Sentiment partagé par les autres corps de métier autour des questions d'inclusion numérique.

2

## **Des zones de flou persistantes autour de la formation continue et des évolutions de carrière**

Les évolutions de carrière demeurent également floues et les interrogations soulevées ont été nombreuses : quelle pérennité pour les postes ? Quelles projections de carrière offrir aux professionnels de l'accompagnement au numérique ? Pour accompagner ces projets d'évolution de carrière, la formation continue semble tout indiquée.

Or, l'offre actuelle sur les sujets corrélés à l'inclusion numérique (développement de compétences et acquisition de compétences nouvelles) est encore méconnue par les acteurs, qui ne sont par ailleurs pas toujours en capacité de se rendre disponibles sur des formations de longue durée. S'ajoute à cela une répartition inégale de l'offre de formation sur les territoires, provoquant des problématiques de mobilité pour y accéder.

### 3

## Un besoin de mutualisation et d'une plus grande collaboration entre les acteurs de l'inclusion numérique

L'inclusion numérique est un sujet qui impacte plusieurs catégories de professionnels qui n'ont pas vraiment l'occasion de se côtoyer : acteurs de la formation professionnelle, travailleurs sociaux, médiateurs numériques, agents des services publics, aidants professionnels...

Les participants sont pourtant convaincus que la rencontre entre ces différents corps professionnels peut avoir des effets bénéfiques sur la montée en connaissance et en compétences via le partage d'expériences et de pratiques, ainsi que sur une meilleure complémentarité entre les acteurs, via une meilleure compréhension des attributions de chacun.

## Les propositions

### Structuration de la filière et reconnaissance du secteur

◆ La structuration de la filière professionnelle passe par la définition des métiers, y compris dans la fonction publique territoriale, et la création de formations et de titres adaptés. L'institutionnalisation des métiers de conseillers et médiateurs numériques permettrait leur valorisation (en tout point de vue), et leur reconnaissance, nécessaires à la stabilisation des conditions d'exercice.

- Avoir des postes et des compétences reconnus par le système des diplômes d'Etat et de la certification professionnelle
- Créer un vrai titre professionnel avec une filière dédiée dans la fonction publique territoriale
- Elargissement du périmètre du titre professionnel vers une filière structurée prenant en compte l'alternance et la possibilité de diversification / spécialisation
- Disposer d'un référentiel ROME autour des métiers de l'accompagnement au numérique, en y incluant notamment les perspectives d'évolution professionnelle que ces métiers permettent (coordinateur territorial d'inclusion numérique, etc.)
- Des modules universitaires autour des enseignements et de l'accompagnement numériques (obligatoires ou facultatifs) pour les formations initiales des travailleurs sociaux.

## Formation professionnelle initiale et continue

◆ **Créer un plan de formation national**, avoir un catalogue de formations voire un centre de formation dédié aux acteurs de l'inclusion numérique. Besoin d'un parcours de professionnalisation continu, pour les conseillers et médiateurs numériques.

◆ Disposer de **coordinateurs départementaux chargés de recenser et de faire émerger les besoins en formation** des CnFS et des autres acteurs de l'accompagnement.

Obligation d'un maintien et d'une actualisation des compétences via la formation continue et un système de recyclage du diplôme.

◆ **Retravailler la formation initiale des Conseillers numériques France Services** pour que celle-ci soit davantage en adéquation avec la réalité opérationnelle du terrain et y inclure des socles de compétences spécifiques, sur l'accompagnement des publics, la posture professionnelle, pourquoi pas des modules liés au travail social...

◆ Par ailleurs, sur ce sujet du lien entre médiation numérique et médiation sociale, pourquoi ne pas envisager **la création d'un nouveau métier : celui de conseiller numérique de la médiation sociale**, un profil plus orienté vers le travail social.

◆ **Assurer la formation continue des professionnels avec des cycles de formation réguliers et de qualité sur différents sujets**

Pour assurer la qualité et la continuité des formations proposées, il est nécessaire de s'appuyer davantage sur des formateurs issus du terrain et des intervenants professionnels.

La création de module de formation thématiques en e-learning pourrait faciliter l'accès à la formation continue. Les organismes de formation choisis pour concevoir ces formations doivent être spécialisés dans le numérique, ou bien être accompagnés à développer une expertise sur le sujet.

Des compléments de formations spécifiques doivent être proposés aux professionnels en fonction de leur périmètre d'intervention et des publics accueillis.

### ◆ **Assurer la formation continue des professionnels avec des cycles de formation réguliers et de qualité sur différents sujets**

Pour assurer la qualité et la continuité des formations proposées, il est nécessaire de s'appuyer davantage sur des formateurs issus du terrain et des intervenants professionnels. La création de module de formation thématiques en e-learning pourrait faciliter l'accès à la formation continue. Les organismes de formation choisis pour concevoir ces formations doivent être spécialisés dans le numérique, ou bien être accompagnés à développer une expertise sur le sujet. Des compléments de formations spécifiques doivent être proposés aux professionnels en fonction de leur périmètre d'intervention et des publics accueillis.

### ◆ **“Encapaciter” les opérateurs locaux à assurer la formation continue**

Pour permettre une délocalisation plus simple des actions de formation, il serait intéressant de s'appuyer sur des structures de démultiplication.

Ces structures, formées par les titulaires du marché conclu par l'Etat, pourraient délocaliser sur leur territoire des actions de formation ciblées, par exemple dans le cadre de la formation continue ou sur la formation initiale dans le cadre d'un parcours mixte distanciel / présentiel.

### ◆ **Systematiser la formation des aidants à l'accompagnement au numérique**

Les personnels en charge de l'accompagnement des personnes, notamment au domicile, étant régulièrement confrontés à des demandes d'accompagnement numérique, il semble indispensable de systématiser leur formation aux modes d'interventions conformes dans le cadre de ces sollicitations. Ces formations doivent intégrer la connaissance des stratégies locales d'inclusion numérique afin de permettre la mobilisation des ressources de proximité.

Développer la formation continue pour le maintien et l'actualisation des compétences et renforcer les apprentissages des enjeux de l'inclusion numérique dans les instituts de formation des travailleurs sociaux.

## Renforcement des dispositifs pédagogiques hors champ de la formation professionnelle

**Les acteurs du territoire doivent davantage travailler en collaboration, pour monter en compétences.**

Pour cela, il est proposé de :

- Privilégier les échanges dans des lieux physiques et multiplier les occasions de collaborer, facilitant une meilleure interconnaissance des acteurs
- Créer des groupes de partage d'expérience, voire même d'une analyse de la pratique
- Inclure des séances de présentation des différents services dans les formations des médiateurs pour clarifier le rôle de chacun dès le départ
- Organiser des temps de présentations mutualisés entre les CnFS et les Agents France Services pour montrer que leurs rôles sont complémentaires.

◆ **Créer des lieux physiques** pour trouver un ensemble de services dans un même espace et multiplier les occasions de collaborer.

◆ **Fédérer les professionnels de la médiation pour travailler à la définition de missions clarifiées**

Le constat est largement partagé : la médiation numérique est souvent très liée au traitement de sujets sociaux. Les médiateurs sont amenés à entendre une partie des problématiques sociales des usagers.

S'il est très clair pour tous qu'il n'est pas de leur ressort de traiter ces questions, un appui méthodologique relatif à la posture de médiation sociale, et un référentiel clair du périmètre d'intervention apparaissent comme des outils indispensables à une pratique professionnelle plus sûre et partagée.

## Axe 4 : Données et évaluation de la politique publique

Ce dernier axe pose la question du passage à un pilotage plus efficace des politiques d'inclusion numérique et d'organisation de l'écosystème grâce à une utilisation éthique et efficiente des données produites.

Réussir le pilotage par la donnée demande de lever certaines contraintes et d'harmoniser les processus. Comment renforcer l'utilisation des standards d'évaluation et de diagnostic des compétences ? Quels dispositifs de partage data et référentiels communs imaginer pour dynamiser les pratiques et la mesure d'impact ? Quels référentiels de mesure et pilotage du sujet à l'échelle France ? Comment faire bon usage des données pour suivre en temps réel les besoins et profils des éloignés du numérique ?

### Les grands constats dressés

1

#### Difficulté à obtenir des données territoriales fiables de la fragilité numérique

Les participants ont fait remonter leurs difficultés quant à l'obtention de données locales sur différents sujets, quand elles existent (taux de non-recours aux droits, degré de compétences numériques des territoires etc.).

Des données pourtant essentielles dans les décisions stratégiques des structures. L'Indice de Fragilité Numérique (IFN), dans sa version actuelle et de par son échelle nationale, tend à lisser les résultats à l'échelle d'un département. Certaines données intégrées dans l'outil semblent également anciennes et ne correspondent plus vraiment à la réalité perçue par les acteurs.

Les acteurs constatent donc une grande différence entre les territoires évalués comme fragiles par l'IFN et ceux qui le sont effectivement. De par le travail conséquent que représente l'actualisation régulière des données intégrées à l'IFN, les participants évoquent une incapacité à les mettre à jour régulièrement, faute de temps et de moyens.

Pour pallier ce fait, les structures tentent de mener leurs propres enquêtes avec les moyens dont elles disposent. De par l'ampleur de la tâche, ces études sont menées de manière sporadique, sans systématisation de mise à jour, ce qui rend l'analyse des actions et de leurs effets difficile, tout comme le suivi et pilotage de l'impact à long terme.



## **Une absence de schéma de données national pour mesurer l'impact**

Les territoires sont inégalement dotés sur les outils de collecte de données. À l'heure actuelle, il n'existe pas vraiment de socle partagé de critères objectifs d'évaluation de la précarité numérique, sur la performance de la distribution des droits sociaux via le numérique etc.

Il en va de même pour les outils de mesure de l'impact de l'accompagnement des publics, bien que des tentatives aient été menées par quelques acteurs du territoire.

Pix est parfois utilisé pour effectuer des diagnostics sur les niveaux des bénéficiaires mais ce n'est pas le cas majoritaire, les diagnostics s'effectuant plutôt via des supports hétérogènes créés par les acteurs. L'outil "Coop" est systématiquement utilisé du côté des CnFS, couplé à un second outil de mesure de la satisfaction.

Tous les acteurs concertés déclarent mener des enquêtes de satisfaction des accompagnements (qu'ils fabriquent eux-mêmes), mais rien n'est standardisé. Tout le monde fait donc selon les besoins de sa structure et selon des modèles locaux.

La donnée est un réel sujet pour les acteurs, mais faute d'un outil commun et d'un schéma de données identiques pour tous, le regroupement des informations à une plus grande échelle ne semble pas encore possible.

### 3

## Un partage des données permettant d'identifier les publics prioritaires compliqué

Les acteurs ne savent pas à qui s'adresser en priorité pour obtenir des données territoriales pourtant nécessaires à l'accomplissement de leurs missions. Plusieurs acteurs témoignent de difficultés pour solliciter des opérateurs de services publics locaux ou des structures disposant de telles données.

Ce qui est notamment constaté ici, ce n'est pas que les acteurs seraient de mauvaise volonté et ne souhaitent pas collaborer. Ce sont davantage les problématiques de connaissances mutuelles qui ont été abordés, les acteurs issus de corps de métiers différents n'interagissent que trop car ils n'arrivent pas à correctement s'identifier les uns les autres.

Les cartographies existent mais sont pour certaines peu mises à jour et l'ensemble des acteurs n'a pas forcément connaissance de tels outils facilitant l'identification des forces en présence sur un même territoire.

## Les propositions

### Accessibilité des données territoriales

Les acteurs ne savent pas à qui s'adresser en priorité pour obtenir des données qui leur permettraient de gagner en efficacité.

◆ Pour assurer le bon traitement et être garant de la fiabilité des données, il pourrait être envisagé de créer un poste de responsable du traitement des données qui aurait la légitimité de les partager ensuite, dans le respect des cadres légaux (RGPD, etc.).

Cette mission pourrait être à la charge des départements (échelle qui paraît la plus pertinente et adéquate pour les acteurs).

### ◆ Mise en Open Data des données

Mettre les données qui peuvent l'être en Open Data permettrait aux différents acteurs d'avoir accès à la même base d'informations.

Mettre les données qui peuvent l'être en Open Data permettrait aux différents acteurs d'avoir accès à la même base d'informations.

### Concernant les dispositifs initiés les années précédentes

◆ **Transmettre aux acteurs les principales données issues des dispositifs déployés** sur les territoires pour qu'ils puissent avoir connaissance de l'impact généré, parfois mieux connaître les dispositifs et leurs objectifs. Cela pourrait créer un levier de motivation pour déployer sur les territoires et faciliter l'opérationnalisation.

### Standardisation des outils liés à la donnée pour l'ensemble des acteurs de la médiation numérique

Cela peut passer par exemple :

- par l'**ouverture de l'outil "Coop" des CnFS à tous les acteurs de la médiation numérique**, tout en le retravaillant pour en faire un outil adapté et adaptable
- **par la création d'un schéma de données d'impact national qui intègre toutes les données** (mesure d'impact, progression des bénéficiaires, satisfaction...) qui soit simple, explicite et facile à prendre en main pour les acteurs, pour ne pas ajouter de tâches supplémentaires aux acteurs de terrain.
  - Par ailleurs, les participants soulignent l'importance d'être bien accompagnés si un tel outil voit le jour, pour le manier correctement d'une part, et pour que l'utilisation dudit outil soit maintenue dans le temps.

## **Mener des études de grande ampleur autour de l'impact des actions de médiation numérique et sur des thèmes importants pour le secteur (non recours aux droits etc.)**

### **◆ Mener une grande enquête nationale récurrente**

Par exemple à l'occasion du recensement, où il serait possible d'inclure de nouvelles questions autour du numérique, pour savoir quelles personnes sont en besoin d'accompagnement, et éventuellement observer des progressions / des améliorations au fil du temps (temps long).

Cela permettrait d'identifier plus rapidement les personnes en précarité numérique et de les réorienter plus aisément dans une logique de parcours (*cf. Axe 2*). Ce type d'études pourrait se mener en renforçant les partenariats avec les laboratoires de recherche en sociologie, par exemple, ainsi qu'avec les principaux opérateurs de services publics.

Pour ce type d'enquête, il est bien entendu nécessaire que les acteurs de terrain soient tenus informés et mobilisés sur ces sujets.

### **◆ Propositions de nouveaux indicateurs à mesurer**

L'évaluation des effets de la politique pourrait s'appuyer sur de nouveaux indicateurs objectifs :

- Enquête locale sur l'usage des outils numériques auprès des usagers en mobilisant les opérateurs de services publics ;
- Compilation des résultats anonymisés de diagnostic PIX ;
- Statistiques de fréquentation de certains lieux de médiation numérique : espace France Services, accueil de service publics, collectivités territoriales ;
- Nombre de mandats Aidants Connect signés.

# Éclairage Hubikoop sur l'axe 3

## Nos constats et propositions

Dans le cadre du dispositif national, certains Hubs étaient invités à produire une contribution thématique. Cette partie est dédiée à ce travail complémentaire de Hubikoop autour des enjeux liés à la formation professionnelle.

**Voici nos constats ainsi que nos propositions.**



### **Structuration des métiers et de la filière de la médiation numérique**

#### **Une mise en contexte de la problématique**

L'écosystème de la médiation numérique a été enrichi de nouveaux "rôles" : aidants numériques, Conseillers numériques France Services, coordinateur inclusion numérique ...

Pour autant, un seul métier est aujourd'hui inscrit au Répertoire National des Certifications Professionnelles, celui de Responsable d'espace de médiation numérique. Un titre qui est loin de correspondre à toutes les spécificités des rôles et métiers émergents cités précédemment.

**◆ Proposition : Disposer de titres / certification correspondant aux réalités des professionnels de l'accompagnement numérique (avec tout ce que cela implique d'un point de vue formation professionnelle)**

- Construire des codes ROME spécifiques à chaque métier (et les évolutions de carrière possible)
- Uniformisation / harmonisation de la formation qui découle naturellement de la création des fiches ROME
- Élaborer des référentiels de compétences adaptés aux différents métiers de la médiation numérique et en faire de véritables certifications / titres sur diplôme à terme... Ce qui implique de créer les formations adéquates, et de les inscrire au RNCP / Répertoire Spécifique... Permettant ainsi un financement de ces formations via CPF.

## Possible marche à suivre

1. Groupe de travail pour définir un référentiel de compétences autour des métiers de l'accompagnement au numérique, sur la base des retours des acteurs qui ont cette fonction actuellement
2. Formaliser les formations (certifiantes en devenir) qui permettent d'obtenir les compétences formalisées dans le nouveau référentiel
3. Définition du niveau du titre (équivalent diplôme) pour devenir professionnel de l'accompagnement au numérique
4. Intégrer lesdites nouvelles formations au RNCP (France Compétences) pour que ces formations deviennent véritablement certifiantes
5. Accompagner les organismes de formation dans la transformation de leurs formations sur le sujet et les accompagner dans le processus de certification de leurs formations nouvellement remaniées
6. Travail de sensibilisation auprès des acteurs de l'orientation professionnelle concernant cette profession (la faire connaître, cadrer le profil-type d'un accompagnant, élément de langage sur le poste, principales attributions, grilles salariales, perspectives d'évolution)...

## Quelles sont les modalités d'application et l'organisation à mettre en place ?

Intégration de ces postes dans les organigrammes des entreprises, ce qui induit une sensibilisation auprès des organisations sur cette profession et le périmètre des activités qu'un tel professionnel peut mener.

Concernant les modalités d'application, il paraît nécessaire qu'un groupe de travail national s'organise pour qu'un consensus global se fasse sur ce référentiel de compétences et tout le périmètre d'action du professionnel, enrichi des retours des acteurs occupant déjà cette fonction.

Un accompagnement des organismes de formation sera également à prévoir pour le remaniement voire le dépôt des nouvelles formations au RNCP (sans RNCP, pas de certification obtainable, et pas de possibilité de financer la formation via CPF).

**Attention : Les professionnels de l'accompagnement numérique ne sont qu'un rôle parmi les nouvelles fonctions amenées par les besoins du secteur.**

L'accompagnement des bénéficiaires "en situation d'exclusion numérique" est une chose, mais il existe également une grande variété d'acteurs qui ont des besoins spécifiques sur l'accompagnement au numérique (ex : TPE / PME dans leur transformation numérique, nécessitant des besoins spécifiques et des connaissances particulières - connaissance des secteurs économiques, coordination, développement partenarial, consulting...).

Ces nouveaux rôles doivent s'accompagner de modules spécifiques de formation associés à des compétences précises, qui ne sont pas nécessairement liées au travail social. Idem pour la coordination territoriale (nécessitant connaissance de l'accompagnement au numérique + des compétences relationnelles et de gestion de projet).

Par exemple en Nouvelle-Aquitaine, Hubikoop et un consortium d'acteurs initient un travail (dans le cadre de l'AEFA) de création de fiche de poste / référentiel de compétences pour un poste de référent numérique intégré aux organismes publics, acteur chargé d'accompagner les petites entreprises dans leur transformation numérique.

Au-delà d'une connaissance particulière des métiers du numérique, ce professionnel a besoin de disposer de connaissances et compétences entrepreneuriales pour s'adapter aux besoins spécifiques des cas qu'il accompagne.

**Attention :** L'idée n'est pas de repartir de zéro mais de s'appuyer sur l'existant.

## 2

## Formations continues

### Une mise en contexte de la problématique

Corollaire direct des points abordés sur le premier point, le(s) métier(s) n'est pas reconnu par le manque de diplômes initiaux qui y mènent. Mais les questions concernant la formation initiale ne sont pas à notre portée directe. Nous allons donc nous focaliser sur les points de la formation continue.

Ainsi, le secteur de l'inclusion numérique fait face à des mutations permanentes, qui nécessitent de rester au fait des évolutions et de se former aux évolutions des pratiques.

La formation continue des professionnels semble donc indispensable pour assurer leur montée en compétences et la reconnaissance de leurs actions, tout en les accompagnant dans le contexte de mutation permanente du secteur.

Si le besoin de formation ou d'accompagnement à la montée en compétences est un besoin, nous notons une certaine frilosité de la part des organisations à laisser leurs agents / leur équipe en session de formation sur parfois plusieurs journées, consécutives ou non.

Nous sommes donc ici face à une contrainte temporelle (formation parfois peu adaptée en termes horaires pour les capacités des professionnels). S'ajoute à cela un maillage inégalement réparti de l'offre de formation sur le territoire, posant des questions de mobilité des professionnels entre les départements et d'équité face à l'accessibilité de l'offre de formation.

Enfin, le cadre réglementaire de la formation continue, de son mode de financement, associé à un manque de visibilité de l'offre, rend difficile l'accès à la montée en compétence pour les professionnels. Une offre complémentaire s'est développée, sous forme d'accompagnements, de temps de sensibilisation, de webinaires. Cette offre complémentaire est nécessaire, mais ne peut se substituer totalement à de la formation continue.

## Le cas spécifique du dispositif Conseillers numériques France Services

Concernant le dispositif CnFS, la formation initiale est inégale selon l'organisme de formation, ce qui ne permet pas aux professionnels de bénéficier des mêmes compétences. De plus, on note un manque d'adaptation à la réalité de terrain de la formation par rapport aux missions concrètes qui sont attribuées aux CNFS. Afin d'harmoniser les pratiques de ces professionnels, il semble nécessaire de leur offrir la possibilité de se former tout au long de leur carrière afin de pallier les disparités.

◆ **Proposition : développer sur l'ensemble du territoire de la Nouvelle-Aquitaine des dispositifs pédagogiques, afin d'apporter des solutions flexibles et rapides répondant à un besoin imminent d'information, d'acculturation et de prise en main rapide de la part des acteurs**

### Points-clés :

- Avoir une connaissance précise des besoins de montée en compétences des acteurs de terrain
- Recenser les différents dispositifs existants sur le territoire et/ou mobilisables sur le territoire, et les diffuser sur une plateforme unique centralisée
- Favoriser l'innovation et la création de dispositifs pédagogiques répondant aux besoins des professionnels et les valoriser sur l'ensemble des territoires

### Possible marche à suivre

- Donner les moyens aux acteurs de la formation / aux DREETS / aux hubs de mener de réelles enquêtes afin de déterminer les besoins réels des acteurs opérationnels (**recensement du besoin**)
- Centraliser les dispositifs pédagogiques sur une plateforme unique pour faciliter la recherche de "formation" spécifique, et d'améliorer la visibilité de l'ensemble des dispositifs (**diffusion de l'offre**)
- Soutenir et renforcer la communication des acteurs disposant de tels dispositifs pour leur permettre d'améliorer leur visibilité (**diffusion de l'offre**)
- Accompagner les acteurs dans l'hybridation de leurs modèles pédagogiques (constitution de MOOC, modules en ligne en complément du présentiel...) (**Accessibilité de l'offre**)

Hubikoop a fait plusieurs expérimentations pour proposer de valoriser des dispositifs pédagogiques auprès de certains acteurs dont le besoin avait été identifié, et a même proposé des temps récurrents de partages d'informations.

On peut notamment citer les cafés-visio et les webinaires mensuels, initialement dédiés à la communauté CnFS de Nouvelle-Aquitaine, où chaque mois, une compétence (ou un dispositif) est valorisée et soumise à enrichissement avec les participants (partage entre pairs).

Dans le même ordre d'idée et toujours auprès de la communauté CnFS de Nouvelle-Aquitaine, nous avons proposé les parcours d'accompagnement Framasoft sur les logiciels libres, suite à l'identification d'une volonté de se former de la part des acteurs.

Toujours dans le même ordre d'idée, Hubikoop est devenu ambassadeur auprès d'Internet Sans Crainte, pour en diffuser les outils.

Ces actions ont été rendues possibles par la constitution du réseau régional des CnFS et d'échanges réguliers avec eux.

S'il est pour le moment possible de le faire avec certaines typologies d'acteurs bien définies, le Hub n'est pas en capacité suffisante (RH) pour créer des réseaux et de les animer pour assurer un suivi dans le temps des besoins et de la recherche des dispositifs / acteurs adéquats.

Pour que cela puisse être mis en place, il semble impératif de renforcer les moyens alloués à la communication auprès des acteurs (pour qu'ils puissent connaître les acteurs / dispositifs à même de valoriser et centraliser leurs offres) et de fournir des moyens de communication renforcée pour la visibilité desdits dispositifs.

Un poste de référent local / départemental pourrait être envisagé, chargé de recenser les offres présentes sur le territoire, en identifier les manques, et pousser la valorisation des dispositifs auprès des acteurs. **(Cf Point 3 Coordination)**

Concernant le développement de nouveaux dispositifs, la mise en place peut se faire via le développement d'appel à projets pluriannuels, et donc développé tout au long de l'année.

## **Des parcours de formation répondant aux exigences de la formation continue inégalement répartis sur le territoire et encore trop difficiles d'accès**

La formation professionnelle continue souffre d'une double problématique : elle est inégalement répartie sur les territoires, ce qui pose problème pour les acteurs qui ne peuvent pas forcément se rendre dans les organismes de formation les proposant. Dans un même temps, le besoin de passer par la formation professionnelle continue sur des compétences liées au secteur ne sont pas prioritaires par rapport à d'autres socles de compétences.

Pour les organismes de formation, il n'est par ailleurs pas toujours évident de répondre aux exigences de la formation professionnelle continue (difficulté d'accès à Qualiopi, difficultés à intégrer leurs offres au RNCP / Répertoire spécifique, etc.). Cette difficulté vient également poser le problème du financement de la formation (délai d'attente pour les OPCO, impossibilité de recourir à son CPF, budgets formation des organisations alloués à d'autres compétences que celles sur l'inclusion numérique...)

### **Objectifs clé à atteindre**

- Relever les besoins en matière de formation continue et recenser les offres existantes = Avoir une connaissance précise des besoins de montée en compétences des acteurs de terrain
- Accompagner les organismes de formation dans le développement de leurs formations sur le sujet
- Accélérer les processus liés à France Compétences pour obtenir davantage de formation qui soient certifiantes ou assimilées pour augmenter les possibilités de financement de telles formations - Ce point participe à la reconnaissance accordée aux acteurs du secteur : ce sont des "vraies" formations, dont les compétences sont reconnues comme étant nécessaires et spécifiques

## Possible marche à suivre

Favoriser la création de formations professionnelles continues complètes pour les acteurs qui souhaitent développer leurs compétences et, éventuellement, rendre ces formations certifiantes. Et ce sur l'ensemble des territoires.

Passer par exemple par un appel d'offres auprès des organismes de formation pour la création de tels modules. Il semble également nécessaire de renforcer les moyens alloués à France Compétences afin d'accélérer les processus de certification (notamment dans le cas où les formations existent déjà, car il en existe).

Les hubs seraient dans leur rôle à piloter le projet sur leur région pour s'assurer du développement de telles formations sur l'ensemble des départements qui sont dans leur zone d'influence, en y associant les acteurs nationaux de la formation (qui peuvent contribuer à créer des formations à essaimer sur les territoires), et en impliquant les organismes de formation à l'échelle locale pour les formations dont le besoin territorial a été remonté.

### 3

## Coordination et dispositifs communs

### Une mise en contexte de la problématique

Les acteurs de terrain remontent un isolement dans leurs fonctions. Il y a une méconnaissance des collègues qui exercent les mêmes fonctions sur le territoire : ils souhaitent travailler à la mutualisation sur le territoire notamment via la formation et des temps de rencontre/échanges.

Il n'y a pas de réseau particulier constitué d'acteurs de la formation professionnelle, au-delà de l'échelle très locale. Certes, certains réseaux existent, mais à la marge, encore en fonction de volontés individuelles plutôt que portés par une feuille de route commune, bien que des tentatives subsistent.

La résultante de cela : il n'y a pas d'offre territoriale mutualisée concernant la formation. Certains OF sur certains départements sont bien pourvus en formation sur le numérique, d'autres n'en ont aucune.

◆ **Proposition : Renforcer la coordination par des acteurs à l'échelle départementale (création de poste ou renfort de l'existant) : création d'un poste dédié au recensement des besoins et du maillage de la formation, en lien avec le régional**

La création d'un poste de référent local / départemental, qui œuvre avec le Hub régional, dont la mission est de recenser l'offre de formation existante sur son territoire mais aussi de recenser les besoins de ses acteurs. Il fait ensuite remonter les besoins au Hub, qui peut agir en proposant de la création de formation ex nihilo, le mettre en relation avec d'autres acteurs d'autres départements qui eux le font... etc.

Intégré à ce poste : un temps, dédié à la veille puis au partage des informations avec le régional, officialisé par contrat de travail.

À notre sens, cette fonction devrait s'intégrer dans le périmètre d'action des conseils départementaux ou des préfetures (puissance publique).

◆ **Proposition : Initier la création d'un catalogue de formation mutualisé, pour centraliser l'offre de formation territoriale**

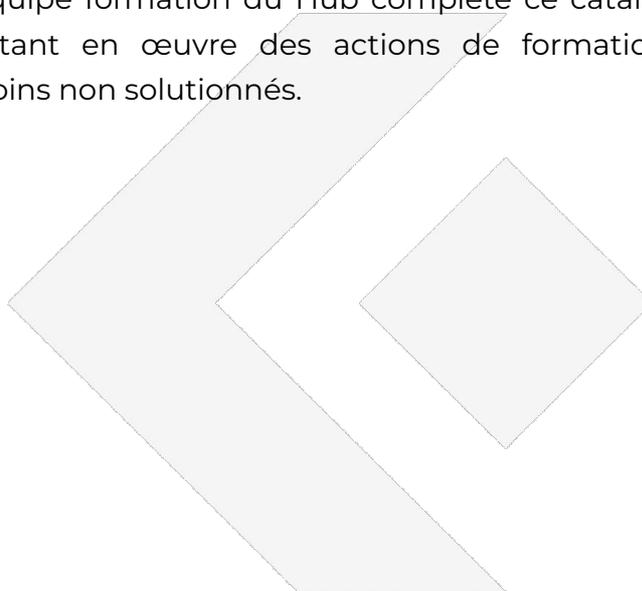
Le renforcement territorial découlant des missions données au poste de référent local / départemental amène donc à des remontées de besoin territorial en matière de formation dont le Hub sera le dépositaire.

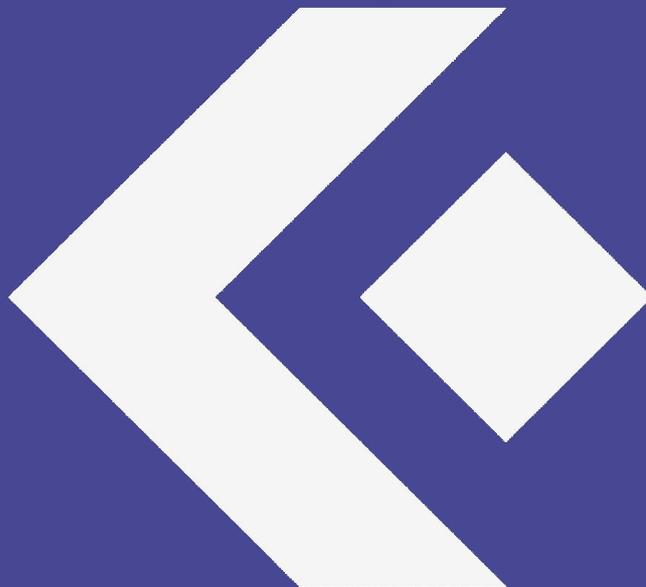
Le Hub pourra alors se charger de la création d'un catalogue de formation mutualisant ainsi les offres présentes sur le territoire et assurant une égalité d'accès, quel que soit le territoire d'intervention. Par l'identification des manques, le Hub sera également en mesure de proposer des formations adéquates.

Hubikoop s'est constitué organisme de formation précisément dans ce but : pouvoir être en mesure de proposer une offre de formation lorsque celle-ci est insuffisamment pourvue sur un territoire. Hubikoop créé selon les besoins l'ingénierie de formation, s'occupe de l'administratif, recrute les formateurs ...

## Possible marche à suivre

1. Recensement de l'offre existante pour l'intégrer à un catalogue commun et création d'actions de formation manquantes par le Hub.
2. Le Hub fait bénéficier de sa certification Qualiopi (et assure le suivi qualité) aux acteurs qui ne sont pas en capacité de passer la certification.
3. Le Hub prend en charge tout ou partie de l'administratif, laissant aux formateurs la seule animation de la formation.
4. L'offre de formation existante est intégrée au catalogue de formation du Hub, ce qui permet d'harmoniser l'offre de formation au niveau régional tout en l'adaptant aux spécificités du territoire.
5. L'équipe formation du Hub complète ce catalogue mutualisé, en mettant en œuvre des actions de formations répondant aux besoins non solutionnés.





**HUBIKOOP**

2023