



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

AGENCE
NATIONALE
DE LA COHÉSION
DES TERRITOIRES



SOCIÉTÉ
NUMÉRIQUE

PLAN NATIONAL

pour la formation
des médiateurs
et des aidants numériques

Synthèse de l'état des lieux
et recommandations

RAPPORT mars 2021

SOMMAIRE

L'ESSENTIEL	3
ENJEUX ET RECOMMANDATIONS POUR CHAQUE MÉTIER CIBLE DU PLAN NATIONAL POUR LA FORMATION DES médiateurs et des AIDANTS NUMÉRIQUES	8
LES MÉDIATEURS NUMÉRIQUES	8
Panorama de l'offre de formation existante	8
Principaux enjeux de montée en compétence et d'accès à la formation	9
Proposition de plan d'actions	10
LES TRAVAILLEURS SOCIAUX	12
Panorama de l'offre de formation existante en matière d'inclusion numérique	12
Principaux enjeux de montée en compétence et d'accès à la formation sur le champ de l'inclusion numérique	13
Proposition de plan d'actions	14
LES AGENTS PUBLICS EN CHARGE DE L'ACCUEIL, L'INFORMATION, L'ORIENTATION ET L'APPUI AUX DÉMARCHES DES USAGERS	17
Panorama de l'offre de formation existante en matière d'inclusion numérique	17
Principaux enjeux de montée en compétence et d'accès à la formation dans le champ de l'accompagnement numérique	18
Proposition de plan d'actions	19
PROPOSITIONS POUR UN CADRE DE RÉFÉRENCE DES COMPÉTENCES	22
Contenu du cadre de référence des compétences	22
Portée et modalités de diffusion et d'actualisation du cadre national de référence des compétences	23
ANNEXES	24
ANNEXE 1 – CADRE NATIONAL DE RÉFÉRENCES DES COMPÉTENCES DÉTAILLÉ	25
ANNEXE 2 : EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES IDENTIFIÉES SUR LES TERRITOIRES	30
Mettre en place un réseau portant le projet territorial de formation des médiateurs et des aidants numériques	30
Trouver des sources de co-financement pour les programmes de formation	30
Développer l'ingénierie de formation	31
Concevoir et pérenniser une formation	31
Renforcer la filière et la reconnaissance des compétences à l'échelon local	32
Développer l'offre de médiation numérique	32
Construire une cartographie des acteurs de l'inclusion numérique du territoire	32
Réussir le déploiement du pass numérique	32
ANNEXE 3 – RÉCAPITULATIF DES ENTRETIENS RÉALISÉS	33

L'ESSENTIEL

MESURES LANCÉES

- **Accélérer la formation au métier de médiateur numérique**
Recrutement et formation et 4000 conseillers numériques France Services - À partir de mars 2021
- **Inciter les employeurs de médiateurs et d'aidants numériques à renforcer la formation professionnelle continue de leurs salariés**
Signature d'une convention de 4,4M€ (dont 2,6M€ apportés par l'ANCT) entre l'ANCT et l'OPCO Uniformation pour l'achat de 2000 formations certifiantes et non certifiantes - Mars 2021
- **Certifier les compétences numériques des médiateurs et des aidants numériques avec Pix**
Adhésion au GIP Pix et signature d'un partenariat permettant notamment le financement (370K€) de :
 - D'une campagne de certification des compétences numériques des conseillers numériques France Services et des médiateurs numériques
 - D'une campagne de certification des compétences numériques des aidants numériques
- **Former les aidants aux enjeux liés à la manipulation de données personnelles d'utilisateurs et plus largement aux enjeux liés à l'application du Règlement général sur la protection des données (RGPD) lorsqu'ils sont en posture de « faire à la place de ».**
Financement par l'ANCT d'une formation obligatoire aux 20 000 aidants professionnels souhaitant être habilités Aidants Connect (2,5M€) – A partir de mars 2021
- **Inciter les CCAS à former leurs agents et leur encadrement aux enjeux et pratiques de l'inclusion numérique et encourager les démarches engagées par ces derniers de nature à contribuer à l'inclusion numérique sur les territoires.**
Signature d'une convention entre l'ANCT et l'UNCCAS - (500K€) Mars 2021
- **Promouvoir un cadre de référence des compétences dans le champ de l'inclusion numérique**
Co-construction d'un cadre de référence disponible en annexe de ce rapport – Janvier 2021

PRÉAMBULE

En mai 2018 était remis au Secrétaire d'Etat chargé du numérique le [rapport de la Stratégie nationale pour un numérique inclusif](#). Cette stratégie porte pour ambition de relever le défi de l'inclusion numérique en agissant sur trois leviers prioritaires : la consolidation de l'outillage des médiateurs et des aidants numériques dans l'accompagnement des personnes, le développement de solutions d'accompagnement pour ceux qui peuvent et souhaitent être formés et le soutien aux collectivités territoriales pour l'élaboration de réponses adaptées aux besoins des territoires.

Le rapport souligne notamment **le besoin de montée en compétence des médiateurs et des aidants numériques**¹, et insiste sur l'importance et l'urgence à mettre en place une offre de formation adaptée à chaque type de professionnels, pour leur permettre d'accompagner les personnes en difficulté avec le numérique dans les meilleures conditions, dans le cadre d'un parcours de professionnalisation adéquat, adossé à une valorisation des compétences et/ou une certification. Dans le cadre de France Relance, 250 millions d'euros sont mobilisés en faveur de l'inclusion numérique afin de garantir un accompagnement humain aux personnes en difficulté avec les outils numériques.

Partant de ce constat, le Programme Société Numérique a engagé des travaux afin de pouvoir proposer en 2021 des mesures pour le déploiement d'un **plan national pour la formation des médiateurs et des aidants numériques**. Ce plan vise à répondre aux enjeux de valorisation des métiers de la médiation et de l'aide numériques et de développement et renforcement des compétences de ces professionnels soulevés dans le rapport sur la Stratégie nationale pour un numérique inclusif, et a pour ambition de renforcer l'offre de formation, sa cohérence et son accessibilité.

Les travaux d'élaboration du plan national pour la formation des médiateurs et des aidants numériques se sont déroulés en plusieurs étapes :

- Une **première phase de cadrage**, qui s'est notamment appuyée sur l'audition d'une quarantaine d'acteurs ressource (cf. annexe 3), avec pour objectifs de :
 - définir les catégories de professionnels prioritairement ciblés dans le cadre du plan national pour la formation des médiateurs et des aidants numériques,
 - appréhender les enjeux de montée en compétence de ces professionnels et les traduire dans une première version d'un cadre de référence des compétences,
 - identifier les enjeux d'amélioration et de structuration de l'offre de formation à destination de ces professionnels, à l'appui d'un premier état des lieux de l'offre.
- Une **deuxième phase d'état des lieux critique** a été réalisée à partir d'une analyse auprès de plusieurs « terrains » (cf. annexe 3) retenus pour le caractère exemplaire de leurs actions en faveur de la formation des médiateurs et des aidants numériques. La conduite de ces terrains s'est organisée autour, d'une part, d'entretiens auprès des principales personnes ressources qui ont contribué à la réalisation des projets, d'autre part d'un atelier avec des représentants d'aidants numériques qui ont bénéficié des actions mises en place.

Les objectifs de ces analyses de terrain étaient multiples. Il s'agissait d'appréhender la dimension opérationnelle des projets, de comprendre de manière plus précise les freins et facilitateurs au montage de plans de formation et à l'accès à la formation, de confronter les premières analyses réalisées sur les besoins en compétences des

Notes

¹ Le terme « aidant numérique » peut renvoyer à différentes définitions. Dans ce rapport, le terme « aidant numérique » désigne les professionnels de l'accès aux droits et aux services publics, dont les pratiques sont bouleversées par la dématérialisation des canaux d'accès aux droits et aux services publics (les travailleurs sociaux, les agents en charge des missions d'accueil, d'information, d'orientation et d'appui à l'accès aux droits des usagers des services publics, ...). Ils sont en première ligne face aux usagers en difficultés avec le numérique alors que l'accompagnement des publics dans leurs usages numériques ne constitue pas toujours le cœur de leurs missions.

médiateurs et des aidants numériques avec la réalité vécue par les professionnels, et de mettre en lumière les actions « inspirantes » pouvant être réescomptées dans le cadre du plan national pour la formation des médiateurs et des aidants numériques.

- Une **troisième phase de formalisation des recommandations** a permis de proposer, sous la forme d'un plan d'actions, des mesures visant la mise en place rapide de nouveaux leviers incitatifs au développement de la demande et de l'offre de formation à destination de ces professionnels.

Un comité de pilotage partenarial a été mis en place dès le début des travaux en janvier 2020, avec l'objectif de réunir les acteurs impliqués sur ces enjeux de formation des médiateurs et des aidants numériques. L'objectif était de soumettre à leur discussion les travaux réalisés lors des 3 phases.

Le comité de pilotage partenarial était composé de : la Banque des territoires, la Direction Générale de la Cohésion sociale (DGCS) du ministère des solidarités et de la santé, la Délégation générale à l'Emploi et à la Formation professionnelle (DGEFP) au Ministère du travail, le Centre National de la Fonction Publique Territoriale (CNFPT), Emmaüs Connect, la Mednum, Pôle Emploi, la Caisse Nationale des allocations familiales (CNAF), l'Association des départements de France (ADF), l'Association des petites villes de France (APVF), l'Union Nationale des Centres communaux d'action sociale (UNCCAS), Uniformation en tant qu'Opérateur de compétence (OPCO) de la Cohésion sociale et Pix.

Nous les remercions pour leur participation à ces travaux.

Le Programme Société Numérique a été accompagné par le groupement INOP'S pour la réalisation de ces travaux et du rapport final.

Les propositions pour le plan d'actions sont fondées sur **cinq grands principes** :

1. Cibler, parmi les médiateurs et les aidants numériques, les « métiers » dont le développement des compétences portera le meilleur effet levier sur l'inclusion numérique des personnes en difficulté.

Trois « métiers » constituent ainsi les cibles prioritaires du plan national pour la formation des médiateurs et des aidants numériques :

- Les **médiateurs numériques**², dont le cœur de mission est d'accompagner les publics vers une autonomie des usages du numérique, et qui sont confrontés à des enjeux de professionnalisation et de structuration et de valorisation de la filière.
- Les **professionnels de l'accès aux droits et aux services publics**, dont les pratiques sont bouleversées par la dématérialisation des canaux d'accès aux droits et aux services publics, et qui sont confronté à des enjeux d'appropriation du numérique comme nouvel outil d'exercice de leurs missions. On distingue parmi ces professionnels :
 - Les **travailleurs sociaux**³,
 - Les **agents en charge des missions d'accueil, d'information, d'orientation et d'appui à l'accès aux droits des usagers des services publics**.

2. Accompagner, via le plan, le déploiement de dispositifs nationaux dont la réussite repose notamment sur la professionnalisation des médiateurs et des aidants numériques :

- Le **Pass Numérique**, dont le déploiement s'appuie sur la capacité à diagnostiquer le niveau d'autonomie numérique des personnes et à les orienter vers le réseau des structures de médiation numérique labellisées ;
- L'outil **Aidants Connect**, dont le déploiement nécessite de former les professionnels aux enjeux juridiques de protection des données à caractère personnel et à la posture et la déontologie du « tiers de confiance numérique » ;
- Les **nouveaux engagements de service public, qui prennent appui sur les anciens engagements Marianne** pour apporter une réponse plus ambitieuse aux attentes des usagers en matière de qualité de service. Ils intègrent les avancées récentes de la transformation publique dans le champ de la relation à l'utilisateur (loi ESSOC, Transparence, numérisation des services,...) et s'appliquent désormais à l'ensemble des administrations de l'Etat en relation avec les usagers (cf. décision CITP de juin 2019). Leur déploiement appelle à développer les compétences des agents en charge des missions d'accueil et d'appui à l'accès aux droits sur les postures et pratiques de l'accompagnement aux démarches en ligne.

3. Définir un cadre de référence sur les compétences attendues pour chacun de ces « métiers », afin d'orienter la stratégie de professionnalisation relative à chaque métier à l'appui d'un socle commun et partagé ayant valeur de référence pour le déploiement du plan national pour la formation des médiateurs et des aidants numériques.

4. Tenir compte, dans la définition du plan d'actions, des spécificités de chaque « métier » (en termes d'enjeux de montée en compétence, de freins à l'accès à la formation et d'organisation des circuits de financement propres à chaque statut), afin d'actionner les leviers les plus adaptés à chaque catégorie de professionnels.

5. Privilégier le principe de subsidiarité en favorisant et en soutenant l'initiative territoriale. L'ambition du plan national est d'apporter aux collectivités locales et à leurs partenaires de nouveaux leviers au

Notes

² Le terme « médiateurs numériques » est employé ici par commodité pour désigner tous les professionnels dont le métier consiste à accompagner les publics vers une autonomie des usages numériques mais il comprend en réalité l'ensemble des professionnels (« animateurs multimédia », « animateur accessibilité numérique », etc.) engagés dans l'encapacitation des publics sur le numérique, qu'il s'agisse de leur mission principale ou non.

³ Le terme « travailleurs sociaux » est employé ici par commodité, mais il comprend en réalité, et notamment s'agissant des CCAS/CIAS, l'ensemble des agents impliqués dans les démarches d'accompagnement social et d'accès aux droits.

service de leurs stratégies territoriales d'inclusion numérique, dans le respect des expérimentations et initiatives territoriales, et dans une logique d'adaptation des stratégies de formation aux besoins et spécificités locales.

En cohérence avec les cinq principes exposés ci-dessus, ce rapport est structuré en trois parties :

- La première partie présente, pour chaque catégorie de professionnels, une synthèse des enjeux identifiés et le plan d'actions proposé ;
- La deuxième partie présente des propositions de contenu, de portée et de modalités d'actualisation du cadre de référence des compétences.
- La troisième partie présente des recommandations pour l'organisation de la gouvernance du plan national pour la formation des médiateurs et des aidants numériques.



ENJEUX ET RECOMMANDATIONS POUR CHAQUE MÉTIER CIBLE DU PLAN NATIONAL POUR LA FORMATION DES MÉDIATEURS ET DES AIDANTS NUMÉRIQUES

LES MÉDIATEURS NUMÉRIQUES

Le cœur de métier des médiateurs numériques est d'accompagner les publics vers l'autonomie dans la compréhension et les usages des technologies, services et médias numériques.

Le métier de médiateur numérique, qui a émergé il y a une vingtaine d'année à la faveur du développement des technologies numériques, relève d'un **écosystème très divers** composé :

- de **quelques grands acteurs** qui maillent le territoire, majoritairement dans les grandes villes, identifiés à l'échelle nationale, et qui portent une offre d'outillage et de professionnalisation (Emmaüs Connect, Simplon, PIMMS, Mon Assistant Numérique...);
- d'un **nombre important de petites structures** (essentiellement associatives) qui œuvrent à l'échelle locale, aux objets et statuts très divers (EPN, PIMMS, régies de quartier, tiers lieux, fablabs, associations locales...).

La structuration de cet écosystème est en train d'émerger autour de la MedNum⁴ et des Hubs territoriaux pour un numérique inclusif, qui œuvrent pour la structuration, la mise en réseau et la mise en visibilité des acteurs, et accompagnent les professionnels de la médiation numérique dans le développement de leurs projets.

La lisibilité territoriale du secteur reste toutefois partielle, et son modèle d'activités global à consolider, pour permettre notamment aux petites structures d'avoir accès à des sources de financement de plus grande ampleur.

Au-delà des enjeux de structuration de l'écosystème, se posent de **véritables enjeux de reconnaissance, de valorisation et de professionnalisation de la filière métier**, malgré l'utilité et la nécessité avérées de ce métier pour répondre aux enjeux d'inclusion numérique : l'offre de formation professionnelle initiale et continue est peu développée, les compétences acquises peu valorisées, le marché de l'emploi peu dynamique (malgré l'importance des besoins des publics), et le métier manque d'attractivité (précarité des contrats et faiblesse des rémunérations).

Panorama de l'offre de formation existante

Une offre de formation certifiante peu développée

Au regard du caractère encore relativement récent du métier de médiateur numérique, l'offre de formation professionnelle certifiante (seule éligible au CPF) est peu importante. Elle se limite à :

- **un titre professionnel** (niveau 5) de « Responsable d'espace de médiation numérique », créé en 2019 en remplacement du titre professionnel « Conseiller(ère) médiateur(trice) numérique » (10 sessions repérées pour l'année 2020⁵);
- **trois diplômes universitaires** : le DU « Médiation Multimédia et Monitorat d'Internet » (Université de Limoges – niveau 4), le DU « Médiateur assistant TIC » (Université de Limoges – niveau 5) et le DU « Usages Socio-Educatifs des TIC » (Rennes 2 – niveau 5);
- avec la disparition en 2020 du **BPJEPS TIC⁶** (niveau 4), seul le BPJEPS spécialité animateur mention animation culturelle (niveau 4) est proposé par certains organismes de formation en y adossant une spécialisation « culture numérique » (par exemple, le Coodev' en Rhône-Alpes).

Notes

⁴ Coopérative nationale des acteurs de la médiation numérique

5 4 par l'AFPA, 1 par les organismes de formation suivants : GRETA, IFPA, IFIR, EvryWare, AFDAP, ADEA.



Une offre de formation non certifiante qui se développe, sous notamment l'impulsion de la Grande Ecole du Numérique

De nombreuses formations pré-qualifiantes et non certifiantes sont proposées dans le champ de la médiation numérique, principalement à destination de jeunes et adultes peu ou non diplômés. 144 formations au métier de médiateur numérique sont ainsi actuellement labellisées par la [Grande Ecole du Numérique](#). Le label GEN fédère des formations aux métiers du numérique ouvertes à tous, qui peuvent être accompagnées d'une subvention de l'Etat.

Une offre de formation interne des employeurs de médiateurs numériques difficilement identifiable

Si les associations d'échelle nationale communiquent sur la mise en place des plans de formation interne d'envergure (la Croix Rouge, le Secours Catholique, les Restos du cœur), et que les petites structures de médiation numérique peuvent s'appuyer sur l'offre de formation proposée par certaines grandes structures de médiation numérique (Emmaüs Connect, WeTechCare, Simplon...), il reste difficile d'appréhender la réalité du recours à la formation continue par les employeurs de médiateurs numériques.

Principaux enjeux de montée en compétence et d'accès à la formation

ENJEUX DE MONTEE EN COMPETENCES

Au regard de la grande diversité des structures de médiation numérique et des profils et compétences de leurs médiateurs, les enjeux de montée en compétences des professionnels de la médiation numérique sont par nature multiples et disparates.

On peut toutefois retenir, à la faveur des terrains conduits dans le cadre de l'étude, cinq grands champs qui présentent des enjeux prioritaires de montée en compétence :

- En raison de leurs missions généralistes d'accompagnement à l'autonomie numérique, les médiateurs numériques doivent pouvoir **maîtriser les fondamentaux de la culture numérique**, afin notamment d'être en capacité de sensibiliser les usagers aux enjeux de la citoyenneté numérique et de la prévention des risques liés à l'usage d'internet et des outils numériques.
- Eu égard aux missions d'appui aux démarches en ligne que les médiateurs numériques peuvent être amenés à exercer, la **connaissance des principes juridiques cadrant la manipulation des données à caractère personnel et du RGPD** (et des outils de mandat juridique associés - Aidants Connect notamment) devient incontournable.
- **La maîtrise des pratiques de l'accompagnement des personnes vers une autonomie numérique**, pour diagnostiquer le niveau d'autonomie numérique et adapter leur positionnement aux spécificités du public accompagné, est au cœur des compétences attendues du médiateur numérique.
- Les enjeux de développement et de visibilité de l'offre territoriale de médiation numérique appellent à développer les compétences des médiateurs et des responsables de structures de médiation numérique en matière de **développement de réseau et de partenariats** auprès de l'écosystème local de l'inclusion numérique.
- Enfin, pour certains médiateurs numériques, et malgré le fait que le numérique constitue leur cœur de métier, il peut également exister un enjeu de consolidation de **maîtrise de l'outil et de l'environnement numériques**.

Si ces enjeux de développement ou de consolidation des compétences se posent de manière diverse selon les structures de médiation numérique, le déploiement national du Pass numérique exige une dynamique permanente de montée en gamme des organismes labellisés, afin d'apporter toutes les garanties sur la qualité du service rendu par ces structures.

FREINS A L'ACCES A LA FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE

Au-delà de la relative rareté de l'offre de formation (notamment la formation certifiante éligible au CPF), l'étude fait apparaître **trois freins principaux à l'accès à la formation continue des médiateurs déjà en poste** :

- **La difficulté des petites structures à se doter de stratégies de développement des compétences** de leurs salariés et à **mobiliser les possibilités de financement proposées par les OPCO**, en raison d'une absence d'ingénierie de financement dédiée.

⁶ Brevet professionnel de la Jeunesse, de l'Éducation Populaire et du Sport spécialité TIC



- Même lorsque ces structures parviennent à mobiliser les financements OPCO, ceux-ci ne permettent la plupart du temps que de couvrir que les frais pédagogiques des formations. Pour les plus petites structures du secteur privé à l'équilibre financier fragile, le fait que le **financement des frais annexes de transport et d'hébergement** reste à leur charge constitue un frein réel.
- Enfin, les petites structures rencontrent des difficultés à **envoyer leurs agents ou salariés en formation sur plusieurs jours**, car cela est souvent incompatible avec leurs impératifs de continuité de l'activité (tout particulièrement lorsqu'elles sont subventionnées ou financées par des collectivités pour assurer des prestations d'accueil et d'accompagnement de publics). Le développement de formations courtes et modularisées permettrait de répondre à cette difficulté.

Proposition de plan d'actions

AXE 1 – DEVELOPPER LA DEMANDE DE FORMATION

Mesure 1.1 – Accélérer la formation au métier de médiateur numérique

- **Objectif** : recruter et former des médiateurs numériques (conseillers numériques France services)
- **Levier** : mettre en place un dispositif global d'insertion vers un emploi stable, comprenant :
 - Une formation initiale au certificat de compétence professionnelle « médiateur numérique » qui constitue l'un des trois blocs de compétences du titre professionnel « Responsable d'espace de médiation numérique » ;
 - Une mission professionnelle de 20 mois qui complète et consolide la formation initiale au sein de structures de proximité (collectivités locales, associations, entreprises) proposant des services d'accompagnement numérique aux citoyens et aux entreprises ;

Mesure 1.2 - Inciter les employeurs de médiateurs numériques à renforcer la formation professionnelle continue de leurs salariés

- **Objectif** : en partenariat avec les OPCO, mettre en place des mesures financières incitatives à l'achat de formations certifiantes et non certifiantes.
- **Levier** : signer une convention de partenariat entre l'ANCT et Uniformation visant à favoriser l'achat de formations via un dispositif incitatif

Cette mesure s'adresserait à l'ensemble des professionnels menant de manière plus ou moins substantielle des actions de médiation numérique. Les mesures ne concernent donc pas uniquement les parcours de formation "médiation numérique" mais aussi d'autre parcours de formation où les enjeux de médiation et d'accompagnement numériques sont présents.

AXE 2 – DEVELOPPER ET STRUCTURER L'OFFRE DE FORMATION

Mesure 2.1 – Promouvoir un cadre de référence des compétences des médiateurs numériques

- **Objectif** : orienter la stratégie de professionnalisation des médiateurs numériques (contenu des cahiers des charges établis par les employeurs, contenu des formations proposés par les organismes) à l'appui d'un socle commun et partagé ayant valeur de référence sur les compétences attendues du métier de médiateur numérique.
- **Levier** : Conditionner l'octroi des mesures financières incitatives du plan national pour la formation des médiateurs et des aidants numériques à la bonne inscription des contenus des formations dans ce cadre de référence.

AXE 3 – VALORISER LES COMPETENCES DES MEDIATEURS NUMERIQUES ET STRUCTURER LA FILIERE

Mesure 3.1 – Certifier les compétences professionnelles des médiateurs numériques

- **Objectif** : valoriser les compétences professionnelles des médiateurs numériques et participer à structurer la filière métier en engageant une large campagne de certification des médiateurs numériques déjà en poste.



- Leviers :
 - Lancer une campagne de VAE des médiateurs numériques
 - En partenariat avec Pix, déployer une campagne de certification Pix des médiateurs numériques pour valoriser leurs compétences numériques

Mesure 3.2 – Structurer la filière de la médiation numérique

- Objectifs : contribuer à la structuration de la filière professionnelle de la médiation numérique
- Levier : Lancer, en partenariat avec la DGEFP, un EDEC « médiation numérique » visant à structurer la filière, à renforcer l’employabilité des médiateurs numériques et à sécuriser leur mobilité professionnelle. Les analyses et conclusions de cette démarche pourraient également utilement alimenter la maintenance du cadre national de référence sur les compétences des médiateurs numériques.

LES TRAVAILLEURS SOCIAUX

Le cœur de métier des travailleurs sociaux est d'accompagner les publics en difficulté vers leur autonomie sociale et professionnelle. L'appui aux personnes fragiles dans leurs démarches d'accès aux droits et aux services publics constitue une composante importante des missions des travailleurs sociaux. Avec la dématérialisation croissante de la relation usagers des administrations, l'exercice des missions des travailleurs sociaux s'est vu fortement interpellé par l'irruption du numérique comme canal majeur d'accès aux droits (bientôt le principal).

En 2011, le nombre de travailleurs sociaux est évalué à environ 1,2 millions, dont environ 167 000 diplômés de niveau 5⁷, public cible prioritaire du plan. Le métier de travailleur social est par ailleurs exercé au sein d'une diversité de structures : les collectivités (Départements et CCAS principalement), les organismes de protection sociale, le secteur associatif, et les établissements et services sociaux et médico-sociaux.

La diversité de ces statuts implique des différences en termes de circuits de financement de la formation professionnelle continue :

- Dans la **fonction publique territoriale**, la grande majorité des formations (80% environ)⁸ est assurée par le CNFPT. L'offre de formation proposée par le CNFPT s'organise autour d'un catalogue national défini par le siège et accessible à l'ensemble des collectivités (50% de l'offre de formation), et de formations « sur mesure » montées par les antennes territoriales du CNFPT en réponse à des demandes spécifiques des collectivités (50% de l'offre de formation).
- Les **organismes de Protection Sociale** (caisses nationales du Régime général), via l'UCANSS, développent une politique de formation interne et de certification des compétences s'appuyant notamment sur un organisme de formation dédié (l'institution 4.10) ainsi que des circuits propres de financement.
- Dans le **secteur privé**, les formations peuvent être financées par l'intermédiaire des OPCO (principalement Uniformation et OPCO Santé), dans le cadre du plan de développement des compétences défini par chaque employeur.

Panorama de l'offre de formation existante en matière d'inclusion numérique

Une offre de formation initiale qui commence à prendre en compte les enjeux d'inclusion numérique

En 2018, une **réforme des principaux diplômes du travail social**⁹ identifie plus précisément les compétences attendues des travailleurs sociaux en matière de maîtrise de l'outil numérique et d'accompagnement des publics vers l'autonomie numérique.

Au-delà de ce nouveau cadre de compétence pour les principaux diplômes d'Etat du travail social, un certain nombre d'**Instituts Régionaux du Travail Social** (IRTS) intègrent progressivement les enjeux d'inclusion numérique dans leur offre de formation (pour illustration, création d'un diplôme d'Etat de Moniteur-Educateur médiateur social numérique par l'IRTS PACA-Corse).

Une offre de formation professionnelle continue qui se développe depuis 2018, sous l'impulsion notamment de la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté et de la stratégie nationale pour un numérique inclusif.

- Dans le cadre de la **Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté**, l'objectif est de former 50 000 travailleurs sociaux par an via la mobilisation coordonnée des Départements et du CNFPT (pour adresser les travailleurs sociaux de la fonction publique territoriale), et d'Uniformation (pour adresser les travailleurs sociaux du secteur privé). Un focus sur la thématique « Numérique et travail social » vise à développer la culture et les compétences professionnelles des travailleurs sociaux sur ce champ. Elle est adossée à une note de cadrage très précise sur les blocs de compétence et modules de formation à privilégier.

Notes

⁷ INSEE – DADS et SIASP ; calculs DREES

⁸ Pour mettre en œuvre leurs plans internes de formation, les collectivités ont toute liberté pour mobiliser le CNFPT (formations « gratuites », financées par les cotisations des collectivités à hauteur de 0,9% de leur masse salariale) ou d'autres organismes de formation (formations payantes).

⁹ Assistant de service social, éducateur spécialisé, éducateur technique spécialisé, éducateur de jeunes enfants, conseiller en économie sociale et familiale



- Le **CNFPT**, dans le cadre de sa stratégie Inclusion Numérique lancée en 2018, a étoffé son catalogue national de formation¹⁰, de même que ses délégations territoriales¹¹. Il est par ailleurs prévu que le CNFPT enrichisse son catalogue national de nouvelles formations sur la thématique « Numérique et travail social ». Enfin, le CNFPT a pour projet de renforcer la visibilité de son offre en matière d'inclusion numérique dans le cadre de son catalogue 2021.
- L'**Union Nationale des CCAS (UNCCAS)** a récemment étoffé son catalogue national de formation de deux modules dédiés aux pratiques et stratégies de l'inclusion numérique.¹²
- **Les collectivités et leurs établissements** (Départements, communes, CCAS et EPCI) sont de plus en plus nombreux à engager des plans de formation et de sensibilisation de leurs travailleurs sociaux aux enjeux et pratiques de l'inclusion numérique, généralement dans le cadre de leurs stratégies territoriales d'inclusion numérique¹³. Elles s'appuient essentiellement sur les grands acteurs de la médiation numérique ayant développé une offre de conseil et de formation (Emmaüs Connect, WeTechCare...) ainsi que sur les antennes territoriales du CNFPT.
- Aux côtés des collectivités, les **opérateurs publics de services numériques**¹⁴ sont également de plus en plus nombreux à proposer une offre de conseil et de formation sur les enjeux et pratiques de l'inclusion numérique¹⁵.
- Côté secteur privé, un certain nombre de **branches professionnelles**¹⁶ ont intégré l'enjeu de formation aux pratiques de l'inclusion numérique dans leurs politiques de professionnalisation, et s'appuient sur **Uniformation** pour accompagner les employeurs dans leurs stratégies de développement des compétences. Uniformation propose par ailleurs, dans le cadre de son catalogue de formations « clés en main » une formation « Accompagner les usagers face à la fracture numérique » (6 sessions réalisées en 2020).

Principaux enjeux de montée en compétence et d'accès à la formation sur le champ de l'inclusion numérique

ENJEUX DE MONTEE EN COMPETENCES

L'étude met en évidence six grands domaines nécessitant une montée en compétences des travailleurs sociaux.

- La **maîtrise de l'outil et l'environnement numériques** constitue le premier besoin de professionnalisation. Les travailleurs sociaux sont encore nombreux à ne pas maîtriser les compétences de base liées à l'usage du numérique, ce qui les met de facto en difficulté pour accompagner les publics sur ce champ.
- La **capacité à diagnostiquer le niveau d'autonomie numérique** des personnes devient indispensable pour adapter l'intervention sociale aux spécificités des publics, et identifier les situations relevant d'une orientation vers le réseau local de médiation numérique.
- La **connaissance du réseau de médiation numérique** vers lequel réorienter les personnes est également primordiale (notamment pour accompagner le déploiement du Pass numérique), et doit pouvoir s'appuyer sur une vision commune et partagée des spécificités et complémentarité entre les missions d'accompagnement social et les missions de médiation numérique.
- La qualité de l'accompagnement repose en grande partie sur des compétences en terme de **pratiques et de posture d'accompagnement vers l'autonomie numérique, et d'appui à la réalisation des démarches en ligne** (faire à la place, faire avec).

Notes

¹⁰ Création de deux nouveaux modules : « le travailleur social, facilitateur de l'accès aux droits et aux services », « accompagnement numérique et accompagnement social »

¹¹ Pour illustration, la délégation Hauts-de-France propose, en association avec l'IRTS des Hauts-de-France, une formation « Travail social et accompagnement des usagers vers l'autonomie numérique »

¹² « Inclusion numérique, comment accompagner l'utilisateur », « Construire une stratégie de réponse à l'inclusion numérique sur son territoire »

¹³ Pour en citer quelques-unes : CCAS d'Amiens, CCAS de Montpellier, Métropole de Bordeaux, Métropole de Lyon, Métropole de Brest, Communauté d'Agglomération de la Rochelle, Communautés de communes Champagne Picarde, Départements du Calvados, de Meurthe-et-Moselle, de la Drôme, des Pyrénées-Atlantiques, de Loire-Atlantique, de la Vienne...

¹⁴ Les OPSN sont des structures publiques d'accompagnement numérique des collectivités qui peuvent être de natures diverses : Syndicats mixtes, Centres de Gestion, Associations, agences techniques départementales...

¹⁵ Pour illustration, le syndicat mixte Numérian (Drôme-Ardèche) et le syndicat mixte Fibre 64 (Pyrénées-Atlantiques) impulsent, pilotent et coordonnent des stratégies territoriales d'inclusion numérique et des démarches de formation qui font référence à l'échelle nationale.

¹⁶ Branche des missions locales et PAIO représentée par l'Union Nationale des Missions Locales - UNML, branche de l'Aide à domicile, branche des régies de quartier représentée par le Comité national de liaison des Régies de quartier - CNLRQ...



- **La connaissance des règles juridiques de protection des données à caractère personnel** et du RGPD (et des outils de mandat juridique associés - Aidants Connect notamment) est impérative pour que les travailleurs sociaux puissent sécuriser leur mission d'aidant numérique
- **La maîtrise des plateformes et démarches de l'e-administration** devient enfin une compétence incontournable au regard des impacts de la dématérialisation de l'administration sur l'exercice des missions des travailleurs sociaux.

Au-delà de ces champs spécifiques, l'enjeu central est de **favoriser la reconnaissance du numérique comme un levier au service de la relation d'aide et de l'autonomie des personnes.**

FREINS A L'ACCES A LA FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE

L'étude fait apparaître quatre freins principaux à l'accès à la formation continue des travailleurs sociaux :

- Les cultures professionnelles et référentiels d'intervention des travailleurs sociaux peuvent amener une certaine **défiance vis-à-vis du canal numérique**, souvent considéré comme une contrainte et une charge supplémentaire, voire comme un risque de « déshumanisation » de la relation d'aide. Cela appelle à mettre en place de véritables stratégies d'accompagnement au changement portées par la ligne managériale.
- Bien que la stratégie nationale pour un numérique inclusif ait positivement permis d'enclencher une dynamique sur les territoires, il persiste chez certains employeurs du secteur public un enjeu de **prise en compte du numérique comme un fait sociétal désormais incontournable**, qui doit nécessairement s'accompagner d'une montée en compétence des travailleurs sociaux sur ce champ. Cela soulève un enjeu plus large de « mise à l'agenda politique » des stratégies d'inclusion numérique, devant être portées au plus haut niveau (élus, directions générales).
- Les plus petites structures (associations, ESSMS, petits CCAS) rencontrent des difficultés à **envoyer leurs agents ou salariés en formation sur plusieurs jours**, car cela est souvent incompatible avec leurs impératifs de continuité de l'activité. Le développement de formations courtes et modularisées permettrait de répondre à cette difficulté.
- Pour les petites structures du secteur privé à l'équilibre financier fragile, **l'absence de prise en charge des frais annexes à la formation** (transport et hébergement) peut constituer un frein majeur.

Proposition de plan d'actions

AXE 1 – DEVELOPPER LA DEMANDE DE FORMATION

Mesure 1.1 – Faire de l'inclusion numérique une ambition partagée par l'ensemble des collectivités

Mesure commune aux travailleurs sociaux et aux agents d'accueil, d'information, d'orientation et d'appui aux démarches.

- **Objectif** : Permettre la « mise à l'agenda » politique et managériale des enjeux d'inclusion numérique et de la nécessité de faire évoluer les compétences des travailleurs sociaux.
- **Leviers** :
 - Prévoir une déclinaison locale des engagements pris à l'occasion du lancement du plan national pour la formation des médiateurs et des aidants numériques, notamment en mobilisant les hauts commissaires à la lutte contre la pauvreté
 - Sensibiliser les DGS, directeurs ou tout autre service en charge du plan de formation au sein des collectivités
 - Diversifier et multiplier les relais en termes de communication sur ces enjeux de formation des travailleurs sociaux (par exemple : salon des maires, congrès UNCCAS, etc.)
 - Proposer, dans le cadre de « l'académie des territoires » (dispositif de formation des élus porté par l'ANCT), des modules de sensibilisation aux enjeux de l'inclusion numérique
 - Solliciter l'appui du CNFPT sur la mise en place d'un plan de communication/sensibilisation des collectivités employeuses sur les enjeux de l'inclusion numérique et de promotion de l'offre de formation du CNFPT sur ce champ.

Mesure 1.2 - Elargir le plan national de formation des travailleurs sociaux à la thématique du premier accueil social inconditionnel de proximité



Mesure commune aux travailleurs sociaux et aux agents d'accueil, d'information, d'orientation et d'appui aux démarches.

- **Objectif** : Inciter à la mise en place de plans de formation communs aux travailleurs sociaux et agents d'accueil des Départements et de leurs partenaires locaux pour accompagner la généralisation du premier accueil social inconditionnel de proximité.
- Alors que le déploiement de ce premier accueil constitue un des objectifs socles des contrats Etat-Département de la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté, il interpelle les pratiques et organisations de l'accueil social, ainsi que la capacité des Départements à mobiliser leurs partenaires (CCAS et communes, MSAP/MFS, CAF...) pour mettre en place un réseau territorial cohérent d'accueil de proximité. Il pose tout particulièrement la question des compétences des agents d'accueil et travailleurs sociaux en matière d'accompagnement numérique, et de leur capacité à s'inscrire dans un réseau d'inclusion numérique.
- **Leviers** :
 - Intégrer au plan national de formation des travailleurs sociaux une septième thématique dédiée aux pratiques et compétences du premier accueil social inconditionnel de proximité, s'adressant à la fois aux agents d'accueil et travailleurs sociaux des Département et d'au moins une catégorie de partenaires locaux (en priorité les CCAS).
 - Dans le cadre de la contractualisation avec les Conseils départementaux, consacrer une enveloppe supplémentaire à cette nouvelle thématique.

Mesure 1.3 – Inciter les CCAS à former leurs travailleurs sociaux et plus largement leurs agents et leur encadrement aux enjeux et pratiques de l'inclusion numérique

- **Objectif** : alors que l'actuel plan national de formation des travailleurs sociaux cible essentiellement les travailleurs sociaux des Départements et du secteur privé non lucratif, adresser les CCAS au titre de leur rôle essentiel de « première porte d'entrée » des habitants en difficulté, notamment dans les territoires ruraux. Par ailleurs, l'UNCCAS est agréée pour la formation des élus et des professionnels des CCAS et CIAS et pourrait renforcer son offre de formation à destination des CCAS/CIAS de son réseau, dans le cadre du référentiel de compétences défini dans le plan pour la formation des médiateurs et des aidants numériques. L'objectif serait aussi de contribuer au niveau décentralisé à la sensibilisation des élus locaux sur l'intérêt de la formation des aidants numériques et de l'inclusion numérique en général (à faire en lien avec les UDCCAS).
- **Leviers** :
 - Signer une convention de partenariat avec l'UNCCAS visant notamment
 - à contribuer à la meilleure connaissance de l'évolution des besoins en matière d'inclusion numérique, via la mise en place d'un réseau thématique national « CCAS et inclusion numérique » (objet : apports théoriques et pratiques, partage d'outils et de bonnes expériences entre CCAS, capitalisation et mutualisation d'actions de formation, étude de cas de CCAS pour mieux connaître la prise en compte du phénomène d'exclusion numérique).
 - Inciter et accompagner les CCAS à former leurs agents et outiller les CCAS au déploiement des outils et dispositifs mis à disposition des aidants numériques (pass numériques, Aidants connect, etc.)

Mesure 1.4. – Former les aidants aux enjeux liés à la manipulation de données personnelles d'utilisateurs et plus largement aux enjeux liés à l'application du Règlement général sur la protection des données (RGPD) lorsqu'ils sont en posture de « faire à la place de »

- **Objectif** : dans le cadre de l'accompagnement des usagers dans leurs démarches administratives, les travailleurs sociaux sont parfois confrontés à des contraintes de temps ou à l'impossibilité de réorienter la personne. Cela les contraint à parfois « faire à la place de ». Des problématiques juridiques de responsabilité et de protection des données se posent. Le service numérique Aidants Connect permet à un professionnel habilité préalablement de réaliser des démarches administratives en ligne à la place d'une personne ne parvenant pas à les faire seule via une connexion sécurisée. Une formation aux enjeux juridiques est nécessaire pour permettre de déployer massivement le service.
- **Leviers** : Après une expérimentation menée en 2020, le déploiement plus large du service Aidants Connect par l'Etat va s'effectuer par vagues territoriales en 2021. Le déploiement d'Aidants Connect s'effectuera via la mise en place d'un guichet d'habilitation permettant aux structures qui le souhaitent d'avoir accès aux services. Les



aidants souhaitant être habilités au service doivent pouvoir disposer d'une formation obligatoire sur les enjeux juridiques.

AXE 2 – DEVELOPPER ET STRUCTURER L'OFFRE DE FORMATION

Mesure 2.1 – Promouvoir un cadre de référence des compétences des travailleurs sociaux dans le champ de l'inclusion numérique

- **Objectif** : orienter la stratégie de professionnalisation des travailleurs sociaux sur le champ numérique (contenu des cahiers des charges établis par les employeurs, contenu des formations proposés par les organismes) à l'appui d'un socle commun et partagé ayant valeur de référence sur les compétences attendues du métier de travailleur social en matière d'inclusion numérique.
- **Levier** : Conditionner l'octroi des mesures financières incitatives du plan national pour la formation des médiateurs et des aidants numériques à la bonne inscription des contenus des formations dans ce cadre de référence.

Mesure 2.2 – Accélérer la production par le CNFPT de formations professionnelles continues « travail social et numérique »

- **Objectif** : inciter le CNFPT à étoffer son offre de formation sur la thématique « travail social et numérique » (offre du catalogue national de formations et offre conçue « sur mesure » par les antennes territoriales en réponse aux demandes des collectivités).
- **Levier** : faire un avenant à la convention de partenariat signée avec le CNFPT dans le cadre du plan national de formation des travailleurs sociaux autour de deux axes :
 - Centrer l'effort de développement du catalogue national 2021 et 2022 sur la thématique « travail social et numérique ».
 - Accélérer la mutualisation des formations produites sur ce champ par les antennes territoriales.

AXE 3 – VALORISER LES COMPETENCES NUMERIQUES DES TRAVAILLEURS SOCIAUX

Mesure 3.1 – Certifier les compétences numériques des travailleurs sociaux

- **Objectif** : valoriser les compétences numériques des travailleurs sociaux.
- **Levier** : en partenariat avec Pix, déployer une campagne de certification Pix des travailleurs sociaux pour valoriser leurs compétences numériques.



LES AGENTS PUBLICS EN CHARGE DE L'ACCUEIL, L'INFORMATION, L'ORIENTATION ET L'APPUI AUX DÉMARCHES DES USAGERS

Ces agents ont pour missions d'accueillir, d'informer et d'orienter les usagers des services publics dans leurs démarches d'accès aux droits et/ou aux services publics, ainsi que d'appuyer les publics dans la conduite de ces démarches.

Selon les choix d'organisation des institutions publiques (collectivités, CCAS, organismes de protection sociale, services déconcentrés de l'Etat), les niveaux de responsabilités et les modes d'exercice des métiers peuvent fortement différer (d'agent d'accueil à conseiller spécialisé sur une offre de services).

Trois grands types d'agents dédiés à l'accueil, l'information, l'orientation et l'appui aux démarches des usagers sont à distinguer.

- **Les agents « spécialistes »** informent et accompagnent les usagers dans les démarches propres à leur organisme. Il peut s'agir d'agents de collectivités (communes, intercommunalités, Départements, Régions), d'agents des services de proximité de l'Etat (Préfecture et impôts essentiellement), de conseillers offre de service des caisses de Sécurité Sociale (CAF, CPAM, CARSAT, MSA), ou de conseillers de Pôle Emploi.
- **Les agents « polyvalents »** informent et accompagnent les usagers dans un faisceau de démarches. Il s'agit essentiellement des agents des Maisons de services aux publics (MSAP) et des France Service (FS), ainsi que des agents d'accueil de certains services sociaux de Départements et de CCAS. Les agents des FS ont un rôle d'accompagnement des usagers particulièrement important sur le volet du numérique, qui implique une grande polyvalence et un accompagnement de premier niveau sur un ensemble de démarches.
- **Les secrétaires de mairie** ont des missions autrement plus larges que l'accueil (qui ne constitue par leur cœur de métier), mais constituent pour autant dans les petites communes rurales la « première porte d'entrée » des habitants pour les renseigner et les guider dans leurs démarches. Au regard de la grande polyvalence de leurs missions, il n'est pas attendu des secrétaires de mairie qu'ils accompagnent les usagers dans leurs démarches, mais qu'ils soient en capacité de diagnostiquer le niveau d'autonomie numérique des usagers, puis de les orienter vers l'acteur le mieux à même de les accompagner.

Panorama de l'offre de formation existante en matière d'inclusion numérique

Il n'existe pas de formation initiale dédiée aux missions d'accueil, d'information, d'orientation et d'appui aux démarches. La formation à ces missions, et plus spécifiquement à l'accompagnement des démarches en ligne, se fait dans le cadre des plans de développement des compétences des employeurs, et dépend donc étroitement des stratégies de formation ces derniers.

- Dans le cadre de la création par l'Etat des [France Services](#), un ambitieux plan de formation des agents France Services a été lancé en 2020 par l'ANCT et la Banque des Territoires. Ce plan vise à former plus de 3 000 agents en 2020 et 6 800 agents en 2021 avec la contribution des opérateurs nationaux, sur la base de sessions de formation de 5,5 jours en présentiel, donc 2,5 jours de « socle commun » sur les postures d'accueil et d'accompagnement aux démarches, notamment à l'autonomie dans la conduite des e-démarches. Le référentiel de formation des agents France Service, élaboré avec le CNFPT, identifie les grands blocs de compétences attendus d'un agent spécialisé dans l'accueil, l'information, l'orientation et l'aide à l'accès aux droits et aux services.
- Les personnels d'accueil des **organismes de sécurité sociale** bénéficient d'une formation permettant l'obtention du **Certificat de Qualification Professionnel (CQP) interbranche « Conseiller offre de Service »**. Ce CQP, créé en 2014, est actuellement en cours de réingénierie pour mieux intégrer les enjeux d'inclusion numérique et d'accompagnement aux e-démarches.
- Au sein de la **CNAF**, une évolution structurante du plan de formation vise à mieux prendre en compte les enjeux d'inclusion numérique (création en 2014 du métier de « Conseiller de Service à l'Usager », à partir des compétences socle du CQP interbranche, enrichi de compétences en matière d'accompagnement numérique). En outre, les partenaires territoriaux de la CAF bénéficient de formations aux démarches de la CAF (formation points



relais CAF - 4 jours de formation + 1 jour d'immersion CAF – et formation Points numériques CAF - 2 jours de formation).

- Au sein de **Pôle emploi**, l'accueil et l'appui aux démarches en ligne est assuré par 4 200 jeunes en service civique, qui bénéficient d'une formation interne de 2 jours calibrée sur l'accompagnement aux démarches dématérialisées de Pôle Emploi, des éléments de déontologie, et les prestations de services de Pôle Emploi. En outre, l'offre de formation interne des Conseillers Pôle Emploi intègre des modules de formation à l'aide numérique.
- Concernant les agents de la **fonction publique territoriale**, l'offre de formation continue du CNFPT commence tout juste à identifier les enjeux d'accompagnement aux e-démarches, dans la dynamique de la stratégie Inclusion Numérique du CNFPT lancée en 2018. En 2019, a ainsi été créé un module de formation portant sur « l'accompagnement des publics dans l'utilisation des outils numériques à l'accueil ».
- Concernant l'offre de formation à destination des **secrétaires de mairie**, il convient de distinguer deux grands types de formation :
 - Pour les agents déjà en poste : le CNFPT propose dans son catalogue de formation un « parcours secrétaires de mairie », mais qui ne prend pas en compte à ce stade les enjeux d'inclusion numérique.
 - Pour les demandeurs d'emploi souhaitant s'orienter vers ce métier : en réponse aux besoins croissants de recrutement¹⁷, les Régions sont de plus en plus nombreuses à développer, dans le cadre de leurs Programmes régionaux de formation, des formations au métier de secrétaire de mairie. Ces programmes de formation, établis dans la plupart des cas en partenariat avec le CNFPT, les Centres de gestion et Pôle emploi, mériteraient de mieux prendre en compte les enjeux d'inclusion numérique.

Principaux enjeux de montée en compétence et d'accès à la formation dans le champ de l'accompagnement numérique

ENJEUX DE MONTEE EN COMPETENCES

L'étude met en évidence six grands domaines nécessitant une montée en compétences des agents dédiés à l'accueil, l'information, l'orientation et l'appui aux démarches des usagers :

- La **maîtrise de l'outil et l'environnement numériques** constitue le premier besoin de professionnalisation. Les agents sont encore nombreux à ne pas maîtriser les compétences de base liées à l'usage du numérique, ce qui les met de facto en difficulté pour appuyer les publics sur ce champ.
- La **capacité à diagnostiquer le niveau d'autonomie numérique des personnes** doit permettre aux agents d'accueil de comprendre le besoin de la personne, et lorsque la demande est liée au numérique, à évaluer l'autonomie numérique de l'utilisateur pour éventuellement le réorienter.
- La **connaissance du réseau de médiation numérique** est également primordiale pour pouvoir orienter les publics de manière pertinente et adaptée à leurs situations. Elle constitue une condition clé d'efficacité du déploiement du Pass numérique.
- La **maîtrise des pratiques et postures d'appui à la réalisation des démarches en ligne** (faire à la place, faire avec) devient une composante importante de la qualité de l'accueil.
- Dès lors qu'ils sont en situation d'appui aux démarches en ligne, la **connaissance des règles juridiques de protection des données à caractère personnel** (et des outils de mandat juridique associés - Aidants Connect notamment) est impérative pour sécuriser l'intervention des agents d'accueil.
- Enfin, les agents d'accueil généralistes ont besoin d'avoir une vision large et une maîtrise de **l'ensemble des démarches et plateformes** pour l'exercice de leurs missions dans le contexte de dématérialisation de l'administration.

Notes

¹⁷ Sous l'effet conjugué de départs massifs à la retraite et d'une faible visibilité du métier, le métier de secrétaire de mairie est le troisième métier en tension de la fonction publique territoriale ; à horizon 10 ans, 34% des secrétaires de mairie en poste en 2017 seront en âge de partir à la retraite. Panorama 2019 de l'emploi territorial – Fédération nationale des centres de gestion de la fonction publique territoriale ; <http://fncdg.com/wp-content/uploads/2019/09/Panorama-de-lemploi-territorial-8e-edition-V2.pdf>



Ces enjeux de montée en compétence sont à mettre en perspective avec le déploiement, prévu d'ici fin 2020, des nouveaux engagements de service, communs à tous les services publics de l'Etat en relation avec les usagers, et qui s'appuient sur les anciens engagements Marianne pour aller plus loin dans la réponse à l'utilisateur.

Parmi les nouveaux engagements, deux font directement écho aux enjeux de professionnalisation des agents d'accueil sur le champ numérique :

- L'engagement de **proposer pour chaque démarche en ligne un accompagnement humain personnalisé** (engagement numéro 3) ;
- L'engagement de **former et outiller les agents à l'accompagnement numérique** sur les démarches relevant du service concerné (engagement numéro 8).

FREINS A L'ACCES A LA FORMATION

Les stratégies de formation interne des agents France Services, des caisses de sécurité sociale et de Pôle emploi permettent de répondre aux enjeux de professionnalisation de leurs agents ou salariés.

Partant, les freins à l'accès à la formation des agents en charge de l'accueil, l'information, l'orientation et l'appui aux démarches concernent plus particulièrement les agents de collectivités et des services de proximité de l'Etat, autour essentiellement de trois points :

- Le développement de plans internes de formation des agents d'accueil dans le champ du numérique est conditionné à une **large prise de conscience des employeurs publics** de la nécessité d'accompagner la dématérialisation de l'administration par le développement d'une offre d'accompagnement aux e-démarches, et de la transformation du métier d'agent d'accueil que cela implique.
- Concernant la fonction publique territoriale, l'offre du CNFPT à destination des agents d'accueil dans le champ de l'accompagnement numérique inclut le module également proposé aux agents des France Service. Toutefois, cet axe est encore **mal identifié** par les acteurs locaux.
- Les plus petites structures (essentiellement les communes rurales et les petits CCAS) rencontrent des **difficultés à envoyer leurs agents en formation sur plusieurs jours**, car cela est souvent incompatible avec leurs impératifs de continuité de l'activité. Le développement de formations courtes et modularisées permettrait de répondre à cette difficulté.

Proposition de plan d'actions

AXE 1 – DEVELOPPER LA DEMANDE DE FORMATION

Mesure 1.1 – Faire de l'inclusion numérique une ambition partagée par l'ensemble des collectivités

Mesure commune aux travailleurs sociaux et aux agents d'accueil, d'information, d'orientation et d'appui aux démarches.

- **Objectif** : Permettre la « mise à l'agenda » politique et managériale des enjeux d'inclusion numérique et de la nécessité de faire évoluer les compétences des travailleurs sociaux.
- **Leviers** :
 - Prévoir une déclinaison locale des engagements pris à l'occasion du lancement du plan national pour la formation des médiateurs et des aidants numériques, notamment en mobilisant les hauts commissaires à la lutte contre la pauvreté
 - Sensibiliser les DGS, directeurs ou tout autre service en charge du plan de formation au sein des collectivités
 - Diversifier et multiplier les relais en termes de communication sur ces enjeux de formation des travailleurs sociaux (par exemple : salon des maires, congrès UNCCAS, etc.)
 - Proposer, dans le cadre de « l'académie des territoires » (dispositif de formation des élus porté par l'ANCT), des modules de sensibilisation aux enjeux de l'inclusion numérique.
 - Solliciter le CNFPT sur la mise en place d'un plan de communication/sensibilisation des collectivités employeuses sur les enjeux de l'inclusion numérique et de promotion de l'offre de formation du CNFPT sur ce champ.

Mesure 1.2 - S'appuyer sur le déploiement des nouveaux engagements de qualité des services publics pour développer la formation des agents à l'accompagnement des usagers sur l'utilisation des services en ligne



Les nouveaux engagements de service indiquent que les administrations doivent être en capacité d'apporter un accompagnement personnalisé à leurs usagers, notamment dans l'utilisation des démarches en ligne (engagement n°3) et que les agents doivent être formés et outillés pour assurer, notamment, l'accompagnement au numérique des usagers qui le nécessitent, pour les démarches qui relèvent de leur champ (engagement n°8).

- **Objectif** : Soutenir et outiller les administrations pour développer la formation des agents à l'accompagnement des usagers sur l'utilisation des services en ligne, en lien avec les engagements
- **Leviers** : engager un travail conjoint entre la DITP et l'ANCT (Programme Société numérique et programme France Service) pour :
 - Inciter les employeurs publics à la mise en place de plans de formation de leurs agents d'accueil aux compétences (notamment en matière d'accompagnement aux démarches en ligne) induites par les nouveaux engagements
 - Définir un socle de formation à l'accompagnement aux démarches en ligne, en s'appuyant notamment sur le contenu du plan de formation des agents France Service.

Mesure 1.3 - Elargir le plan national de formation des travailleurs sociaux à la thématique du premier accueil social inconditionnel de proximité

Mesure commune aux travailleurs sociaux et aux agents d'accueil, d'information, d'orientation et d'appui aux démarches.

- **Objectif** : Inciter à la mise en place de plans de formation communs aux travailleurs sociaux et agents d'accueils des Départements et de leurs partenaires locaux pour accompagner la généralisation du premier accueil social inconditionnel de proximité.
- Alors que le déploiement de ce premier accueil constitue un des objectifs socles des contrats Etat-Département de la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté, il interpelle les pratiques et organisations de l'accueil social, ainsi que la capacité des Départements à mobiliser leurs partenaires (CCAS et communes, MSAP/MFS, CAF...) pour mettre en place un réseau territorial cohérent d'accueil de proximité. Il pose tout particulièrement la question des compétences des agents d'accueil et travailleurs sociaux en matière d'accompagnement numérique, et de leur capacité à s'inscrire dans un réseau d'inclusion numérique.
- **Leviers** :
 - Intégrer au plan national de formation des travailleurs sociaux une septième thématique dédiée aux pratiques et compétences du premier accueil social inconditionnel de proximité, s'adressant à la fois aux agents d'accueil et travailleurs sociaux des Département et d'au moins une catégorie de partenaires locaux (en priorité les CCAS).
 - Dans le cadre de la contractualisation avec les Conseils départementaux, consacrer une enveloppe supplémentaire à cette nouvelle thématique.

AXE 2 – DEVELOPPER ET STRUCTURER L'OFFRE DE FORMATION

Mesure 2.1 – Promouvoir un cadre national de référence des compétences des agents d'accueil et de leur encadrement dans le champ de l'inclusion numérique

- **Objectif** : orienter la stratégie de professionnalisation des agents en charge de l'accueil, l'information, l'orientation et l'appui aux démarches sur le champ numérique (contenu des cahiers des charges établis par les employeurs, contenu des formations proposés par les organismes) à l'appui d'un socle commun et partagé ayant valeur de référence sur les compétences attendues.
- **Levier** : Conditionner l'octroi des mesures financières incitatives du plan national pour la formation des médiateurs et des aidants numériques à la bonne inscription des contenus des formations dans ce cadre de référence.

Mesure 2.2 - Accélérer la production par le CNFPT de formations « inclusion numérique » à destination des agents en charge de l'accueil, l'information, l'orientation et l'appui aux démarches

- **Objectif** : inciter le CNFPT à étoffer son offre de formation sur la thématique « accompagnement des publics dans l'utilisation des outils numériques à l'accueil » (offre du catalogue national de formations et offre conçue « sur



mesure » par les délégations régionales en réponse aux demandes des collectivités) et inciter les collectivités territoriales à inscrire cette thématique dans leurs plans de formation.

- Levier : signer une convention de partenariat avec le CNFPT visant à développer l'offre de formation sur ce champ.

Mesure 2.3 – Favoriser l'intégration d'un volet « inclusion numérique » dans l'offre régionale de formation à destination des secrétaires de mairie.

- Objectif : Sensibiliser les Régions à l'enjeu de montée en compétences des futurs secrétaires de mairie dans le champ de l'inclusion numérique afin de mieux prendre en compte cet enjeu dans le contenu de l'offre régionale de formation au métier de secrétaire de mairie.
- Levier :
 - Signer une convention de partenariat avec Régions de France pour favoriser le développement dans les Programmes régionaux de formation de l'offre de formation au métier de secrétaire de mairie incluant un volet « inclusion numérique ».
 - Monter un groupe de travail autour de la question de la formation de secrétaires de mairie avec l'AMRF.

AXE 3 – VALORISER LES COMPETENCES NUMERIQUES DES AGENTS EN CHARGE DE L'ACCUEIL, L'INFORMATION, L'ORIENTATION ET L'APPUI AUX DEMARCHES

Mesure 3.1 – Certifier les compétences numériques des agents en charge de l'accueil, l'information, l'orientation et l'appui aux démarches

- Objectif : valoriser les compétences numériques des agents en charge de l'accueil, l'information, l'orientation et l'appui aux démarches.
- Levier : en partenariat avec Pix, déployer une campagne de certification Pix des agents d'accueil pour valoriser leurs compétences numériques.

PROPOSITIONS POUR UN CADRE DE RÉFÉRENCE DES COMPÉTENCES

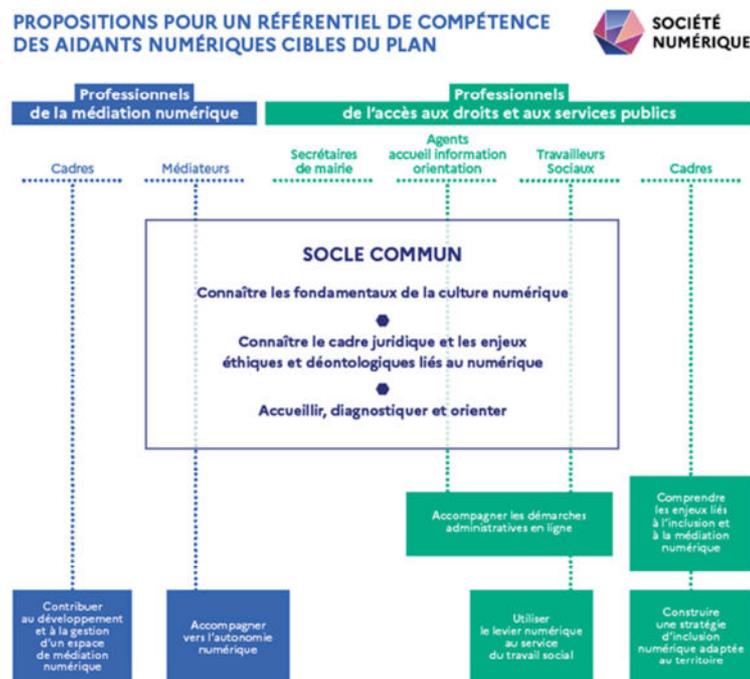
CONTENU DU CADRE DE REFERENCE DES COMPETENCES

Dans le cadre de la démarche d'élaboration du plan pour la formation des médiateurs et des aidants numériques, un cadre national de référence sur les compétences attendues en matière d'inclusion numérique a été établi pour chaque métier « cible » du plan.

Ce cadre de référence s'attache à identifier les compétences communes à l'ensemble de ces métiers, et les compétences propres à chaque métier.

Eu égard aux enjeux de portage managérial des stratégies de professionnalisation des médiateurs et des aidants numériques, le cadre de référence s'attache également à identifier les compétences attendues pour les cadres des différents types de professionnels de l'aide numérique.

Le contenu détaillé du cadre de référence des compétences est présenté en annexe 2.





PORTEE ET MODALITES DE DIFFUSION ET D'ACTUALISATION DU CADRE NATIONAL DE REFERENCE DES COMPETENCES

L'objectif de la définition du cadre national de référence est de pouvoir orienter la stratégie de professionnalisation relative à chaque métier en établissant les principales compétences attendues de chacun de ces métiers dans le champ de l'inclusion numérique.

L'attribution des financements prévus au plan national pour la formation des médiateurs et des aidants numériques sera conditionnée à la bonne prise en compte de ce cadre de référence dans l'élaboration des cahiers des charges de formation.

Loin d'être normatif, **ce cadre propose un référentiel qui, par nature, se veut indicatif, souple et adaptable** : il a ainsi vocation à être traduit et décliné par les acteurs locaux au regard des spécificités de chaque territoire et des besoins des publics et des professionnels de terrain :

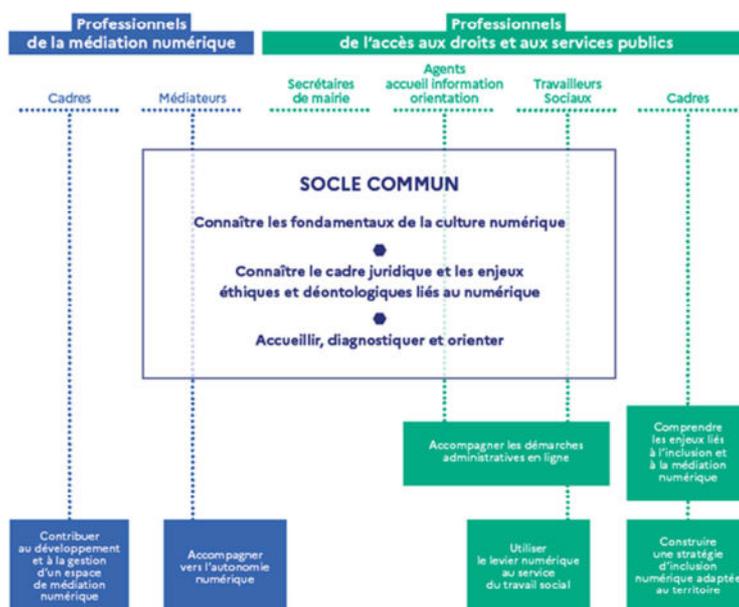
- d'abord au travers de cahiers des charges pour l'achat de formations (adaptation du cadre de référence par les employeurs acheteurs de formation),
- ensuite via les propositions de contenus établis par les organismes de formation en réponse à ces cahiers des charges.

Ainsi, selon les spécificités locales, sera-t-il tout à fait possible de centrer les programmes de formation sur tout ou partie des blocs de compétences, et pour chacun de ces blocs, d'identifier plus précisément les contenus/compétences à privilégier.

Le cadre de référence sera adossé au référentiel de compétences Pix à destination des professionnels de l'accompagnement, actuellement en cours d'élaboration. Le référentiel Pix, davantage axé sur les compétences numériques transversales, pourra être mobilisé par les acteurs dans le cadre d'un état des lieux des compétences en début de formation, et/ou afin de valider/certifier les compétences numériques acquises en formation.

ANNEXE 1 – CADRE NATIONAL DE RÉFÉRENCES DES COMPÉTENCES DÉTAILLÉ

PROPOSITIONS POUR UN RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCE DES AIDANTS NUMÉRIQUES CIBLES DU PLAN



2

CONNAÎTRE LES FONDAMENTAUX DE LA CULTURE NUMÉRIQUE

Panorama du numérique

- L'usage numérique en France et dans le monde
- Les acteurs du numérique (publics, privés, nouveaux acteurs)
- La numérisation de l'économie et de la société
- L'économie numérique et l'économie de la donnée (intérêt stratégique, limites techniques)
- L'évolutions des interfaces numériques (ordinateurs, tablettes, smartphones, expérience utilisateur, ...)

Le numérique en France : son usage, son évolution, ses impacts

- Le contexte social territorial
- Les phénomènes d'exclusion numérique
- Paysage institutionnel et orientations stratégiques (contexte réglementaire, Etat-plateforme, e-administration, plan action publique 2022, la stratégie numérique inclusif, loi de 2016 sur la République Numérique, stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion, ...)
- De l'inclusion numérique au numérique inclusif

Le numérique dans sa vie personnelle et professionnelle

- Valoriser le potentiel du numérique dans sa vie personnelle, sociale et professionnelle
- Le numérique, outil de traitement et de partage de l'information au service de l'accompagnement social et éducatif
- Tisser et renforcer ses liens sociaux et professionnels en toute sécurité
- L'auto-formation au numérique
- L'usage du numérique raisonné et responsable

Connaissance et prévention des risques liés à l'usage d'internet et des outils numériques

- Protéger l'intimité dans la participation aux différents réseaux sociaux (identité numérique, e-réputation, droit à l'oubli)
- Sensibiliser aux dangers de l'usage du numérique
- Evaluer la véracité des contenus en lignes (« Fake News », valeur et pertinence des informations)
- Sensibiliser aux enjeux de sobriété numérique et à l'impact des usagers et des infrastructures sur l'empreinte carbone
- Prévenir les risques pour la santé, le sommeil et l'isolement
- Prévenir les risques d'endoctrinement et de radicalisation
- La sécurité informatique des lieux d'inclusion

3

CONNAÎTRE LE CADRE JURIDIQUE ET LES ENJEUX ÉTHIQUES ET DÉONTOLOGIQUE LIÉES AU NUMÉRIQUE

Ethique et déontologie de l'aidant numérique

- Faire avec, faire pour, faire à la place de : quel positionnement selon les publics ?
- Faire avec, faire pour, faire à la place de : règles de responsabilité
- Le consentement éclairé

Posture et positionnement de l'aidant

- Guider plutôt que remplacer : méthodes d'accompagnement et de pédagogie
- Savoir s'appuyer sur les compétences numériques des personnes pour développer leur participation et leur pouvoir d'agir
- Emmener l'utilisateur à réaliser des démarches e-administratives par soi-même avec sécurité : faire avec, faire-faire

Cadre légal et responsabilité

- **Responsabilité juridique et morale**
 - Loi informatique et liberté, RGPD
 - Recommandations CNIL, recommandations du défenseur des droits, recommandations HCTS (fiches et avis éthiques s'y référant) ...
 - Régime de responsabilité et bonnes pratiques
- **Les outils et les mandats pour encadrer la responsabilité juridique**
 - Mandats CNIL
 - Aidant Connect

4

ACCUEILLIR, DIAGNOSTIQUER ET ORIENTER

Accueillir et diagnostiquer

- La posture d'accueil : être à l'écoute de la demande et des besoins des publics
- Savoir diagnostiquer la situation de la personne : autonomie numérique, besoin d'accompagnement numérique, administratif ou social
- Diagnostiquer les freins et leviers dans le parcours numérique d'accès aux droits de l'utilisateur
- Les outils d'évaluation au service du diagnostic (les bons clics, PIX etc.)

Orienter

- **Connaître l'offre d'inclusion numérique de son territoire**
 - Repérer les acteurs du réseau de solidarité numérique de son territoire
 - Connaître les différents métiers et lieux de l'accompagnement social, numérique, de l'accès aux droits (MSAP, France Service)
 - Se situer et articuler son action dans le paysage des aidants numériques
 - Connaître le dispositif « Pass Numérique » et les structures labellisées Pass Numérique
- **Savoir orienter vers la structure d'accompagnement la plus pertinente**
Les outils cartographiques

Travailler en réseau dans une stratégie d'inclusion numérique

- Travailler en réseau d'acteurs - une stratégie d'inclusion numérique territoriale
- Collaborer entre agent d'accueil, accompagnateur social et médiateur numérique
- Les chartes de collaboration

5

La pédagogie numérique

- **La pédagogie au numérique**
 - Les bonnes pratiques pédagogiques
 - Les pratiques pédagogiques propres à l'alphabétisation numérique
 - L'interactivité
- **Posture et responsabilité : « Faire avec » plutôt qu' « à la place de »**
 - La posture : enclencher la capacité de l'utilisateur à réaliser des démarches e-administratives par soi-même avec sécurité : faire avec, faire-faire
 - Donner le plaisir d'apprendre
- **Identifier les besoins numériques et leurs réponses**
 - Les attentes et les besoins des différents types de publics
 - Identifier les besoins numériques, identifier les réponses numériques aux besoins
 - Identifier les freins et les leviers
 - Transmettre, faire faire, contrôler
- **Capacitation numérique des publics (« empowerment », émancipation)**
 - Rendre autonome (techniques et supports pour consolider l'apprentissage)
 - Co-construire des parcours vers l'autonomie adaptés aux types de public et à chaque individu (jeunes, personnes âgées, demandeurs d'emploi, allophones, handicapés, ...)

Les outils de l'accompagnement numérique

- **Les supports de l'accompagnement numérique**
 - Produire des supports pédagogiques ou de communication
- **Guider dans le choix des outils numériques**
 - Conseiller sur le matériel informatique le plus adapté
 - Conseiller sur les logiciels / outils informatiques les plus adaptés à la pratique de l'aidant
 - Conseil en connexion internet, choix d'abonnement
- **Accompagnement individuel / accompagnement en groupe**
 - Accompagnement individuel
 - Accompagnement en groupe – former dans un cadre collectif
 - Organiser et animer des rencontres, événements participatifs

Les démarches administratives en ligne

- **Les services en ligne administratifs**
 - Les plateformes des services administratifs : panorama
 - Les démarches administratives : panorama, fonctionnement
 - Le langage administratif et sa déclinaison numérique
 - **Les informations personnelles**
 - Les comptes personnels des sites administratifs : ouverture et gestion des espaces personnels
- L'outil France Connect

6

Développer un espace de médiation numérique

- Effectuer un diagnostic de territoire des besoins numériques
- Contribuer au développement et à la pérennité financière d'un espace de médiation numérique
- Développer des partenariats et des collaborations avec des acteurs du territoire
- Promouvoir un espace de médiation numérique et ses projets par une communication multicanale interne et externe

Gérer un espace de médiation numérique

- Contribuer au suivi administratif
- Animer et soutenir une équipe de médiation numérique
- Assurer l'entretien et la maintenance du matériel numérique d'un espace de médiation numérique
- Faciliter et accompagner les projets collaboratifs dans des communautés physiques et à distance
- Mettre en place des solutions d'accompagnement pour les publics en difficulté sur le numérique (ateliers libres, sessions de formation,...)
- Les outils et les méthodes pour déployer des solutions d'accompagnement pour les publics en difficulté sur le numérique (ressources humaines, logistiques, matérielles)

Porter des projets de médiation numérique

- Modéliser les initiatives des aidants pour essaimer les projets
- Faire une veille informationnelle sur les difficultés rencontrées par les publics avec le numérique
- Repérer et valoriser les initiatives locales intéressantes
- Faire remonter les besoins et les attentes des usagers
- Donner à voir ce qui existe aux décideurs

7

Les démarches administratives en ligne

- **Les services en ligne administratifs**
 - Pourquoi des services administratifs en ligne? Intérêts et limites
 - Les plateformes des services administratifs : panorama
 - Les démarches administratives : fonctionnement
 - Le langage administratif et sa déclinaison numérique
- **Accès aux droits pour les usagers**
 - Evaluer les droits de l'usager (mesaides.gouv, mesdroitssociaux.gouv.fr)
 - Lutter contre le non-recours aux droits
- **La gestion des informations personnelles**
 - Les comptes personnels des sites administratifs : ouverture et gestion des espaces personnels
 - L'outil France Connect
- **Les interactions avec l'administration**
 - Communication en ligne : la communication avec les administrations publiques
 - Demandes de rendez-vous : les rendez-vous avec les administrations publiques
 - L'envoi de documents et le suivi des dossiers

L'accompagnement aux démarches administratives

- **« Faire avec » plutôt qu' « à la place de »**
 - Le rôle de l'accompagnant
 - Guider plutôt que remplacer : méthodes d'accompagnement et de pédagogie
 - Savoir s'appuyer sur les compétences numériques des personnes accompagnées pour développer leur participation et leur pouvoir d'agir
- **J'accompagne : posture et responsabilité**
 - Responsabilité juridique de l'accompagnant : faire à la place de, accompagner etc.
 - Posture de l'accompagnant
- **Prise en compte des différents publics accompagnés (PA, PH, illettrisme etc.)**
 - L'accompagnement des publics fragiles: PA, PH, enfants isolés, mineurs de la protection de l'enfance, majeurs protégés, SDF, migrants, etc.
 - L'accompagnement des publics en incapacité de devenir autonomes
 - L'accompagnement des personnes en situation d'illettrisme et les allophones
 - Traçabilité des dossiers constitués pour les publics en difficultés / en incapacité numérique
- **Les outils à disposition des professionnels**
 - Les outils numériques au service de l'accompagnement (kit d'intervention de la CNIL, kit d'intervention rapide de la Mission Société numérique, Aidant Connect, ...)
 - Connaître et savoir utiliser Administration+

8

UTILISER LE LEVIER NUMÉRIQUE AU SERVICE DU TRAVAIL SOCIAL

Rôle, opportunités et place du numérique dans l'accompagnement social socio-éducatif

- Les ressources de la technologie numérique comme levier de la participation des personnes
- La prise en compte des compétences numériques de la personne pour développer son pouvoir d'agir
- Les opportunités de la technologie numérique en support de pratiques innovantes dans le champ de l'accompagnement individuel et collectif
- Le numérique, outil de traitement et de partage de l'information utile à l'accompagnement social et éducatif

Evolution de l'environnement du travail social

- Les différences entre la logique numérique et les pratiques de travail social
- La place et les impacts de la technologie numérique dans la pratique du travail social
- Les effets et conséquences de la dématérialisation des administrations
- **L'usage raisonné et responsables :**
 - des messageries professionnelles entre professionnels et avec les personnes accompagnées (opportunités et risques de dérives)
 - des réseaux sociaux (identité personnelle et professionnelle, e-réputation)
 - des sites internet d'informations (fiabilité des sources et auteurs)

Accès aux droits par le numérique – lien entre numérique et insertion

- Les usages du numérique dans la mission d'accès aux droits et d'accompagnement
- La prise en compte des compétences numériques de la personne dans le diagnostic social
- L'usage du numérique comme composante de l'insertion sociale et professionnelle

Les nouvelles organisations de coopération (mise en réseau de partenaires, cartographie, ...) et les nouveaux acteurs (hubs, labs, tiers lieux)

9

COMPRENDRE LES ENJEUX LIÉS À L'INCLUSION ET À LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

Le numérique : acteurs, usages et grands enjeux

- Les acteurs du numérique (publics, privés, nouveaux acteurs)
- L'économie et la société numérique
- L'aménagement numérique du territoire
- La numérisation des services publics
- Les données personnelles : cadre légal et responsabilité de l'aidant numérique
- Définir une nouvelle relation à l'utilisateur

L'inclusion numérique : les enjeux

- Les phénomènes d'exclusion numérique
- Les enjeux des politiques d'inclusion numérique : réduire la fracture numérique, lutter contre le non-recours, rendre autonomes les publics
- Paysage institutionnel et orientations stratégiques (contexte réglementaire, Etat-plateforme, e-administration, plan action publique 2022, la stratégie numérique inclusif, loi de 2016 sur la République Numérique, stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion, ...)
- Le contexte social territorial

► Les acteurs de l'inclusion numérique

- Les acteurs de l'inclusion numérique : les médiateurs numériques, les professionnels de l'accès aux droits et aux services publics, les bénévoles associatifs

10

CONSTRUIRE UNE STRATÉGIE D'INCLUSION NUMÉRIQUE ADAPTÉE AU TERRITOIRE

Construire une stratégie d'inclusion numérique : pilotage, gouvernance, partenaires

- L'écosystème de l'inclusion numérique
- La gouvernance de l'inclusion numérique
- Le pilotage partenarial, le fonctionnement en réseau
- L'ingénierie de projet dans une stratégie territoriale d'inclusion numérique

Construire une stratégie d'inclusion numérique : moyens humains matériels et financiers,

- Moyens humains et matériels : les RH, la formation des agents, les structures et l'équipement
- Financer une stratégie d'inclusion numérique, mobiliser des dispositifs de financement
- Embarquer mes équipes : convaincre et entraîner les professionnels de l'accès aux droits et aux services publics

11



ANNEXE 2 : EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES IDENTIFIÉES SUR LES TERRITOIRES

Mettre en place un réseau portant le projet territorial de formation des médiateurs et des aidants numériques

- Afin de catalyser le déploiement de formations à l'accompagnement numérique au sein du territoire, il peut être mis en place une structure d'intermédiation, regroupant les différents partenaires territoriaux, ayant vocation à développer des formations, à servir d'interface entre la demande de formation, l'offre de formation, et à mobiliser les financements. Cette structure d'intermédiation peut aussi avoir pour rôle d'accompagner les lieux d'inclusion dans la structuration de leur offre de service. (HUBIK : Hub territorial Nouvelle Aquitaine)
- Lorsque le projet territorial d'inclusion numérique est porté politiquement par les élus, il a toutes les chances de réussir (CCAS Amiens). Un portage au plus haut niveau paraît même indispensable à la pérennisation du projet territorial d'inclusion numérique (exemple inspirant de Bordeaux Métropole avec mise en place d'un comité de pilotage « Solidarité numérique » autour de 4 élus, de 2 DG (en charge du numérique, de l'action sociale), de plusieurs directeurs et directrices et de chargés de mission/chefs de projets impliqués.
- Au niveau du bloc communal, le portage d'une formation et d'un projet d'inclusion numérique passe par la simplification de la répartition des compétences « numériques » entre l'EPCI et les communes. Le transfert des compétences numériques à l'EPCI permet de donner au projet une plus grande dynamique (Bordeaux Métropole)
- Un regroupement type « club inclusion numérique » sur le modèle de ce qui a été fait à l'Eurométropole de Strasbourg, regroupant les opérateurs sociaux, les agences de l'Etat, les collectivités, le tissu associatif, permet de partager les initiatives à l'échelle du territoire. La création d'un réseau à l'échelle du territoire paraît indispensable. Bordeaux métropole a ainsi mis en place un think-tank afin de fédérer le réseau des acteurs sur le territoire (partenaires institutionnels, associatifs et privés)
- L'intégration d'associations au projet territorial peut être fortement bénéfique. La formation SESAME de Bordeaux Métropole, ouverte aux bénévoles a essaimé. La formation reçue a permis aux bénévoles de l'association Proxónov Proxisanté de mettre en place un dispositif de sensibilisation au numérique dans les territoires ruraux (sensibilisation à destination associations, des secrétaires de mairie). L'association organise des tournées en ruralité sur 3 permanences les matinées en semaine (au sein des villages et communes, CCAS, CDC de la région) via 2 camping-cars connectés et un dôme gonflable. Dans les territoires ruraux, la formation des « forces vives d'aidants numériques » peut avoir de grands effets bénéfiques. Les acteurs clés de la médiation dans les territoires ruraux sont les secrétaires de mairies, les associations locales.

Trouver des sources de co-financement pour les programmes de formation

- Les fonds les plus importants pour le financement de projet de formation sont les financements FSE, les fonds régionaux (à travers les appels à projet) et ceux de la stratégie nationale de lutte contre la pauvreté. Ces fonds ont par exemple été mobilisés par Bordeaux métropole, le Hub les Assembleurs, le syndicat mixte Numérian.
- La région peut jouer le rôle de premier financeur par le biais des appels à projets (à l'instar de la Région Nouvelle Aquitaine avec l'Appel à projets « Illettrisme et illettrisme »). Les fonds européens FSE pourraient aussi être mobilisés si la fracture numérique et l'e-inclusion étaient des sujets éligibles aux Programmes opérationnels. Une fois les orientations européennes 2021/2027 fixées, il sera possible (si un volet e-Inclusion était retenu) de déposer des demandes de financement au titre de l'E-Inclusion, ce qui est particulièrement difficile à ce jour.
- Le co-financement de projet entre différents échelons de collectivités locales semble efficace : entre EPCI et Département par exemple, à l'instar de ce qui a été mis en place par Brest métropole.
- Les entreprises peuvent participer au cofinancement, par le biais du mécénat financier et du mécénat de compétence. De façon plus globale, des opérateurs comme La Poste, Orange (Métropole du Grand Lyon), peuvent participer de façon active au projet territorial d'inclusion numérique, par le financement, la mise à disposition de ressources ou de compétences.



Développer l'ingénierie de formation

- Les Hub peuvent jouer un rôle de structuration de l'offre de formation auprès des formateurs existants ou potentiels, afin que ceux-ci développent une offre de formation cohérente avec le référentiel national de formation des médiateurs et des aidants numériques et les besoins recensés sur le territoire (Hub HUBIK).
- La gestion des droits pédagogiques doit être pensée lors de la création d'une formation (La Rochelle Net Solidaire).
- Un dispositif de financement ou de rétribution de l'ingénierie pédagogique permet d'assurer la qualité des contenus de formation et leur amélioration continue au long cours (La Rochelle Net Solidaire, Hub CoNUMM).

Concevoir et pérenniser une formation

LES MODALITES DE CONCEPTION DE LA FORMATION

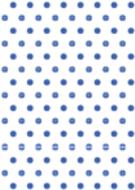
- Pour le Hub Hinaura, le Hub CoNUMM et le CCAS d'Amiens, les formations doivent être adaptées et acceptées par le terrain : pour ce faire, la démarche de conception du parcours doit être très ouverte (démarche de co-design, démarche horizontale basée sur la confiance et l'écoute des besoins de publics de la formation).
- Les contenus et les plans de formation conçus par les acteurs de la médiation numérique gagneraient à être partagés au niveau national. Des contenus sous licence ouvertes, accessibles sur l'ensemble du territoire permettrait de faciliter le développement de projets de formation à l'échelle nationale et locale. Net solidaire, Bordeaux métropole, le CCAS d'Amiens, et le Hub Hinaura portent cette vision.
- Bordeaux métropole met en place une formation souple et évolutive, au « format agile ». La formation doit pouvoir s'enrichir d'autres sujets en fonction des contextes et des demandes des structures.
- La formation gagne à être conçue de façon partenariale, en s'appuyant sur des partenaires experts comme les IRTS. La formation mise en place par le CCAS d'Amiens a été construite en commun avec les partenaires du projet (IRTS, Conseil départemental, CAF, ...)

LE FORMAT DES FORMATIONS

- Différentes modalités d'acculturation pour les agents sont envisageables : débats, déjeuner buffet, animations, nudge /contenu métier (Net Solidaire, Bordeaux Métropole)
- Les formats hybrides sont plébiscités : interventions de professionnels, ateliers en présentiel, jeux de rôles, cas concrets, modules en ligne, etc. (CCAS d'Amiens, Bordeaux Métropole, Conseil Départemental du Calvados)
- Le mélange des publics lors des sessions de formation est préconisé, il permet d'ouvrir des perspectives pour les stagiaires et favorise la reconnaissance de l'importance de l'écosystème de la médiation numérique. Brest Métropole, le CCAS Amiens, la Communauté de Commune de Champagne Picarde ont adopté ce principe.
- Les sessions de formation en petits groupes semblent plus efficaces que des « grandes messes », des groupes de 8 à 15 participants sont préconisés (CAF 64, Hub Hinaura, Bordeaux métropole).
- Net Solidaire et Bordeaux Métropole ont mis en place une communauté de pratique des anciens stagiaires, via un forum regroupant les thématiques abordées et les ressources utiles associées, afin de consolider l'apprentissage et de favoriser la montée en compétence.
- Le recours à l'outil Pix pour évaluer les compétences et l'amélioration continue des stagiaires a fait ses preuves (Hub Hinaura et Métropole du Grand Lyon).

LE CONTENU DES FORMATIONS

- Afin de répondre au mieux aux besoins des stagiaires, la systématisation de l'évaluation des niveaux de maturité numérique en amont de la formation, via des outils de diagnostic, paraît une bonne pratique. Bordeaux Métropole et le conseil départemental du Calvados mettent en place une évaluation pour adapter les sessions au public.
- La mise en place de temps de formations spécifiques par les opérateurs de services publics (Pole Emploi, CAF), à raison de 0,5 j /mois est plébiscité par les acteurs à Bordeaux métropole.
- Les stagiaires des formations de Bordeaux métropole, de Net Solidaire et du CCAS d'Amiens apprécient que les formations sont centrées sur le « pratico-pratique », associant des cas d'usage aux outils et la capitalisation entre



pairs. Les formations devraient porter sur l'outillage de base et les outils plus spécifiques du métier (Aidant Connect, France Connect).

CAPITALISER SUR LA MONTEE EN COMPETENCE DES AGENTS FORMES

- La formation d'agents peut avoir un effet démultiplicateur si les agents formés jouent un rôle de référents en capacité de former eux-mêmes les autres agents au sein de leur structure. Le bon fonctionnement de ce système de référent numérique implique une culture et des modes d'organisation adéquats (Métropole du Grand Lyon).
- La mise en place d'ambassadeurs du numérique, positionnés dans une logique de super-utilisateurs, à disposition des agents pour répondre aux difficultés techniques a fait ses preuves (CAF 67).

Renforcer la filière et la reconnaissance des compétences à l'échelon local

- L'exploitation de technologies de certification comme celle des open-badges peut permettre de renforcer la reconnaissance des compétences des médiateurs numériques et des aidants (HUB CoNUMM).
- L'optimisation de la valorisation des acquis de l'expérience (VAE) pour ceux qui ont exercé le métier de médiateur numérique est indispensable à la structuration du métier et à la montée en compétence (Hub les Assembleurs). Cette valorisation des compétences permettrait aussi de rendre le métier attractif pour les jeunes.
- Les formations doivent être conçues en intégrant un dispositif de certification (Métropole du Grand Lyon, Bordeaux métropole, Syndicat Numérian, Hub les assembleurs)

Développer l'offre de médiation numérique

- Les opérateurs de sécurité sociale et les autres opérateurs de l'Etat peuvent mettre en place des actions de formation spécifiques à leur site et à leurs démarches pour les aidants et les médiateurs partenaires du réseau. Cette démarche a été menée par la CAF 67 et Bordeaux métropole.
- A Bordeaux Métropole, la certification des structures de formation et d'accompagnement renforcent sensiblement la confiance accordée par les collectivités (Communes, Communautés de communes, CCAS, etc.).
- La diversification des lieux d'accès à la médiation numérique permet de mieux toucher la population : l'instauration d'une permanence itinérante pluridisciplinaire vers les usagers (numérique, juridique, hardware, réseau de connexion ...) à l'instar de celle mise en place par le Conseil Départemental de la Gironde avec le dispositif « Destination Multimédia » est un modèle de bonne pratique.

Construire une cartographie des acteurs de l'inclusion numérique du territoire

- Pour le Hub CoNUMM, la cartographie des acteurs de l'inclusion numérique doit être large et inclure les secteurs associatifs, institutionnels et privés. De plus, la cartographie doit aller de pair avec un descriptif des ressources et des compétences d'aide numérique de chaque structure afin que les orientations des publics soient efficaces.
- Aidants Connect a développé un [schéma de données et une cartographie](#) des lieux de médiation numérique en lien avec les hubs.

Réussir le déploiement du pass numérique

- Pour le Hub Les Assembleurs, la cartographie des lieux de médiation numérique et de la disponibilité de l'offre de médiation et d'inclusion est un préalable indispensable au déploiement du Pass Numérique.
- Le déploiement du pass numérique passe par la mise en place d'une méthodologie d'orientation vers les partenaires certifiés « pass numériques » en capacité d'absorber les flux. Des conventions et chartes avec ces partenaires peuvent être mises en place (Syndicat Numérian, Bordeaux métropole)
- A Bordeaux Métropole, les travailleurs sociaux sont formés au diagnostic des différentes « pathologies numériques » pour orienter efficacement vers les partenaires adéquats.

ANNEXE 3 – RÉCAPITULATIF DES ENTRETIENS RÉALISÉS

Entretiens phase 1 acteurs ressources	Nom et fonctions de(s) interlocuteur(s)	Date
CNLRQ	Tarek Draher, Délégué Général	09-janv
Passag/e/s	Chloé Roy, Directrice	09-janv
La Mednum	Emma Ghariani, Responsable du développement	10-janv
Emmais Connect	Benjamin Bitane, Responsable du pôle formation	10-janv
CS connecté L'arbrisseau	Jean-Philippe VANZEVEREN, Directeur général	13-janv
Banque des territoires (CDC)	Nicolas Turcat, Chef de service éducation, inclusion et services au public	16-janv
DGCS	David Soubrié, Sous-directeur des professions sociales, de l'emploi et des territoires Véronique Roussin, Conseillère technique de service social, Sous-direction des professions sociales, de l'emploi et des territoires	17-janv
ADRF	Malik Diallo, Président	17-janv
DITP - Marianne	Françoise Langenhagen, Directrice de projet DITP	20-janv
CNAF	Aurélien Tricot, Chef de projets accueil et inclusion numérique	22-janv
Shaman	Corinne Matheron, Directrice	22-janv
Association des Petites Villes de France	Jean-Michel Morer, Maire de Trilport, Vice-président de l'Association des Petites Villes de France	22-janv
ADRETS	Guillaume Doukhan, Chargé de mission Développement local, Services au public et numérique	23-janv
DGEFP	Bruno Clement-Ziza, Chef de projet Plan d'investissement dans les compétences	23-janv
ASTS	Mehdi Serdidi, Directeur ASTS, Maison de la Médiation Numérique	23-janv
Pôle emploi	Laurence Salter, Responsable du département Action Territoriale, Direction des Partenariats	24-janv
CNFPT	Martine François, Directrice générale adjointe en charge du développement de la formation	24-janv
ADF	Guilhem Denizot, Conseiller Innovation et Numérique	24-janv
Chercheur	Didier Dubasque	24-janv
ANDASS	Jean-Paul Raymond, Président	27-janv
CGET/ANCT - Projet France Services	Ronan Le Page, Coordonnateur de politiques publiques ; Philippine Dauteuil, Coordinatrice du dispositif	28-janv
Cité des sciences	Pierre Ricono, Chef de département du carrefour numérique	29-janv
Simplon	Frédéric Bardeau + Yveline Ruaud, responsable de programme Jeunes et Médiation Numérique	29-janv
PIX	Marie Banca, Responsable du partenariat et du développement	05-févr
IRTS de Marseille	François Sentis, Directeur Général	06-févr
APTIC	Gérald Elbaze, Directeur	07-févr
Ligue de l'Enseignement	Antonin Cois, Adjoint au Directeur, chargé du développement	10-févr
Unis-cité	Charlotte Martínez, responsable nationale des programmes inclusion numérique Stéphanie Guégan, coordinatrice du programme Les connectés	18 février
Uniformation : OPCO Cohésion sociale	Elisa BRALEY, Adjointe au Directeur Ressources, Responsable Pôle Projets, Etudes et Observatoires Martine Rebière, conseillère secteur aide à domicile et accompagnement social	21 février
Chercheur	Pierre Mazet	25 février
UNCCAS	Mme MESNAGE - Déléguée générale adjointe	5 mars
Association DECLIC	Emmanuel VIVE, Président	5 mars
CNFPT	Jérémy Blasquez, Directeur de projet	26 mars
AFPA	Rémi Bordet, Directeur des relations institutionnelles	22 juin
Régions de France	David Duval, conseiller formation professionnelle, éducation et emploi	23 juin
Agence du service civique	Justine Mesnard	6 juillet

Entretiens phase 2 « terrains »	Nom et fonctions de(s) interlocuteur(s)	Date
CCAS d'Amiens	Catherine Girard, Directrice CCAS Amiens (interlocutrice principale)	4-5 mars
Syndicat mixte Numérian (TANI Drôme Ardèche)	NICOLAS GUICHARD, Chargé de mission Développement Numérique chez Conseil Départemental de la Drôme BÉNÉDICTE SAUJOT BEDIN, Responsable Centre Medico-Social Garlann NIZON, coordinatrice Mednum Drome, chef de projet formation des aidants Bernard HAEGEL, Directeur des Territoires d'Action Médico-Sociale	11-12 mars, 24 juin, 6 juillet
Hub Nouvelle Aquitaine Hubik	Clément DULULDE, directeur du Développement	13-mars
Bordeaux Métropole	Gilles MASSINI, chef de projet formation SESAME, Chargé de mission Solidarité numérique DIAN - Direction de l'Innovation et de l'Aménagement Numérique, DGNSI – Bordeaux Métropole Pierre SOUCHON, Chargé de missions auprès de la direction-générale du CCAS de Bordeaux	17-18 mars
Régie de Quartiers Diagonales	Pierre Gasté, Coordinateur réseau Net SOLIDAIRE, Réseau de solidarité numérique	18 et 19 mars
Communauté de communes Champagne Picarde	Claire Dubos, DGA Population (interlocutrice principale)	23-24 mars
Conseil départemental du Calvados	Isabelle Reux, Chargée de mission action sociale et numérique (interlocutrice principale)	24-25 mars
HINAURA	Romain BARRALLON, Chef de projet Inclusion – Hub pour l'Inclusion Numérique en Auvergne Rhône-Alpes	1, et 15 avril
Lyon Métropole	Erwann Le Luron, Chef de projet numérique	3 avril
Hub Pays de la Loire Connum	Grégoire BARBOT, chargé de coordination du hub CONUMM Pays de la Loire pour l'association PiNG David YOU, coordinateur de formation professionnelle chez Ligue de l'enseignement - FAL 44	22-juin
Brest Métropole	Elisabeth Le Faucheur, Cheffe de projets Inclusion numérique et accès aux droits	22 juin
Hub Hauts de France Les assembleurs	Emmanuel Vandamme, Directeur du hub Les Assembleurs. Eglantine DEWITTE, Directrice du développement Les Assembleurs	23-juin
Caf du Bas-Rhin	Olivier Thien, chargé de mission dématérialisation	10-juillet
Atelier TANI		25 juin
Atelier HUBS		29 juin

TANI : Territoires d'action pour un numérique inclusif

L'Etat a engagé une coopération avec 20 "Territoires d'actions pour un Numérique Inclusif". Ce dispositif "gagnant-gagnant" vise à soutenir l'élaboration de stratégies numériques locales par la mobilisation de temps et d'expertise du Programme Société Numérique.

Hubs territoriaux pour un numérique inclusif



Pour accélérer la consolidation de l'offre de médiation numérique sur l'ensemble du territoire et mettre en cohérence les politiques publiques en matière d'inclusion numérique, la Banque des Territoires de la Caisse des Dépôts et le Programme Société Numérique se sont associés pour faire émerger une dizaine de hubs territoriaux pour un numérique inclusif. Ces hubs ont vocation à incarner des têtes de réseau des acteurs de la médiation numérique. Ils fournissent un appui et des outils destinés à renforcer les actions d'inclusion et de médiation numérique.





**SOCIÉTÉ
NUMÉRIQUE**