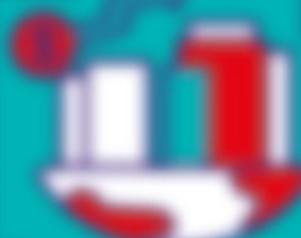
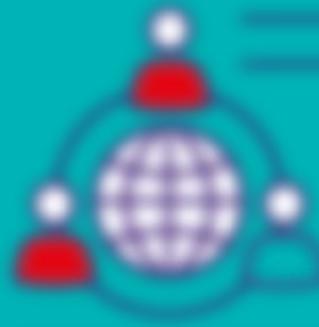
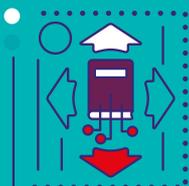


FAIRE NUMÉRIQUE ENSEMBLE



Les points de vue exprimés dans ce rapport sont issus d'un travail collectif. Ils ne reflètent pas nécessairement les opinions de chaque membre du groupe de travail.

Responsable de la publication :

Tony Bernard

Auteurs :

Edgar Charles Mbanza

Philippe Archias

Tony Bernard

Justine Journaix

Mélissa Aksil

Axelle Brongniart

Conception graphique :

Napalm

Icones :

Freepik, Flaticon, Svgrepo

Publié en novembre 2023

Impact Tank

15 rue de la Fontaine au roi

75011 Paris

Contact : contact@impact-tank.org

En partenariat avec :



SOMMAIRE

ÉDITO..... 5

IMPACT TANK & GROUPE SOS..... 6

LES RAPPORTEURS..... 8

INTRODUCTION 9

- 1. Des inégalités persistantes dans une société toujours plus dématérialisée 10
- 2. L'inclusion numérique, une approche multidimensionnelle12
- 3. De nombreuses initiatives à valoriser autour d'un référentiel commun de mesure d'impact.....13

PARTIE 1 - LES PRINCIPAUX DÉFIS DE L'INNOVATION SOCIALE DANS L'INCLUSION NUMÉRIQUE 15

- 1. Aborder l'inclusion numérique de manière globale..... 16
- 2. Connaître les publics et leurs spécificités21
- 3. Comprendre les enjeux de l'inclusion numérique 28
- 4. Aligner les stratégies des acteurs publics et privés pour répondre à ces enjeux 38

PARTIE 2 - RECENSEMENT DES INITIATIVES PROMETTEUSES EN FAVEUR DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE..... 52

- 1. Méthode de recensement et de qualification 54
- 2. Panorama des initiatives recensées..... 56
- 3. Présentation des 12 initiatives sélectionnées94

SOMMAIRE

PARTIE 3 - PRÉSENTATION DU RÉFÉRENTIEL D'INDICATEURS ET RECOMMANDATIONS POUR RENFORCER LA MESURE DE L'IMPACT... 110

- 1. Rappel des définitions, enjeux et principes 111
- 2. Point sur les référentiels existants 115
- 3. Une proposition de référentiel commun 119
- 4. Guide pratique pour mettre en place sa propre démarche d'impact..... 184

PARTIE 4 - RECOMMANDATIONS & PLAIDOYER 192

- 1. Passer à l'échelle les initiatives testées et validées..... 195
- 2. Recommandations en faveur de l'inclusion numérique 203

CONCLUSION 230

ANNEXES 232

- ANNEXE 1. Présentation du groupe de travail et de la méthode 233
- ANNEXE 2. Fiche impact..... 238
- ANNEXE 3. Glossaire 239
- ANNEXE 4. Liste des principales personnes auditionnées 241
- ANNEXE 5. Références 243

ÉDITO

La digitalisation croissante de la société et de l'économie, des services publics, de la santé et des secteurs sociaux est appelée à se renforcer. Elle peut être source d'opportunités pour l'emploi et l'économie, en augmentant la productivité globale, en structurant des filières liées au numérique et en créant de nouveaux emplois dans le secteur. Elle peut favoriser de nouvelles sources de revenus en améliorant l'employabilité et en favorisant l'entrepreneuriat, augmenter le pouvoir d'achat des consommateurs via le e-commerce et l'économie collaborative, et générer des coûts évités pour l'État.

Mais le numérique est aussi un amplificateur d'inégalités et de fragilités. Les inégalités face au numérique sont le prolongement des inégalités sociales, territoriales, scolaires, générationnelles, économiques, elles révèlent des difficultés d'accès à la santé, aux droits et aux services publics. Elles reproduisent les discriminations et les inégalités entre les genres, elles créent un monde du « tout connecté », qui exclut les plus vulnérables.

Le défi de l'inclusion numérique est d'abord celui de l'accès aux outils et à une connexion, celui des usages et des compétences numériques, des pratiques et des modes de vie connectés, et des capacités à participer à ce nouveau monde. C'est aussi un défi d'appropriation des solutions d'inclusion et de médiation numériques, tant par les bénéficiaires que par les multiples acteurs qui les mettent en œuvre. La nécessité d'une plus forte collaboration entre le secteur privé, les collectivités et les associations aux côtés de l'État, a par ailleurs été au cœur du Conseil national de la refondation numérique et des consultations lancées par le ministre Jean-Noël Barrot, tout comme l'exigence de piloter plus efficacement les politiques d'inclusion numérique et l'organisation de l'écosystème, grâce au partage de données, à l'évaluation et la mesure d'impact des programmes.

Car la mesure d'impact satisfait le besoin de preuves de l'impact des projets, pour convaincre les pouvoirs publics et les financeurs, harmoniser les pratiques et parler un langage commun, valoriser les résultats probants et les leçons à en tirer. Elle se joue dans nos territoires dans tous les domaines de la médiation, pour mieux comprendre les besoins et les pratiques des bénéficiaires et imaginer de nouvelles solutions plus adaptées. Elle peut également stimuler des démarches de co-innovation avec les publics fragiles, d'abord en les intégrant dans les processus d'apprentissage et d'expérimentation de solutions d'inclusion numérique, et en les associant à la définition des indicateurs, pour garantir leur pertinence, leur adéquation aux réalités de terrain et leur bonne compréhension par l'ensemble des acteurs.

Ce rapport propose un regard nouveau sur l'inclusion numérique, à travers le prisme de la mesure d'impact et de l'évaluation des projets, en partant du point de vue des publics éloignés du numérique et des organisations à l'origine d'innovations sociales, en considérant l'hétérogénéité des situations d'exclusions. Il aboutit à un référentiel inédit d'indicateurs partagés de mesure d'impact pour tout le secteur, fruit du travail collectif des nombreux acteurs ayant participé au groupe de travail. Il dresse aussi un ensemble de recommandations à destination des pouvoirs publics, en vue d'affiner la lisibilité de l'offre des écosystèmes locaux, en favorisant des solutions plus intégrées et les démarches « d'aller-vers » les publics les plus vulnérables, en simplifiant les démarches et en encourageant leur design inclusif et participatif. Il propose des pistes pour accélérer la professionnalisation du secteur, mutualiser les investissements et les infrastructures, hybrider les modèles d'action et de financement de l'inclusion numérique...

Nous espérons qu'il contribuera ainsi à la réflexion et aux décisions de tou-te-s celles et ceux qui travaillent en faveur de l'inclusion numérique et souhaitent construire une société plus résiliente et plus inclusive.

**Agnès Audier, Présidente de l'Impact Tank
et Tony Bernard, Directeur général de l'Impact Tank**



IMPACT TANK

Lancé en octobre 2020 à l'initiative du **GROUPE SOS**, d'autres acteurs de l'ESS et de quatre universités (**Sciences-Po, Sorbonne Université, Conservatoire National des Arts et Métiers, Paris Dauphine**), l'**IMPACT TANK** est le premier think-and-do-tank européen dédié aux initiatives et à l'économie à impact positif. Il croise expertise académique et expérience de terrain pour favoriser la mise à l'échelle des innovations sociales les plus prometteuses et rassembler l'ensemble des acteurs et actrices engagés au service d'une économie plus inclusive et plus durable.



Une référence de la recherche académique et de l'expertise sur la mesure d'impact

L'IMPACT TANK s'appuie sur un réseau d'experts et de chercheurs de haut niveau. Il travaille à travers des groupes de travail thématiques, pour :

- Recenser des initiatives partout sur le territoire et mesurer rigoureusement leurs impacts pour faire émerger des solutions et les expérimenter,
- Construire des référentiels d'indicateurs partagés de mesure d'impact pour chaque enjeu social,
- Bâtir des recommandations concrètes afin d'inspirer l'action publique et privée,
- Fédérer et mobiliser les acteurs issus de la recherche, des entreprises, du monde associatif et du secteur public, autour d'enjeux communs pour valoriser ses recommandations.



Un acteur de plaidoyer et l'interlocuteur privilégié des pouvoirs publics

L'IMPACT TANK fédère les acteurs de terrain et de l'Économie Sociale et Solidaire, les entreprises, les associations et les entrepreneurs sociaux, afin d'interpeler les décideurs publics autour de ses rapports de recommandations et notes d'analyse, ainsi que mobiliser l'opinion publique à travers la publication d'études et de tribunes dans les médias, l'organisation d'évènements et de rencontres publiques.



Un site d'information pour valoriser la culture de l'impact

L'IMPACT TANK est aussi un site d'information en ligne qui diffuse la culture de l'impact à travers des interviews, des portraits d'acteurs et actrices engagés, des reportages et des podcasts. De plus, l'initiative du Mur des Solutions permet d'identifier des actions portées par des acteurs partout sur le territoire, et sélectionner les plus prometteuses sur la base de leurs évaluations d'impact.

GroupesOS

Le **Groupe SOS** est un groupe associatif, acteur majeur de l'économie sociale et solidaire, leader européen de l'entrepreneuriat social. Il regroupe **750 établissements et services, associations et entreprises sociales**, qui entreprennent au profit **des personnes en situation de vulnérabilité, des générations futures et des territoires.**

Depuis sa création en 1984, lors des années sida, le Groupe SOS **combat** toutes les exclusions, **agit** pour l'accès de toutes et tous à l'essentiel, et **innove** face aux enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux.

Non-lucratif, sans actionnaire, les actions du Groupe SOS et de ses 22.000 personnes employées ont un impact en France et dans plus de 50 pays dans le monde, auprès de 2 millions de bénéficiaires.

Le **Groupe SOS** est au cœur des réflexions sur la mesure d'impact en France et à l'international, aux côtés des acteurs de l'Économie Sociale et Solidaire, du secteur privé, et des pouvoirs publics. C'est à ce titre, et à l'occasion de ses 35 ans, qu'il a décidé de **s'associer au monde universitaire pour lancer l'Impact Tank**, qui est une association du Groupe SOS.



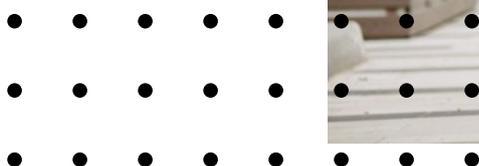
Freepik.com



Bearfotos Freepik.com



Prostooleh/Freepik.com



LES RAPORTEURS

Edgar Charles Mbanza est socio-anthropologue, docteur de l'École des Hautes Études en Sciences Sociales (EHESS), chercheur associé à Sorbonne Nouvelle (IRCAV), enseignant aux universités de Nice et d'Aix-Marseille. Privilégiant principalement la démarche d'ethnographie comparative dans l'étude des usages des nouvelles technologies de l'information et de la communication, ses recherches portent sur les groupes sociaux et les territoires marginalisés, en particulier dans les quartiers populaires et les établissements de soin, en vue de contribuer à la réalisation d'un milieu numérique « associé », résilient, et plus inclusif.

Edgar Charles Mbanza



Il prône l'interdisciplinarité pour explorer les multiples formes d'interactions et de médiations entre la vie sociale et les nouvelles technologies, en faisant la promotion d'une étroite collaboration entre les sciences ingénieries, les sciences sociales et les opérateurs en prise avec les réalités du terrain. Edgar Charles Mbanza participe aussi au développement d'initiatives de partage des savoirs en dehors de l'université, notamment avec des publics bénéficiaires d'actions d'inclusion numérique, impliqués dans des processus de co-conception et d'expérimentation des nouvelles technologies.

Docteur en socio-économie de Sciences-Po Paris, Philippe Archias a abordé la question de l'inclusion numérique dans le cadre de plusieurs expériences au sein de ministères, de think tanks, de cabinets de conseil et d'associations.

Philippe Archias



Ces dernières années, il a notamment travaillé sur les impacts sociaux et écologiques des transformations numériques et sur les démarches visant à les rendre plus soutenables. À ce titre, il est intervenu en pilotage de recherches-action, d'études et de publications, et en accompagnement du changement auprès d'acteurs publics comme de grandes entreprises. Privilégiant des approches associant recherche, prospective, co-design et expérimentations, il est convaincu que la capacitation des individus et des organisations grâce - et parfois face - au numérique, doit reposer sur des ressources communes (outils, méthodes, compétences, financements) qu'auront su partager, - voire co-construire - acteurs publics, privés et de l'économie sociale et solidaire.

Il est actuellement Directeur au sein du cabinet Julhiet Sterwen et intervenant au sein de l'école urbaine de Sciences-Po Paris et de sa chaire « Villes et numérique ».

INTRO

- 1. Des inégalités persistantes dans une société toujours plus dématérialisée
- 2. L'inclusion numérique, une approche multidimensionnelle
- 3. De nombreuses initiatives à valoriser autour d'un référentiel commun de mesure d'impact

INTRODUCTION

1. DES INÉGALITÉS PERSISTANTES DANS UNE SOCIÉTÉ TOUJOURS PLUS DÉMATÉRIALISÉE

Aujourd’hui, 16 millions de Français-e-s se disent éloigné-e-s du numérique¹, ce qui représente une proportion plus importante que chez la plupart de nos voisins européens². Cet éloignement et les inégalités qui en découlent sont d’autant plus prégnants que le numérique occupe une place de plus en plus importante dans notre société : accès à l’information, à la culture, aux soins, aux transports, au logement, à l’éducation, à l’emploi, aux services publics...

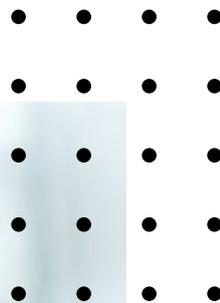
Le 13 octobre 2017, le Gouvernement lançait le programme Action publique 2022³, présenté comme un « *programme ambitieux [qui] vise à repenser le modèle de l’action publique en interrogeant en profondeur les métiers et les moyens d’action publique au regard de la révolution numérique qui redéfinit les contours de notre société* ». Un objectif de cinq ans est fixé pour mener à bien la dématérialisation de tous les services publics⁴. C’est dans ce contexte que des voix appellent à ne pas oublier les éloignés du numérique. Ainsi, le rapport du Défenseur des droits émettait déjà en 2019 certaines

réserves, estimant que ce plan ne devait pas se résumer « à pallier la disparition des services publics sur certains territoires et à privilégier une approche budgétaire et comptable » de l’administration publique. Il semble en effet que, malgré l’objectif de simplification, les procédures d’accès aux droits *via* le numérique se soient de fait complexifiées. Sans une mise en œuvre plus « inclusive », prenant en compte les besoins et les usages des publics vulnérables, fragiles ou précaires (allocataires des minima sociaux, personnes en situation de handicap, demandeur-euse-s d’asile, personnes détenues, majeur-e-s protégé-e-s...), les situations d’exclusion risquent de se multiplier, aggravées par l’extension du numérique dans toutes les sphères sociales, notamment celles de première importance comme l’administration, la santé ou l’éducation. L’enjeu est aussi de limiter les situations de « non-recours⁵ », c’est-à-dire le fait de ne pas demander l’accès aux droits auxquels l’on pourrait prétendre.



Freepik.com

1. La Mednum, Indice de Fragilité Numérique (IFN) *La cartographie pour comprendre le risque de fragilité numérique des territoires* (août 2023) : <https://www.fragilite-numerique.fr/?zoom=5¢er=2,47>.
2. European DataLab (2020). *Télétravail : oui, mais pour combien d’emplois et pour quels secteurs ?*, Brève. Insee (2019). Une personne sur six n’utilise pas Internet, plus d’un usager sur trois manque de compétences numériques de base, Insee Première, n°1780.
3. <https://www.gouvernement.fr/action/action-publique-2022-pour-une-transformation-du-service-public>
4. Gelot, D. (2019). Dématérialisation des actes administratifs : quel impact sur les publics les plus fragiles ? Note sur le rapport 2019 du Défenseur des droits », *Vie sociale*, vol. 28, n°4, pp. 189-193.
5. Warin, P. (2016). *Le non-recours aux politiques sociales*, Presses universitaires de Grenoble.



Pressfoto/Freepik.com

La crise sanitaire de Covid-19 a permis d'inscrire l'inclusion numérique au premier plan de l'agenda politique. Après plusieurs confinements, le Sénat a préconisé de déclarer le sujet comme priorité nationale et service d'intérêt économique général dans un contexte où le numérique a été pendant plusieurs semaines « *l'unique moyen par lequel il a été possible de maintenir des liens sociaux avec des proches, de s'éduquer, de travailler, de se divertir, etc.* »⁶. Au-delà de l'impact de l'isolement sur la santé mentale et les relations sociales, de nombreuses inégalités ont pu être observées sur l'accès et les usages du numérique, notamment en ce qui concerne le télétravail, entre celles et ceux qui ont pu télétravailler à distance, d'un côté, et, de l'autre, les travailleur-euse-s qui n'avaient pas d'autres choix que d'être sur site. Parmi les télétravailleur-euse-s, des situations de rupture d'égalité ont été observées

en raison de la qualité des équipements et de la connexion d'une part, et de la maîtrise des outils d'autre part, certain-e-s ayant été « *peu à l'aise avec la multiplicité des outils de visioconférence et autres outils collaboratifs* »⁷. Il est nécessaire de permettre à chacun-e de bénéficier d'une éducation efficiente au numérique afin de faire face à l'émergence des nouvelles technologies et des nouveaux usages. Comme le souligne la conclusion de La Mednum dans son premier *Observatoire de l'inclusion numérique (2022)*⁸, « *[...], il nous revient à présent d'aller plus loin dans [la] compréhension des [enjeux sociaux] pour ancrer notre action dans la durée vers l'ensemble des publics concernés* »⁹. La crise a également renforcé le besoin de maintenir des lieux d'accueil physique afin de s'assurer que les publics les plus fragiles puissent bénéficier d'un accompagnement adapté.

6. Lucas, J.F. (2020). *La Covid-19, accélératrice et amplificatrice des fractures numériques*, Chaire « Digital, gouvernance et souveraineté » de Sciences Po, 24 p.

7. *Ibid.*

8. La Mednum, *Observatoire de l'inclusion numérique (2022)*.

9. La Mednum (2022). *Observatoire de l'inclusion numérique 2022*. <https://lamednum.coop/actions/observatoire-de-linclusion-numerique/>

2. L'INCLUSION NUMÉRIQUE, UNE APPROCHE MULTIDIMENSIONNELLE

Observateur-ice-s et opérateur-ice-s de terrain le confirment dans leur ensemble : les inégalités numériques deviennent de plus en plus pressantes et la question de l'inclusion, centrale dans nos sociétés. Rendre compte de la complexité et de la diversité des situations auxquelles sont confrontés les personnes et les territoires éloignés du numérique n'est pas simple.

On peut d'abord envisager les fragilités numériques à travers trois facteurs : la localisation (50% des non-internautes résident dans des communes de moins de 20 000 habitants en 2020), l'âge et la situation familiale (66% des non-internautes ont plus de 65 ans, 17% des 12-17 ans se sentent peu ou pas compétent-e-s pour utiliser un ordinateur et seul un quart de ces dernier-es se préoccupe de la protection de ses données personnelles) et les niveaux d'études et de revenus (90% des diplômé-e-s du supérieur ont recours à l'administration en ligne, contre 30% des non-diplômé-e-s).

Mais au-delà de ces trois premiers facteurs d'explication, les inégalités face au numérique recouvrent des réalités multiples. Pour mieux les comprendre, la notion de « fracture numérique » a été définie en 2005 par la Commission nationale française pour l'Unesco comme matérialisant « *le fossé entre ceux qui utilisent les potentialités des technologies pour leur accomplissement personnel, professionnel et ceux qui ne sont pas en état de les exploiter faute de pouvoir accéder aux équipements ou aux compétences* ». Cette notion a permis de poser les bases d'une réflexion sur les inégalités, mais a suscité des interrogations et des critiques chez de nombreux chercheur-euses. Certain-es affirment que le terme ne permet pas de tenir compte de la complexité des inégalités sociales et territoriales et qu'il implique une réponse basée uniquement sur l'accès et la formation aux outils. Il serait plus pertinent de répondre à ces inégalités par une approche centrée sur les besoins des personnes, en leur permettant de saisir les opportunités offertes par le numérique, c'est le principe de «*capacitation*¹⁰». D'autres pointent les ambiguïtés de la définition même de fracture et des manières de la mesurer et d'y remédier : le fait de caractériser la fracture numérique au travers de mesures statistiques (pourcentage de couverture du réseau Internet, vitesse de connexion, etc.) ne permettrait pas de prendre en considération les aspects qualitatifs en jeu dans l'appropriation des technologies.

Ainsi, pour mieux saisir ce que recouvrent les enjeux d'inclusion numérique, on parle davantage d'inégalités d'accès, d'inégalités d'usage et d'inégalités de compétences. Les connaissances les plus actualisées montrent que de nouvelles formes de disparités numériques se posent en termes, non plus seulement d'*habiletés* à utiliser les outils, mais aussi et surtout de *capacités* à participer au monde connecté où s'organise désormais une part importante des services essentiels, des relations et de la participation sociales.

Enfin, le numérique prend une place déterminante dans l'économie, en tant que secteur numérique *stricto sensu*, mais aussi à travers la numérisation de l'ensemble de l'économie, de tous les secteurs de production (primaire, secondaire, tertiaire), des systèmes d'échange et des modes de consommation. Dans ce contexte, la maîtrise des outils numériques et informatiques devient un pré-requis pour une grande partie des emplois du tertiaire, du secondaire et des services, et des compétences pointues sont de plus en plus recherchées pour occuper les emplois de l'économie numérique, en pleine expansion en France et dans le monde. Les perspectives de croissance du secteur et les difficultés de recrutement dans ces nouveaux métiers mettent également en avant le besoin de structuration de filières et de formation professionnelle. L'inclusion numérique est aussi devenue un levier en matière d'entrepreneuriat, pour l'accès à un accompagnement en ligne, des conseils et du coaching, à de nouveaux marchés et canaux de commercialisation, pour diversifier ses partenaires. Pourtant, une grande partie des TPE en France (2,5 millions d'entreprises) reste encore éloignée des opportunités du numérique d'après une étude¹¹ de la Banque des Territoires parue en mars 2022. D'autre part, l'inclusion numérique peut être synonyme de gains financiers, tant pour les consommateurs en termes d'augmentation de pouvoir d'achat (accès au e-commerce, participation à l'économie collaborative et aux modes de consommation alternatifs, planification des budgets, solutions d'épargne) que pour l'État en tant que source directe et indirecte de coûts évités pour la puissance publique.

10. Le Lab Ouishare et Chronos (2018). *Capital numérique. Repenser la ville numérique par et pour les habitants des quartiers prioritaires*, Novembre 2018.

11. Banque des Territoires, *L'inclusion numérique, un marché comme les autres ? Étude de marché*, mars 2022.

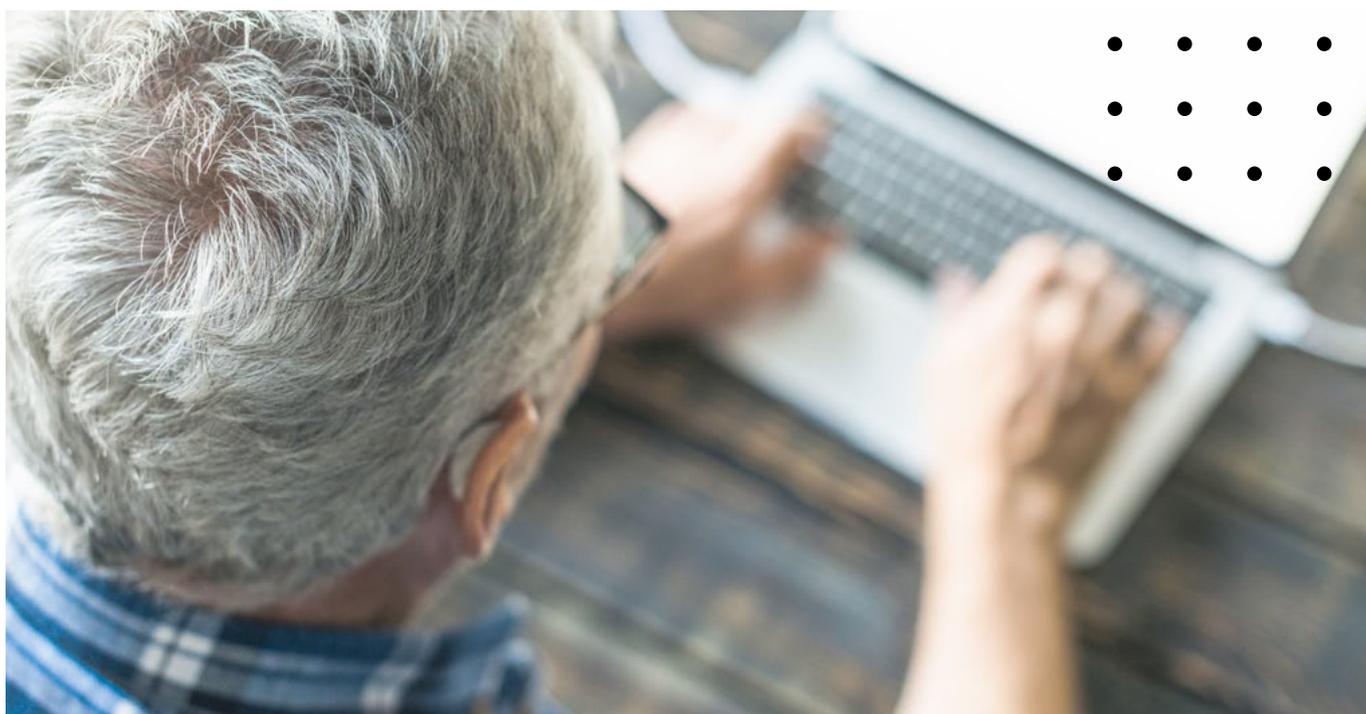
3. DE NOMBREUSES INITIATIVES À VALORISER AUTOUR D'UN RÉFÉRENTIEL COMMUN DE MESURE D'IMPACT

Tout comme l'illettrisme, l'illectronisme est devenu un facteur d'exclusion majeur. Dans le contexte d'après la crise sanitaire et de la dématérialisation des services publics, à l'heure des « smart cities » ou encore quand les technologies en ligne sont de plus en plus fréquemment utilisées par les collectivités locales pour stimuler la participation citoyenne (par exemple avec les budgets participatifs), il est plus que jamais nécessaire de recenser les initiatives permettant d'assurer une meilleure inclusion numérique.

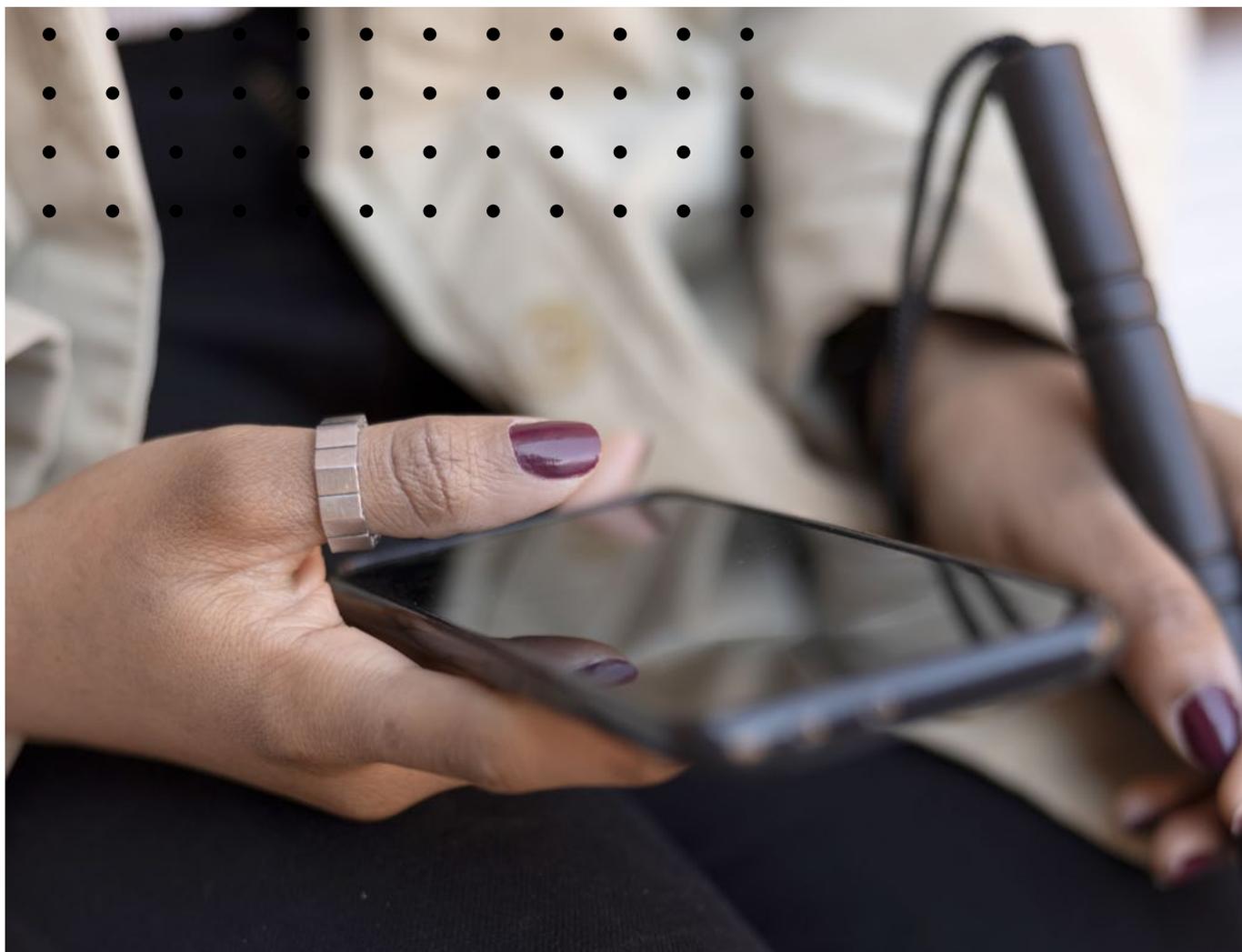
Depuis l'émergence du numérique dans nos quotidiens, la puissance publique a toujours mené des actions en faveur de l'inclusion numérique, notamment par le soutien aux acteurs de terrain. Longtemps centrées sur l'accès matériel, ces actions se sont peu à peu élargies pour prendre en compte les autres enjeux relatifs aux compétences et aux pratiques numériques. La Stratégie nationale pour un numérique inclusif, lancée en 2018 et renforcée en 2020 avec le plan France Relance dans le contexte de crise sanitaire, s'est déclinée en trois axes : un appui aux aidants numériques, des formations pour les particuliers et un soutien aux initiatives locales portées par les collectivités. Cette stratégie s'est notamment concrétisée par le recrutement de 4 000 conseillers numériques France services, par la diffusion de « pass numériques » donnant accès à des ateliers ou des formations, ou encore par le lancement de la plateforme Aidants-connect permettant aux aidants numériques de réaliser des démarches administra-

tives en ligne pour le compte de particuliers. En septembre 2022, le ministre délégué chargé de la Transition numérique et des Télécommunications a lancé une réactualisation de cette stratégie nationale, qui s'étendra de 2023 à 2027. Les trois grands objectifs de cette nouvelle stratégie portent sur l'amélioration de la gouvernance de l'inclusion numérique, particulièrement entre les échelons national et locaux, la consolidation et la valorisation du métier de médiateur numérique et enfin la pérennisation des financements dédiés aux Conseillers numériques France services, avec de nouveaux modèles économiques à structurer.

Parmi les solutions d'inclusion numérique sur le terrain, nombre d'entre elles sont menées par des acteurs associatifs et de l'économie sociale et solidaire (ESS), ainsi que par des entreprises du secteur lucratif et leurs fondations. Ces initiatives s'articulent autour des « catégories d'actions » que sont les inégalités d'accès et les inégalités d'usages et de compétences, dans le domaine de la formation, et en faveur du développement économique et territorial. Une grande partie des actrices et des acteurs de l'inclusion numérique, qu'il-elle-s soient privé-e-s ou public-que-s, sont rassemblé-e-s autour de La Mednum, la coopérative des acteurs de la médiation numérique créée en 2017, dont l'objectif est d'organiser l'offre d'inclusion et de médiation numériques et de participer à la consolidation économique, comme à l'augmentation de la capacité d'action de ses membres.



Freepik.com



Freepik.com

Enfin, plusieurs facteurs convergent vers le besoin de renforcer la culture de l'impact pour les actrices et les acteurs de l'inclusion numérique : d'abord, les enjeux économiques et sociaux et la priorité politique accordée à la question nécessitent de rendre compte de la portée des initiatives menées, au-delà du simple reporting d'activité. Ensuite, la complexité liée aux situations de fragilité numérique exige de la part des porteur-euse.s de projet d'avoir une compréhension fine des effets produits par leurs actions, afin de pouvoir les ajuster continuellement, idéalement en impliquant les bénéficiaires dès leur conception. Aussi, en faisant la preuve de son concept sur un territoire ou auprès d'un groupe social en particulier, une action locale d'inclusion numérique peut être valorisée afin de permettre aux acteurs d'autres territoires de répondre aux mêmes problématiques, tout en adaptant les dispositifs au contexte de mise en œuvre. Cela peut permettre à la puissance publique de s'en saisir pour favoriser les conditions de son essaimage. Analyser les différentes initiatives à l'aune de l'impact social qu'elles génèrent permet

également de dépasser les limites des approches normatives, qui abordent souvent la question de l'inclusion numérique sous le seul angle statistique, et de privilégier une approche plus intégrative, partant du besoin concret des personnes éloignées du numérique et conduisant jusqu'à l'évaluation de tous les changements produits.

Un référentiel partagé d'indicateurs est ainsi proposé dans ce rapport afin d'apporter un outil et une méthode aux actrices et acteurs de terrain comme aux pouvoirs publics. Ces indicateurs sont organisés autour de onze familles d'effets, ou finalités d'inclusion numérique, allant de la réduction de la pauvreté au développement de l'entrepreneuriat, en passant par l'amélioration de la santé et de l'éducation, qui découlent des catégories d'actions des initiatives recensées (inégalités d'accès, inégalités d'usages et de compétences, formation, développement économique et territorial). Les indicateurs de mesure d'impact sont aussi différenciés selon qu'ils soient adossés à des effets individuels ou collectifs.

PARTIE 1

LES PRINCIPAUX DÉFIS DE L'INNOVATION SOCIALE DANS L'INCLUSION NUMÉRIQUE

- 1. Aborder l'inclusion numérique de manière globale
- 2. Connaître les publics et leurs spécificités
- 3. Comprendre les enjeux de l'inclusion numérique
- 4. Aligner les stratégies des acteurs publics et privés pour répondre à ces enjeux

PARTIE 1 : LES PRINCIPAUX DÉFIS DE L'INNOVATION SOCIALE DANS L'INCLUSION NUMÉRIQUE

Cette première partie vise à définir et à circonscrire le champ de l'inclusion numérique, en privilégiant une approche globale, c'est-à-dire à la fois située dans les expériences des acteurs tout en prenant en compte les logiques structurelles qui les encadrent. Partant de là, les enjeux de l'inclusion numérique seront détaillés, en plaçant d'abord la focale sur les besoins des personnes en situation de fragilité numérique, mais aussi sur les opportunités économiques d'une meilleure inclusion numérique, puis en présentant les initiatives d'acteurs publics et privés qui œuvrent en faveur d'une société plus inclusive.

1. ABORDER L'INCLUSION NUMÉRIQUE DE MANIÈRE GLOBALE

Il est essentiel d'envisager l'inclusion numérique en prenant en compte toutes ses dimensions, sociale, économique, sociétale. La revue de littérature sur le sujet montre effectivement comment s'est construite cette notion au fil du temps, qui doit nécessairement être appréhendée plus largement qu'en seule opposition au concept de fracture numérique.

A) Les approches académiques relatives aux personnes exclues du numérique

L'essor des réseaux de l'information, depuis les premiers médias de masse et les balbutiements de l'informatique, a été caractérisé par des intentions et des objectifs de progrès social, du moins dans les discours : la technique a souvent été présentée comme « *une valeur progressiste qui fera advenir une société meilleure plus juste* »¹². Parallèlement à cet engouement pour les possibilités de justice sociale qu'offrirait le développement de la société numérique, des risques d'exclusions sont apparus. Ceux-ci ont notamment été abordés dans la littérature sous le terme « d'enclosure »¹³. La métaphore, qui renvoie aux clôtures des champs ayant accompagné l'individualisation de l'économie agraire en Angleterre au 16^{ème} siècle, désigne ici les séparations entre celles et ceux qui détiennent le « *pouvoir* »¹⁴ de la communication et les autres.

Un courant d'études principalement porté par des chercheurs nord-américains a travaillé dès les années 1970 à caractériser les « *infos pauvres* » et les « *infos riches* »¹⁵. Une de leurs premières publications a permis de définir le type d'informations qui fait défaut à la population désavantagée, en insistant sur la cause culturelle de « *l'info-pauvreté* » et ses trois déterminants : les capacités de traitement de l'information, le comportement « *sous-culturel* »¹⁶ et l'attitude personnelle des populations pauvres¹⁷. Elfreda A. Chatman, une spécialiste des minorités américaines a puisé pour sa part dans la sociologie les notions de « *insider/outsider* »¹⁸ pour montrer que la pauvreté de l'information n'était pas seulement liée au manque de ressources économiques, mais qu'elle relevait d'un ensemble d'attitudes et de normes sociales déterminées. *L'outsider*, ou la personne

12. Winkin, Y., & Magli, R. (1999). *Sortir de l'utopie de la communication : une approche ethnographique des NTIC*. Recherches en communication, n° 12, 97-112.

13. Castells, M. (2009). *Communication et pouvoir* (préface d'Alain Touraine, traduit par Margaret Rigaud-Drayton). Paris : Éditions de la Maison des Sciences de l'Homme.

14. *Ibid.*

15. Childers, T. Post, J.A. (1975). *Information Poor in America*, Metuchen, N.J. : Scarecrow Press.

16. Popularisées principalement par la sociologie américaine, les sous-cultures, ou « *sub-culture* » en anglais, renvoient à un ensemble de comportements et de représentations, propres à un groupe social ou à une entité particulière. Elles constituent une « *contre-culture* » lorsqu'elles s'opposent à la culture dominante, elle peut en plus être qualifiée de contre-culture. Voir Gelder, K (2007). *Subcultures*, Tome 1 : *Subcultural histories* ; Tome 2 : *Chicago, Birmingham, scenes and communities* ; Tome 3 : *Subcultures and music* ; Tome 4 : *Sexed subjects, virtual communities, neo-tribes*, Londres, Routledge, 2007.

17. Childers, T. Post, J.A. (1975). *Information Poor in America*, Metuchen, N.J. : Scarecrow Press.

18. Chatman, E. (1996). *The impoverished life-world of outsiders*. Journal of the American Society for information Science, 47, 193- 206. Voir aussi : Chatman, E (1992). *The information world of aging women*. Westport, CT: Greenwood Press.

défavorisée, n'irait pas chercher des informations en dehors de sa routine, ne verrait même pas l'intérêt que l'information peut avoir pour sa vie, contrairement à ceux que lui-même perçoit comme les plus favorisés, les *insiders*. Ces travaux ont permis également de rappeler que les populations défavorisées vivent des expériences et des contextes sociaux propres qui affectent leurs pratiques informationnelles. Sur le plan méthodologique et théorique, ils ont aussi souligné les limites des approches fonctionnalistes de l'information ou encore l'intérêt de saisir les usages des populations fragilisées dans les réseaux numériques.

La recherche française et francophone s'est également intéressée aux rapports entre les technologies de l'information et les populations les moins favorisées. Des travaux ont notamment porté sur l'apprentissage et la créativité numériques en milieu populaire¹⁹, à partir d'observations des lieux dédiés à la médiation. On constate que l'idée reçue selon laquelle les catégories populaires seraient intrinsèquement éloignées du numérique est à nuancer. Le fait est qu'elles ont développé leur propre manière de s'en emparer, accédant à l'outil dans des conditions très différentes de celles et ceux dont les métiers nécessitent un usage de l'informatique. Si

les personnes diplômées ont « *des usages d'internet plus diversifiés, utilisent mieux les possibilités de dématérialisation des achats et des services, font des recherches d'information plus poussées* »²⁰, les classes populaires, qui ont désormais largement accès à Internet, ont des pratiques différentes, davantage associées à la sphère personnelle et aux loisirs, l'utilisation des emails ne se fait pas ou peu pour la communication interpersonnelle, et une seule adresse mail est souvent commune au couple, voire à la famille toute entière. Les théoriciens français ont été pionniers dans la construction d'une perspective sociale et critique des technologies numériques, avec des réflexions qui ont nourri des modèles pertinents jusqu'à l'international²¹. Néanmoins, on peut regretter que ces grandes avancées théoriques n'aient pas été accompagnées par autant de travaux de terrain, notamment du fait des difficultés de dialogue entre différents métiers ou courants disciplinaires. Davantage de pluridisciplinarité et de collaborations entre chercheurs et porteurs de projets pourrait permettre une meilleure compréhension des pratiques des populations, notamment en situation de fragilité sociale.



Creativeart/FreePik

19. Voir en particulier les travaux de Verges (2005, 2007) ; Labarthe (2013) et Goulet (2015).

20. Pasquier, D. (2018). *Classes populaires en ligne : des « oubliés » de la recherche ?* Réseaux, 208-209, 9-23.

21. Des chercheurs français de premier plan comme Pierre Bourdieu, Gilbert Simondon, Michel de Certeau, Gilles Deleuze, Michel Foucault, Bruno Latour, Pierre Levy, etc. sont cités comme des références internationales incontournables, plus particulièrement lorsqu'il s'agit de penser l'autonomie de l'acteur face aux dispositifs techniques, ou encore la condition technologique de l'humanité et de ses modes de communication. Mais l'école française a notamment excellé dans le champ des études des usages du numérique. Voir Massit-Folléa F. (2002). *Usages des technologies de l'information et de la communication : acquis et perspectives de la recherche*. Le Français dans le Monde, n°spécial Apprentissage des langues et technologies : des usages en émergence, Vidal G. (dir.) (2012). *La sociologie des usages : continuités et transformations*. Traité des sciences et techniques de l'information. Hermes-Lavoisier, London-Paris.

B) La fracture numérique en débat

Plusieurs notions et concepts ont été forgés pour penser l'inclusion numérique, dès les débuts de la société de l'information, générant parfois certaines controverses. La notion de fracture numérique est à la fois l'une des plus populaires et aussi l'une de celles qui ont suscité le plus de débats en France et dans le monde. Elle a certes permis d'installer un socle commun pour réfléchir, au niveau mondial, sur les inégalités existantes en matière de numérique. Cependant, elle n'a pas manqué de soulever de nombreuses interrogations et critiques dans le monde de la recherche.

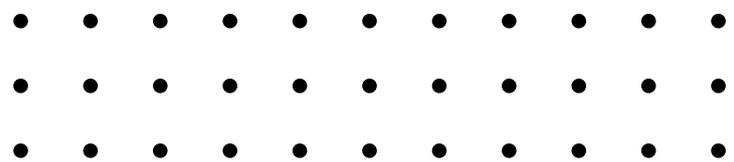
Certains chercheurs estiment en effet qu'elle masque la complexité des inégalités sociales et territoriales, pourtant déterminantes lorsqu'on parle de numérique, en se concentrant essentiellement sur l'accès et la formation, au détriment de la « capacitation ». Comme expliqué dans le rapport du Lab Ouishare et Chronos (2018)²², la capacitation ne se limite pas à la formation aux outils, et met l'accent sur les ressources et les possibilités offertes aux individus pour satisfaire leurs besoins. Ainsi, l'inclusion numérique se fixerait comme objectif de permettre aux personnes défavorisées de prendre connaissance des opportunités que pourraient leur offrir le numérique, en fonction de leurs besoins propres, et de leur donner les clés pour s'en saisir. Il s'agit de penser l'inclusion numérique en termes de développement de pratiques et de pouvoir d'agir, autrement dit dans une perspective citoyenne, voire politique, et pas seulement opérationnelle.

D'autres critiques portent sur le terme même de fracture, arguant que ce terme renvoie à un événement brutal, imprévisible, accidentel, ou encore non anticipé, alors que les inégalités en matière d'accès aux ressources numériques s'inscrivent dans la continuité des inégalités et fragilités sociales et économiques²³. Les causes sont donc *a priori* connues et dépassent la seule question numérique : la réponse ne peut donc pas se limiter à l'accès à la technologie. Dans le même ordre d'idées, des analyses remettent en question le caractère figé du terme de fracture numérique, qui présente le risque d'envisager les

individus éloignés du numérique comme maintenus dans une méconnaissance absolue et uniforme des pratiques numériques. Or les enquêtes de terrain montrent qu'au contraire, les pratiques numériques sont diverses et sont aussi liées à des trajectoires individuelles particulières.

La notion de fracture numérique, ou de fossé numérique, est rarement définie dans les différents rapports et par les experts qui la mobilisent, comme le souligne Éric Guichard, chercheur en sciences de l'information et de la communication. Elle est pourtant largement usitée, mais en s'appuyant sur la seule mesure statistique de l'accès à internet et en mobilisant des repères sociologiques « binaires ». Il écrit : « *La fracture numérique n'a pas de consistance. Elle est une narration du monde articulant des catégories pré-sociologiques (les riches, les pauvres, les jeunes, le Tiers-Monde, etc.) à partir d'une alternative élémentaire : avoir ou non l'internet chez soi* »²⁴.

Au-delà des discussions conceptuelles, de multiples formes d'inégalités et d'exclusions numériques persistent en France, comme en Europe et dans le monde. Elles ont été exacerbées avec le confinement et deviennent d'autant plus prégnantes que la dématérialisation de nos sociétés s'intensifie (services publics, santé, accès à l'emploi, etc.). Face aux constats évoqués sur les limites de cette notion, des appels de plus en plus audibles se font entendre pour améliorer les approches et les modèles d'action contre les inégalités numériques. Dans un récent rapport sur la transformation numérique²⁵, l'OCDE prône « *une utilisation de l'internet plus sophistiquée pour tous* » et surtout encourage les administrations à abandonner le modèle de l'administration électronique « *au profit d'une approche plus globale de l'administration numérique, qui place l'utilisateur en son centre* ».



22. Le Lab Ouishare et Chronos, Capital numérique (2018). *Repenser la ville numérique par et pour les habitants des quartiers prioritaires*.
23. Jaillet M-C. et Vanier M., (2015). *Ce que le discours de "la fracture" signifie*, Urbanisme, n°399.
24. Guichard, E. (2009). *Le mythe de la fracture numérique*. Lyon : Enssib.
25. OCDE, *Vers le numérique : forger des politiques au service des vies meilleures*, 2019.



Rawpixel/Freepik

C) Être plus ambitieux dans les approches centrées « usagers »

L'étude des bénéficiaires de l'inclusion numérique donne lieu à trois principales orientations de recherche.

Premièrement, les études qui appellent à remettre la perspective des acteurs bénéficiaires au centre de l'action de médiation. Il s'agit non seulement de faciliter une connaissance actualisée des publics ciblés, mais aussi de concevoir des dispositifs techniques et des modules de formation adaptés à leurs besoins et leurs attentes. Le but est aussi de valoriser la diversité des usages et les inventivités qui caractérisent les contextes marqués par l'informalité et le manque de ressources.

En second lieu, des recherches invitent à dépasser le seul périmètre des usages des objets techniques, pour s'intéresser à l'étude des pratiques²⁶. Josiane Jouët, sociologue des usages, rappelle la nuance entre ces deux notions : « *l'usage est [...] plus restrictif et renvoie à la simple utilisation tandis que la pratique est une notion plus élaborée qui recouvre non seulement l'emploi des techniques (l'usage) mais aussi les comportements, les attitudes et les représentations des individus qui se rapportent directement ou indirectement à l'outil* ». Les pratiques, elles, se manifestent sur un temps plus long, lorsque les usages numériques intègrent le quotidien. La médiation numérique est alors centrale, avec une double dimension, à la fois technologique et sociale.

La troisième orientation est celle de l'appropriation, à travers laquelle la notion d'usage acquiert une dimension plus politique. Celle-ci a été particulièrement développée dans le cadre de recherches autour de la participation et l'engagement citoyens²⁷. Ces questionnements partent notamment du postulat que, dans le fonctionnement d'internet, la suppression des *gate keepers*²⁸ - ces intermédiaires dont font partie les journalistes, chargés de gérer l'accès des informations à la sphère publique via les médias conventionnels - permettrait une participation plus ouverte à la vie politique et une nouvelle forme de démocratisation²⁹. Il s'agit alors de savoir si, et le cas échéant dans quelles mesures, Internet a permis d'élargir la participation citoyenne et politique, notamment aux classes populaires. Comme le montre Laurence Monnoyer Smith, les premiers travaux produits depuis le milieu des années 1990 sur la question font apparaître un clivage entre « *cyber-optimistes* » et « *cyber-réalistes* ». Si les cyber-optimistes mettent en avant les « *caractéristiques du web susceptibles de revivifier les pratiques démocratiques* », les cyber-réalistes montrent que, « *loin de constituer des espaces d'expression libres et ouverts, les arènes virtuelles sont tout autant que les autres soumises à des formes d'imposition de pouvoir, accentuées par les inégalités d'accès et/ou de maîtrise de l'outil informatique* »³⁰. Plus récemment, d'autres auteurs ont dépassé ce clivage en cherchant à comprendre

26. Jouët, J. (1993), *Pratiques de communication et figures de la médiation*, Réseaux, vol. 60, n°4, pp. 99-120.

27. Carpentier, N., & Dahlgren, P. (2014). *Histories of media(ted) participation : An introduction*. Communication Management Quarterly, issue 30, 7- 14.

28. La pratique a été théorisée par le psychologue Kurt Lewin en 1947 et se retrouve dans plusieurs domaines de la recherche, dont celui des sciences de la communication, du journalisme, des sciences politiques et de la sociologie. Elle fut tout d'abord appliquée au domaine de la communication médiatique par le professeur David Manning White, en 1950.

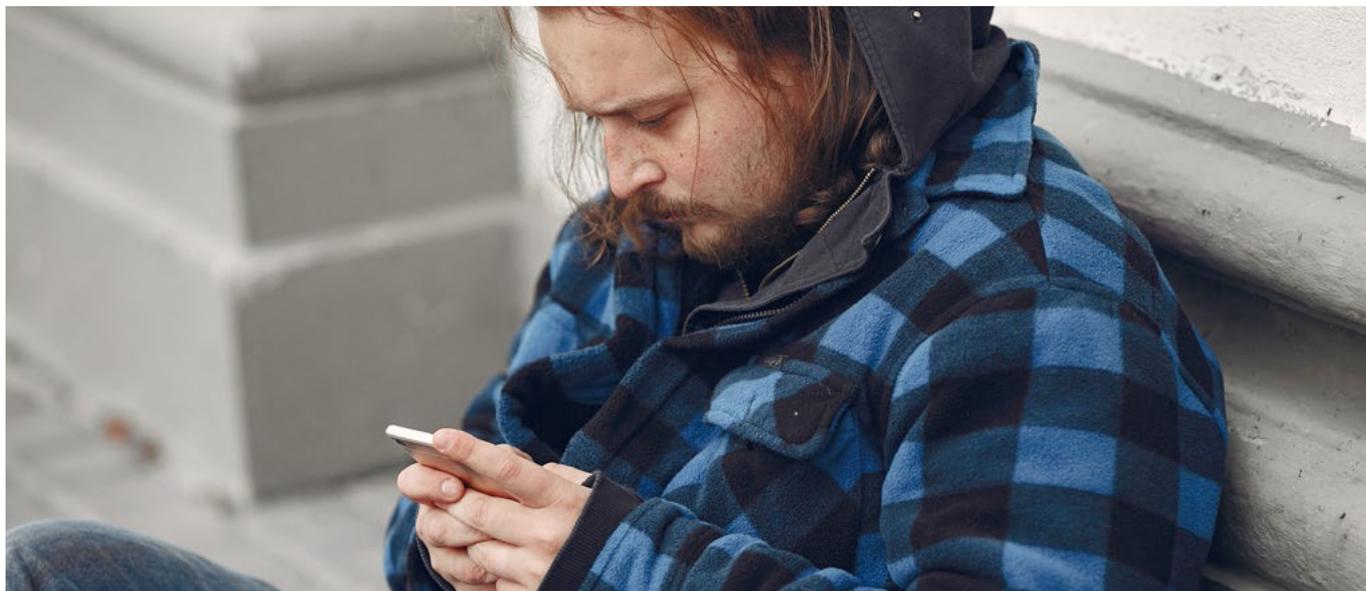
29. Cardon D. (2010), *La démocratie internet*, Paris, Seuil.

30. Monnoyer-Smith, L. (2011). *La participation en ligne, révélateur d'une évolution des pratiques politiques ?* Participations, 1, 156-185.

comment Internet et les outils numériques ont contribué à la restructuration, voire à la mutation de la participation. Pour Clément Mabi³¹, l'essor du numérique a permis une « *libération de l'expression politique* » qui aurait favorisé l'émergence de nouvelles mobilisations, comme les printemps arabes ou plus récemment le mouvement des tournesols à Hong-Kong. Les pétitions en ligne offrent par ailleurs de nouvelles possibilités d'interpellation des pouvoirs publics. Toutefois, selon lui, « *si la démocratie participative est bousculée par la culture du numérique, les initiatives rassemblées sous l'appellation « civic tech » ne sont pas parvenues à renouveler la place du citoyen en démocratie* ».

Enfin, il est important de rappeler combien les études culturelles et sociales des technologies de l'information et de la communication dans les milieux populaires ont enrichi les sciences humaines et sociales dans leur ensemble, depuis les travaux pionniers de l'École de Birmingham³². Outre l'attention solidaire portée aux personnes vulnérables ou précaires, travailler sur le champ de l'inclusion numérique permet de progresser sur l'ensemble de la question numérique et sociale. C'est à partir d'une perspective qui recentre les marginalités et les fragilités qu'on peut construire

une société numérique dans l'ensemble apprenante et « encapacitante ». De plus, des réflexions et des démarches récentes entérinent le potentiel d'innovation que peuvent avoir les zones périurbaines ou rurales, « *dès lors qu'elles sont appréhendées non pas du point de vue de leurs handicaps, mais de leurs atouts* »³³. En effet, les territoires isolés se font les chantres d'une innovation « frugale », « jugaad » ou « low-tech » et d'une culture de l'expérimentation et de la prise de risque³⁴. Ces innovations, imaginées pour le développement économique, l'accès à l'emploi ou l'éducation, peuvent ensuite être mises à l'échelle et répliquées sur d'autres territoires. Raphaël Besson et Julien Brouillard citent, dans le domaine de l'inclusion numérique, l'exemple de MarsMédialab à Marseille, à la fois outil de médiation et outil d'expérimentation et de création, à partir de nouveaux dispositifs technologiques, dont l'objectif est de favoriser l'accès au numérique au plus grand nombre, intégrant également un chantier d'insertion. Ainsi, les territoires marginalisés deviennent de véritables laboratoires pour penser et faire un numérique plus résilient. En somme, si les exclusions et les inégalités demeurent prégnantes, la nouvelle technologie, avec tous les risques qu'elle présente³⁵, garde son pouvoir inclusif.



Prostooleh/Freepik

31. Mabi, C. (2021). *Quel(s) numérique(s) pour la démocratie ?*. Cahiers de l'action, 57, 89-100.

32. L'originalité de cette école britannique, importée en France par Michel de Certeau notamment, a été d'investir des terrains et des questionnements considérés alors comme illégitimes (les problématiques liées au racisme et au genre, les pratiques télévisuelles des pauvres, des femmes, des enfants, des populations colonisées, etc.). Le projet *The Household Uses of Information and Communication Technologies* (Silverstone, Morley & al., 1989), une enquête d'ampleur, menée en Angleterre principalement dans les milieux populaires, a permis d'élargir l'usage à la problématique de l'articulation de l'univers économique, social, symbolique et technologique des individus et des ménages.

33. Besson, R. & Brouillard, J. (2018). *L'innovation dans les territoires périurbains ou ruraux : Pour un changement de paradigme !* Nectart, 7, 110-12. Voir aussi Besson, R (2018). « Les tiers-lieux. Des outils de régénération économique des territoires ruraux ? », in Magali Talandier et Bernard Pecqueur (dir.), *Renouveler la géographie économique*, Paris, Economica, 2018 ; CGET, *Étude sur l'innovation dans les quartiers de la politique de la ville*, réalisée par Algoé pour le CGET, 2017.

34. *Ibid.*

35. Stiegler, B. (2015). Autonomie et automatisation dans l'épistémè numérique, in Carayol, V. & et F. Morandi. *Le tournant numérique des sciences humaines et sociales*. Pessac : Maison des Sciences de l'Homme d'Aquitaine. (pp. 13-27)

2. CONNAÎTRE LES PUBLICS ET LEURS SPÉCIFICITÉS

Aujourd'hui, 16 millions de personnes en France seraient en situation de fragilité numérique, c'est-à-dire éloignées, non équipées et/ou en grande difficulté avec les différents usages du numérique³⁶. Ces fragilités touchent principalement des publics qui subissent un cumul de vulnérabilités.

A) La précarité, un facteur majeur d'exclusion du numérique

La question de l'inclusion numérique est étroitement liée à celle de l'inclusion sociale. Les personnes en situation de fragilité numérique présentent souvent d'autres vulnérabilités, d'ordres éducatives, économiques, culturelles, linguistiques³⁷, qui accentuent les inégalités qu'elles subissent en termes d'accès et d'usages numériques. Les classes populaires sont particulièrement touchées : parmi les 20% de Français qui se considéraient déconnectés en 2014, les ménages pauvres étaient surreprésentés (40%)³⁸, de même que les publics les moins diplômés, puisque 54% seulement d'entre eux avaient accès à une connexion Internet à leur domicile.

On note néanmoins un rattrapage de certains écarts chez les personnes à bas revenus, qui comptaient en 2020, 81% d'internautes dans leur groupe contre 74% en 2019³⁹. Comme le montre Dominique Pasquier, en s'appuyant sur les rapports annuels du CREDOC, « *la connexion à internet était clairement le privilège de personnes diplômées, urbaines, ayant de hauts revenus. Mais depuis le milieu des années 2000, la démocratisation de l'outil a été spectaculaire. [...] en 2003, si 31% des Français de 12 ans et plus avaient une connexion internet à domicile, c'était le cas de 66% des cadres et professions intellectuelles contre seulement 21% des ouvriers. En 2019, 86% de la population française est connectée à domicile, et c'est le cas de 85% des ouvriers et 96% des cadres.* »⁴⁰.



Nakaridore/FreePik

36. La Mednum, Indice de Fragilité Numérique (IFN) La cartographie pour comprendre le risque de fragilité numérique des territoires (août 2023) : <https://www.fragilite-numerique.fr/?zoom=5¢er=2,47>

37. Granjon, F. (2011). *Fracture numérique*, Communications, vol. 88, n°1, 2011, pp. 67-74.

38. Van Ham, C. & F. Machado Pinheiro (2014). Numérique : facteur d'exclusion ou levier d'insertion ? De la double peine à la chance numérique, *Les cahiers connexions solidaires*, n°1, pp. 5-7.

39. Berhuet S. & al. (2021). « Améliorer la connaissance et le suivi de la pauvreté et de l'exclusion sociale », Rapport pour l'Observatoire National de la Pauvreté et de l'Exclusion Sociale (ONPES), CREDOC, novembre 2021.

40. Pasquier, D. (2022). *Le numérique à l'épreuve des fractures sociales*. Informations sociales, 205, 14-20.

Cette démocratisation de l'accès s'est opérée grâce à l'émergence du smartphone, qui a été plus facilement adopté par les classes populaires que l'ordinateur et qui est aujourd'hui le mode de connexion à Internet le plus utilisé. L'ordinateur est resté un outil de privilégiés : en 2019, 66% des diplômés du supérieur et 63% des hauts revenus utilisent un ordinateur quotidiennement, contre 20% des non-diplômés et 35% des bas revenus⁴¹.

Toutefois, c'est en matière d'usage que les disparités restent importantes, en particulier chez les classes populaires non-diplômées. À titre d'exemple, en 2014, seulement 33% des bénéficiaires d'Emmaüs Connect⁴² ayant accès à Internet déclaraient faire leur recherche d'emploi en ligne, alors même qu'on trouvait déjà à l'époque près de 80% des offres d'emploi sur Internet. Le courriel, comme l'ordinateur, n'ont pas franchi la barrière sociale et continue « *de faire partie du monde de ceux d'en haut* »⁴³.

Dans le cadre des démarches administratives ou professionnelles, de plus en plus dématérialisées, on assiste ainsi à une situation de « double peine »⁴⁴ pour les publics fragilisés, car ce sont ceux qui ont le plus besoin de ces services qui rencontrent le plus de difficultés : « *les personnes en situation de précarité sociale vivent les démarches numériques comme un obstacle parfois insurmontable alors que ce sont celles pour lesquelles l'accès aux droits sociaux revêt un caractère vital* » alertait le Défenseur des droits en 2017. En outre, ces populations sont aussi celles qui occupent des emplois moins qualifiés, dont les secteurs d'activité se recomposent ou risquent d'être confrontés à une réduction des effectifs en raison du numérique⁴⁵. Elles occupent aussi des emplois précaires fabriqués par le développement du numérique, comme ceux des « travailleurs du clic »⁴⁶, ou encore endossent un statut d'entrepreneur précaire à travers les plateformes de livraison et de VTC dans les grandes agglomérations et les banlieues⁴⁷.



Freepik.com

41. *Ibid.*

42. Association agissant depuis 2013 « pour permettre aux personnes en situation de précarité sociale et numérique d'accéder aux outils en ligne devenus indispensables. » <https://emmaus-connect.org>

43. Pasquier, D. (2022). *Le numérique à l'épreuve des fractures sociales*. Informations sociales, 205, 14-20.

44. Garczynski, G. (2019) *Fracture numérique, fracture sociale*, Revue Projet, vol. 371, n°4, pp. 33-36.

45. Benayoun, Y. (2022). *Numérique, santé et travail : quels risques, quels biais et quels fantasmes ?* Ouishare, Janvier 2022.

46. Casilli, A.A. (2019). *En attendant les robots : enquête sur le travail du clic*. Paris : Seuil.

47. Renier, R. (2016). *Uber : le mirage entrepreneurial*. Alternatives Économiques, 360, 42-42.

B) Les questions générationnelles et territoriales dans l'accès et l'usage du numérique

Il s'avère pertinent de croiser les facteurs générationnels avec les facteurs territoriaux car ils correspondent ensemble à l'imaginaire des publics types concernés par la « fracture numérique » : d'un côté, les personnes âgées et les ruraux, qui ne maîtriseraient pas les usages et n'auraient pas accès à un bon équipement ; de l'autre, les jeunes et les urbains, qui auraient pleinement intégré le langage numérique et qui disposeraient des meilleurs accès.

Cette vision est réductrice, tant les capacités et les incapacités à se saisir du numérique sont larges. Axelle Lemaire, ancienne secrétaire d'État chargée du Numérique, déclarait ainsi en novembre 2014 : « la capacité de se saisir du numérique dépend plus de l'environnement social que de l'âge ». Des personnes âgées parviendront tout à fait à utiliser WhatsApp sans pour autant disposer pleinement d'une compétence numérique, quand des collégiens ne réussiront pas à envoyer un mail avec objet et pièce jointe, en dépit de leur aisance pour l'usage des réseaux sociaux⁴⁸. L'enquête *Baromètres du numérique* du CREDOC de 2021⁴⁹ montre que seuls 28% des 12-17 ans se sentent compétents dans la maîtrise des démarches administratives en ligne. Les plus jeunes, qui sont familiers avec certains outils numériques, rencontrent des difficultés pour l'usage administratif et professionnel d'Internet (remplir un formulaire, postuler à une offre d'emploi...) révélant aussi des obstacles en termes de « sentiment de compétences »⁵⁰.

Toutefois, la question de l'âge demeure déterminante en ce qui concerne la compréhension des différents usages numériques. En tenant compte de la multiplicité des usages et des situations, les personnes âgées restent souvent éloignées du numérique, malgré le fait qu'elles détiennent des compétences de base, résultant d'une forme de nécessité (conserver les liens sociaux et familiaux, s'informer, effectuer des démarches administratives...). Elles rencontrent majoritairement des difficultés en termes d'appré-

hension des possibilités induites par les nouvelles technologies.

Également, si la connectivité territoriale s'est améliorée considérablement ces dernières années⁵¹, la question des inégalités territoriales demeure posée, notamment en termes de qualité de connexion dans les anciennes zones blanches. Le déploiement des réseaux de télécommunication s'était effectivement appuyé pendant longtemps sur une logique de rentabilité des investissements. Les opérateurs avaient alors privilégié « les zones denses et économiquement favorisées, tout en négligeant les zones marquées par des faiblesses socio-économiques »⁵². Une telle logique a entraîné une différenciation socio-spatiale entre les zones attractives, notamment les grandes villes et les métropoles, et les zones périphériques, rurales ou périurbaines. Certains auteurs avaient même qualifié la démocratisation d'Internet comme s'étant opérée sous des formes « ségrégatives »⁵³ par une dynamique de stratification sociale et d'entresoi. La rupture d'égalité relative au lieu d'habitation s'est traduite par une inégalité territoriale d'accès aux services publics en ligne. Ainsi, en 2019, dans les deux tiers des communes françaises, plus d'un habitant sur trois n'avait pas accès à un Internet fiable⁵⁴, les disparités portant désormais davantage sur la qualité de la connexion.

Face à ce constat, les pouvoirs publics ont lancé différentes initiatives ces dernières années. En janvier 2018, le « New Deal mobile » a été conclu entre le Gouvernement, l'Autorité de régulation des communications électroniques (Arcep) et les opérateurs de télécommunication pour généraliser la couverture mobile 4G sur tout le territoire. Ce plan intègre un dispositif de couverture ciblée dans lequel les opérateurs se sont engagés à étendre la couverture mobile à des zones non ou mal couvertes, et ont l'obligation de déployer 5 000 nouveaux sites mobiles chacun, qui sont identifiés par les collectivités territoriales⁵⁵. Dans son

48. Manouvrier, S. & R. Barrallon. (2022). *Le numérique peut-il être inclusif ?*, Ouishare, Janvier 2022, 9 p.

49. CREDOC (2021), *Baromètres du numérique*, édition 2021.

50. Selon Albert Bandura, le sentiment d'efficacité personnelle, ou de compétences, est la croyance en sa capacité à réussir une tâche, ce qui serait essentielle à l'obtention des performances, en plus même de la possession objective des aptitudes. Voir Bandura, A. (1995). *Exercise of personal and collective efficacy in changing societies*. In A. Bandura (Ed.), *Self-efficacy in changing societies*. New York: Cambridge University Press.

51. Au 30 septembre 2022, 92% des sites du programme « zones blanches centres-bourgs » existants au 1er juillet 2018, étaient équipés en 4G (ARCEP : <https://www.arcep.fr/cartes-et-donnees/suivi-du-new-deal-mobile.html>). Voir infra, le New Deal Mobile.

52. Beauchamps, M. (2009). « L'accessibilité numérique. Transformer le risque de renforcement des inégalités numériques en opportunité », *Les Cahiers du numérique*, vol. 5, no. 1, pp. 101-118

53. Pasquier D. (2018). *L'Internet des familles modestes. Enquête dans la France rurale*, Paris, Presses des Mines.

54. Gelot, D. (2019). *Dématérialisation des actes administratifs : quel impact sur les publics les plus fragiles ?* Note sur le rapport 2019 du Défenseur des droits », *Vie sociale*, vol. 28, n°4, pp. 189-193.

55. Voir le suivi de ce plan sur le site internet de l'Arcep : <https://www.arcep.fr/cartes-et-donnees/suivi-du-new-deal-mobile.html>

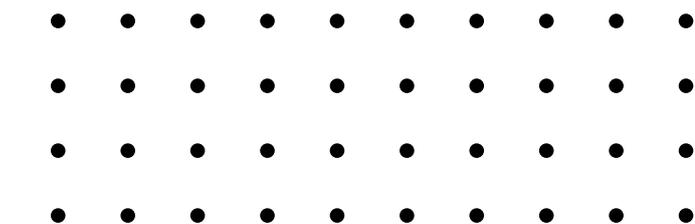
document de suivi du New Deal Mobile⁵⁶, l'Arcep indique qu'au 31 mars 2023, plus de 97% des sites du programme « zones blanches centres-bourgs » existants au 1^{er} juillet 2018, étaient équipés en 4G. Pour aller plus loin, et dans un contexte de forte dynamique industrielle, commerciale et politique, le Gouvernement a lancé en 2021 une stratégie d'accélération sur la 5G et les futures technologies de réseaux de télécommunications.

Jugé essentiel pour la souveraineté numérique française⁵⁷, le développement de la 5G est aussi présenté par les décideurs publics comme un accélérateur de l'attractivité des territoires et de leur connectivité (développement de la télémédecine, urbanisme intelligent au service des habitants – « smart cities » – ou encore éducation numérique pour tous).

Si le Gouvernement réfléchit déjà à l'arrivée de la 6G à horizon 2030⁵⁸, il est important de noter que, même lorsque l'accès à Internet est assuré, des obstacles quant à la qualité de connexion persistent. C'est ainsi que, depuis 2013, l'ANCT poursuit son programme France Très Haut Débit, qui vise à atteindre trois objectifs en matière de couverture internet fixe : un accès au bon haut débit (8 Mbit/s) fin 2020, un accès au très haut débit (30Mbits/s) fin 2022, et la généralisation de l'accès à l'internet fixe via la fibre optique d'ici 2025. Dans ce cadre, l'ANCT accompagne notamment les collectivités territoriales pour le déploiement de la fibre dans des zones jugées peu rentables par les opérateurs privés, au travers de Réseaux d'initiative publique (RIP)⁵⁹.

Cependant, l'*Observatoire de l'inclusion numérique*, publié par La Mednum⁶⁰ en septembre 2022, révèle que la présence des acteurs de l'inclusion numérique (qui œuvrent en faveur de l'accès, mais aussi des usages, de la formation, etc.) est très hétérogène selon les territoires « *comme, par exemple, entre la Nouvelle-Aquitaine, où le réseau d'acteurs est très dense et concentré, et la région Grand-Est, où la dynamique est moins visible, ou encore la région Centre-Val-de-Loire où l'écosystème local commence à s'étoffer* »⁶¹. Ces différences d'implantation s'expliquent, d'après Loïc Gervais (sociétaire de La Mednum) par les différences de priorités politiques au niveau local : les questions de médiation et d'inclusion numérique reposent aussi sur le volontarisme des collectivités⁶².

Dans l'ensemble, les disparités territoriales et spatiales qui persistent au niveau de la connectivité et de la connexion induisent des écarts en « capital numérique urbain » (Eveno, 2020)⁶³ entre les habitants, dont les capacités à participer à la vie de la cité ne sont pas uniformément distribuées selon leur lieu de résidence. En effet, la télécommunication joue un rôle majeur dans l'organisation et l'animation de l'espace social de proximité (nouvelles opportunités de mobilité, rassemblements, coordination et planification quotidiennes). Les inégalités face aux réseaux numériques entraînent des inégalités jusqu'à l'échelle des sociabilités et des manières quotidiennes de faire lien⁶⁴, ce qui engendre de nouvelles formes « *d'enclosure* » (cf. *supra*) et de véritables « *bunker communicationnels* »⁶⁵.



56. <https://www.arcep.fr/cartes-et-donnees/suivi-du-new-deal-mobile.html>
 57. Cahiers français, Comprendre la souveraineté numérique, 2020.
 58. CP du 10/07/23 du ministère de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique : France 2030 : Lancement du programme « Réseaux du futur » et de « France 6G ».
 59. Plus d'informations sur le site web de l'ANCT : <https://agence-cohesion-territoires.gouv.fr/comment-lanct-intervient-elle-pour-deployer-le-tres-haut-debit-603>
 60. La Mednum, *Observatoire de l'inclusion numérique* (2022), disponible sur le site web de La Mednum.
 61. Centre de formation dans le domaine du numérique, à Tours. <https://www.cefim.eu/>
 62. *Ibid.*
 63. Eveno, E. (2020). « Le capital numérique urbain ». *Bitàcora Urbano Territorial*, 30 (III): 15-26.. Voir aussi : Lab OuiShare x Chronos, *Capital numérique, pouvoir d'agir des habitants des quartiers prioritaires*, février 2020.
 64. De Goumay, C. (2002). *Le Bunker communicationnel. Vers un apartheid des cercles de sociabilité ?* Réseaux, Issy-Les-Moulineaux, Vol.20, n°112-113 'Mobiles', 347-373. Voir aussi : ranjon, F. & Lelong, B. (2006). *Capital social, stratifications et technologies de l'information et de la communication : Une revue des travaux français et anglo-saxons*. Réseaux, n°139, 147-181.
 65. De Gournay, C. (2002). *Le bunker communicationnel : Vers un apartheid des cercles de sociabilité ?*. Réseaux, 112-113, 348-373.

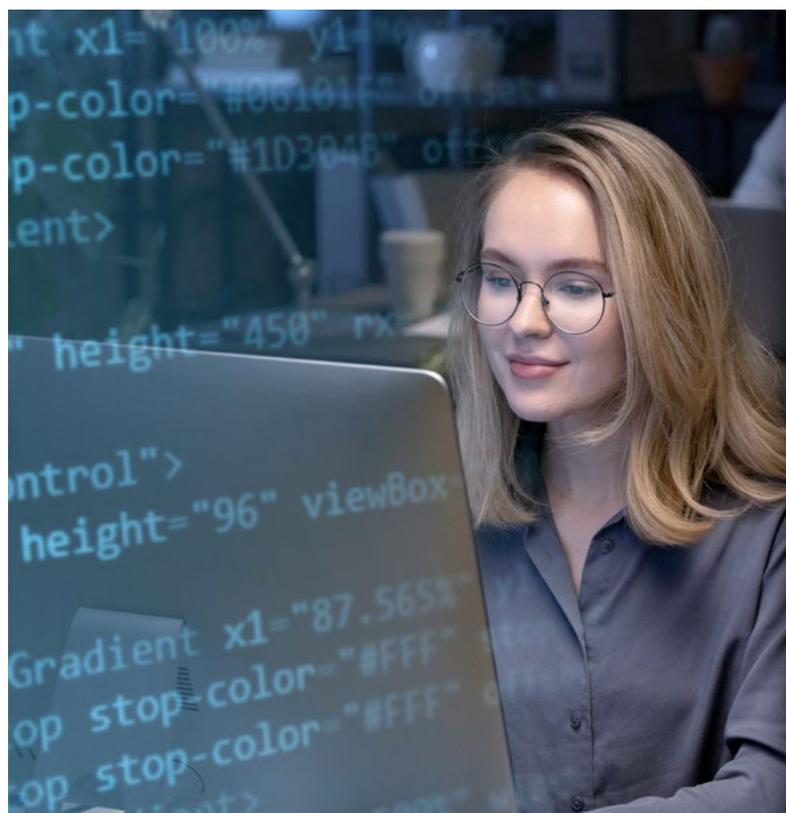
C) Les inégalités de genre dans la filière numérique et les secteurs transformés par le numérique

Jusque dans les années 1970, les femmes étaient majoritaires dans le domaine, notamment dans celui de la programmation⁶⁶. En 2019, le rapport de la commission des droits des femmes et de l'égalité des genres du Parlement européen « Résorber le fossé numérique entre les femmes et les hommes : la participation des femmes à l'économie numérique⁶⁷ » notait que les femmes ne représentaient, en 2018, que 17% de l'ensemble des étudiant.e.s dans le secteur des TIC dans les pays de l'Union européenne.

Des disparités sont également mises en lumière par l'Unesco, dans son récent rapport « Je rougirais si je pouvais : réduire la fracture numérique entre les genres par l'éducation » publié en 2020, qui démontre que les femmes sont moins encouragées que les hommes à développer leurs compétences numériques. Par ailleurs, les outils numériques peuvent intégrer, renouveler et perpétuer certains stéréotypes sexistes, puisqu'étant conçus par des équipes en grande majorité masculines, comme c'est le cas dans l'intelligence artificielle : « *les modèles dominants d'assistants vocaux cristallisent les conceptions de ce qui est considéré comme normal ou anormal* »⁶⁸. En outre, les femmes sont globalement plus touchées par les inégalités économiques et sociales qui, comme évoqué plus haut, sont à la base de nombreuses situations de fragilité numérique.

Cette sous-représentation des femmes parmi les diplômés du numérique se reflète également dans les métiers ; au sein de l'État comme dans le secteur privé, la part des femmes dans les métiers du numérique se situe autour de 30%, d'après un article publié par Acteurs publics en 2021⁶⁹. Aux postes de direction, cette proportion est encore moins importante, comme le montre une étude réalisée chaque année par AnitaB.org sur la base d'un échantillon d'entreprises aux États-Unis : en 2022, seulement 23% des cadres dans la filière numérique sont des femmes (19% en 2019)⁷⁰.

Les inégalités de genre associées au numérique, au-delà des aspects liés à la représentation des filles et des femmes dans la filière numérique, concerne également la transformation numérique de certains secteurs d'activité où les femmes sont surreprésentées. Ainsi, le secteur médico-social, qui compte parmi les plus touchés par la transformation numérique (le Ségur de la Santé 2021 y ayant consacré près de 600 millions d'euros d'investissements), risque d'assister à un creusement des inégalités entre les professionnels qui seront parvenus à s'en emparer et celles et ceux qui auront plus de difficultés à intégrer rapidement les nouvelles pratiques. Or, le secteur médico-social concentre les métiers du *care* (de la solidarité, de la proximité), dont les femmes représentent en 2019, 70% de la main d'œuvre rémunérée, et dont par ailleurs les bénéficiaires sont principalement composées de femmes précarisées⁷¹.



Fabrikasimf/Freepik

66. Voir la note d'analyse «La complexe féminisation de la tech» réalisée par l'Impact Tank en 2022 ainsi que la ressource «Chiffres clés sur les femmes et la tech» sur le site internet de La grande école du numérique : <https://www.grandecolenumérique.fr/ressources/les-femmes-et-la-numérique/chiffres-cles-sur-les-femmes-et-la-tech>

67. Parlement Européen, Commission Droit de la femme et égalité des genres, Cavalho M. (2019/2168), *Résorber le fossé numérique entre les femmes et les hommes: la participation des femmes à l'économie numérique*.

68. *Ibid.*

69. Acteurs publics, La féminisation du numérique de l'État passe par les "profils atypiques", 7 octobre 2021.

70. Voir les travaux annuels menés par l'association AnitaB.org dans le cadre du programme Top Companies for Women Technologists : <https://anitab.org/top-companies/>

71. Boniol, M., M. McIsaac, L. Xu et al. (2019). *Gender Equity in the Health Workforce: Analysis of 104 Countries*. Document de travail sur la main d'oeuvre sanitaire n°1. OMS (Organisation mondiale de la santé), Genève.

D) Les questions de santé et de handicap face à la numérisation

Alors que la loi prévoit depuis 2012 que les sites Internet et les applications mobiles doivent être adaptés à tous les handicaps, selon le Conseil national du numérique, seuls 4% des sites de l'administration publique sont réellement accessibles en 2019⁷². En février 2022, la Défenseure des droits alertait les pouvoirs publics en signalant que seules 40% des démarches administratives en ligne étaient accessibles aux personnes en situation de handicap (contre 12% en 2019). Sans une adaptation des contenus et des services en ligne à ces vulnérabilités, les problématiques de communication risquent d'aggraver les situations de non-recours aux droits.

En parallèle de la dématérialisation progressive de l'administration publique, les pratiques du secteur médico-social évoluent désormais dans un environnement numérique : traitement et partage de l'information, communication à distance, mobilisation de dispositifs numériques pour les interventions⁷³... Du point de vue des usagers, la digitalisation du secteur engendre de nombreuses questions car la maladie, le handicap ou la grande vieillesse par exemple, impliquent souvent des dépendances sociales et cognitives, des déficiences qui compliquent la familiarisation avec les innovations technologiques.

Si la nouvelle technologie numérique apparaît comme offrant de nombreuses opportunités en santé dite « connectée »⁷⁴, elle peut désavantager ceux qui sont faiblement équipés et connectés aux réseaux, mais aussi ceux qui disposent de peu de confort domestique ou vivent dans la précarité énergétique. L'intégration de la techno-santé doit donc nécessairement être accompagnée, d'abord par une montée en compétences des malades et aidants familiaux de plus en plus impliqués dans les processus de soin, notamment avec l'arrivée du système médical dans les domiciles, et par le développement d'une véritable médiation de proximité de la e-santé. En effet, la santé numérique voit une reconfiguration de la « géographie des responsabilités⁷⁵ » en plaçant au centre du dispositif de soin le « travail du patient ». Dans ce nouveau modèle, on assiste à une délégation aux malades de tâches traditionnellement situées au cœur des professions du soin (surveillance médicale, élaboration du diagnostic...), mais les compétences techniques des patients et des aidants restent parfois insuffisantes. L'un des défis posés aux concepteurs et aux médiateurs de la santé numérique est de prendre en compte les savoir-faire que les malades développent au cours de leur expérience de la maladie et de la dépendance.



Freepik.com

72. La gazette des communes (2022), *Numérique : le côté obscur de la dématérialisation*, 2022.

73. Plantard, P. (2021). *Numérique et travail social : entre normes et médiation*. Informations sociales, 202, 44-53.

74. Agence nouvelle des solidarités actives (ANSA), *Vers une société numérique pleinement inclusive*. Synthèse du Labo de l'ANSA « numérique et inclusion », Janvier 2018.

75. Oudshoorn, N. (2008). *Diagnosis at a distance: the invisible work of patients and healthcare professionals in cardiac telemonitoring technology*, *Sociology of Health and Illness*, vol. 30, n°2, pp. 272-288.

E) La maîtrise de la langue pour maîtriser le numérique

Comme le note Gilles Babinet, co-président du Conseil national du numérique, « *parmi les facteurs concourant à l'illectronisme⁷⁶ peut se trouver la faible maîtrise de la lecture et de l'écriture qui, même partielle, renforce considérablement la difficulté d'utilisation des outils numériques* »⁷⁷. De ce fait, les personnes étrangères en France qui ne maîtrisent pas le français, sont empêchées d'accomplir des démarches nécessaires à leur vie quotidienne et au respect de leurs droits fondamentaux. Le Défenseur des droits rappelait, en 2017, que les personnes immigrées sont les premières victimes de la dématérialisation des actes administratifs et que ces difficultés ont même pu mener à de nouvelles formes de délinquance, relatées par la députée Stella Dupont en juin 2019 qui indiquait dans son rapport que certains rendez-vous avec des institutions de l'administration publique « *sont revendus par des tiers 50, 100, 200€* »⁷⁸.

La barrière de la langue, le nonaccès au numérique, sa non-maîtrise rendent encore plus complexes la recherche d'informations pour les personnes étrangères, notamment dans le cadre de leurs demandes de titres de séjour. La dématérialisation devient alors une véritable « *source de rupture d'accès aux droits* »⁷⁹ alors que les préfectures, par mesure de restrictions budgétaires, sont amenées de plus en plus à fermer leurs accueils physiques, impliquant pour Lise Faron, Responsable des questions entrée, séjour et droits sociaux à la Cimade, des délais importants, des mois voire des années, pour déposer une demande de titre de séjour, en violation du principe d'égalité de tous dans l'accès au service public⁸⁰.



DCStudio/Freepik

76. Pour en savoir plus sur l'illectronisme, voir le livre blanc publié en 2019 par le Syndicat de la presse sociale en partenariat avec l'Agence nationale de lutte contre l'illectronisme : https://sps.fr/wp-content/uploads/2019/07/SPS_Livre_Blanc_Contre_Illectronisme_Juin2019.pdf

77. Babinet, G. (2020). 19. Fracture numérique. Dans : G. Babinet, *Refondre les politiques publiques avec le numérique : Administration territoriale, État, citoyens* (pp. 159-164). Paris : Dunod.

78. Gelot, D. (2019). *Dématérialisation des actes administratifs : quel impact sur les publics les plus fragiles ?* Note sur le rapport 2019 du Défenseur des droits, *Vie sociale*, vol. 28, n°4, pp. 189-193.

79. Faron, L. (2019). *Les populations étrangères face au numérique*, *Vie sociale*, vol. 28, n°4, pp. 135-144.

80. *Ibid.*

3. COMPRENDRE LES ENJEUX DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE

A) La fracture de premier degré : les inégalités matérielles d'accès

La numérisation de nos sociétés s'est d'abord traduite par l'émergence d'inégalités purement matérielles, comme l'accès aux équipements et aux infrastructures, manifestes sur le plan géographique. Si aujourd'hui les pouvoirs publics ont mis en œuvre plusieurs plans d'action afin d'assurer et optimiser la couverture nationale en réseaux fixes et mobiles (cf. *infra*), les zones rurales et périphériques ont longtemps été désavantagées. L'étude de La Mednum « Observatoire de l'inclusion numérique », publiée en septembre 2022, montre encore des disparités entre les territoires, en prenant en compte sept indicateurs : l'accès à la culture, aux droits sociaux, à l'emploi, à la formation, à l'information, à la communication et à la vie économique. Cette étude constate par exemple des situations de fragilité numérique sur la large bande allant de la Meuse aux Landes, qualifiée de « diagonale des faibles densités » par les géographes, la question géographique demeurant pertinente dans l'analyse de l'exclusion numérique. Mais au-delà de l'accès matériel au numérique, souvent mesuré par la couverture du réseau internet, la question se pose aujourd'hui davantage en termes de qualité d'accès. Les technologies numériques étant de plus en plus sophistiquées, elles demandent une qualité de connexion plus importante.

La problématique est aussi financière. Les outils numériques coûtent cher et certains foyers n'ont pas la capacité de s'équiper avec les outils les plus performants. À titre d'exemple, en septembre 2017, différents journaux de la presse quotidienne ont effectué une comparaison entre le prix du dernier iPhone (1 159 €) et le montant du Smic net, qui équivalait alors à 1 149,07€⁸¹. Pour les ménages les plus modestes, acquérir un tel équipement n'est souvent pas envisageable ; ils ne disposent parfois que d'un seul équipement (soit un téléphone portable, soit un ordinateur, soit une tablette), souvent d'une version non actualisée ne permettant pas d'accéder aux dernières mises à jour requises pour certains services ou applications. Cela rejoint les considérations liées au concept d'obsolescence programmée, avec toutes ses implications sociales et écologiques. Un des privilèges des groupes sociaux plus favorisés est la possession combinée du smartphone et de l'ordinateur, ce qui leur confère un véritable système numérique amplificateur d'accès et d'usage. Ces inégalités matérielles ont des incidences directes sur les possibilités offertes aux personnes les plus précaires en termes de services numériques. Les démarches administratives ou les candidatures en ligne sont par exemple plus facilement réalisables depuis un ordinateur : « *Devoir gérer sa vie administrative en ligne à partir du petit écran d'un smartphone, avec une connexion instable et sans imprimante pour scanner et garder une trace des échanges, relève de la gageure !* »⁸².

Une autre illustration concrète peut être puisée dans le domaine de l'éducation : lors d'un webinaire organisé par La Mednum et la Banque des Territoires⁸³ en juin 2021 dans le cadre du cycle « Parlons inclusion numérique », les participants ont abordé le sujet des inégalités subies par les enfants, sur le plan scolaire, pendant les périodes de confinement. Les chiffres sont éloquentes, avec près d'un million d'élèves qui n'ont pas pu se connecter et un quart de familles estimant être dépourvues des équipements numériques nécessaires pour répondre aux besoins éducatifs de leurs enfants.

Ces inégalités matérielles d'accès et de qualité d'accès, qui ont largement participé à la création de situations de fragilité numérique, conduisent aussi à l'émergence des inégalités d'usage.



Master1305/Freepik

81. Voir notamment l'article de Ouest France « Apple. Un Smic pour se payer l'I-Phone, est-ce bien raisonnable? » 13 septembre 2017.

82. Pasquier, D. (2022). Le numérique à l'épreuve des fractures sociales. Informations sociales, 205, 14-20.

83. Retrouvez les documents de restitution de ces webinaraires sur le site internet de La Mednum : <https://laMedNum.coop/parlons-inclusion-numerique/>

B) La fracture de deuxième degré : des inégalités d'usage aux inégalités de compétences

Depuis plusieurs années, les pouvoirs publics apportent des réponses aux enjeux posés par la généralisation du numérique à travers la mise en œuvre de grands plans d'équipement. Si ces mesures ont été nécessaires afin de rééquilibrer les disparités existantes, notamment dans le cadre scolaire⁸⁴, les travaux en anthropologie des usages ont démontré qu'une véritable politique d'éducation au numérique était essentielle pour limiter les inégalités numériques, et donc les exclusions sociales et économiques⁸⁵. Le soutien public aux initiatives de médiation numérique, mis en œuvre notamment par les acteurs associatifs (voir *infra*), s'inscrit dans cet objectif. Toutefois, le chemin est encore long et un effort de massification doit être entrepris : d'après l'indice européen DESI (Digital Economy and Society Index) la France ne s'afficherait qu'au 12^{ème} rang des pays européens en termes de compétences numériques élémentaires en 2022, avec seulement 62% de sa population disposant de ces compétences⁸⁶. Cette proportion est supérieure à la moyenne des pays de l'Union européenne, mais encore loin de l'objectif de 80% formulé par la Commission européenne pour l'horizon 2030⁸⁷.

Avoir accès à des outils numériques ne signifie pas en maîtriser pleinement leur usage. Les travaux de Périne Brotcorne, sociologue, et Gérard Valenduc, codirecteur du Centre de recherches « Travail & Technologies » à la Fondation Travail-Université, montrent qu'à la suite de la réduction des inégalités matérielles d'accès au numérique, de nouvelles inégalités autour de leurs modes d'usages sont apparues et se sont amplifiées⁸⁸. Les auteurs font notamment référence à ce qu'Eszter Hargittai a nommé « *fracture numérique au second degré* » (*second order digital divide*)⁸⁹. Cette « fracture dans la fracture » porte sur les différentes manières dont les individus utilisent les outils numériques une fois qu'ils y ont accès, et sur les inégalités qui en découlent. Celles-ci sont souvent analysées

dans la littérature comme relevant de facteurs plus profonds, donc plus difficiles à combattre. À titre d'illustration, la chercheuse Margot Beauchamps pose la question de savoir de quel côté de la fracture numérique positionner une mère de famille étrangère, communiquant par webcam depuis la France avec sa famille restée dans son pays d'origine, mais ne sachant pas utiliser l'e-mail ou la navigation web faute de maîtrise de l'écrit⁹⁰. Cette maîtrise relative des outils numériques a fait émerger le concept de « digital literacy », défini par l'OCDE comme « *l'aptitude à comprendre et à utiliser le numérique dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses compétences et capacités* ». Les inégalités d'usage, en tant que prolongement des inégalités sociales, trouvent également racine dans le rapport qu'entretiennent les individus avec l'écrit. Comme le montre Valérie Beaudoin⁹¹, les personnes les moins diplômées ne participent pas aux dispositifs qui demandent une écriture élaborée et argumentée, mais mobilisent des outils qui admettent des « *types d'écriture très éloignés des canons légitimes* », comme les chats, la messagerie instantanée ou Facebook.

Dans les usages, de plus en plus de travaux s'intéressent aux compétences numériques et aux inégalités qui en découlent. Plusieurs typologies ont été étudiées, comme celle de Périne Brotcorne et Gérard Valenduc qui présentent trois principaux niveaux de compétences⁹² : d'abord, les compétences instrumentales, qui renvoient à la manipulation du matériel et des logiciels. Ensuite, ils reviennent sur les compétences informatiques, qui consistent à trouver, sélectionner, comprendre, évaluer, traiter l'information, un usage qui implique donc une bonne maîtrise de l'outil. Enfin, ils abordent les compétences stratégiques, ou l'aptitude à utiliser l'information de manière proactive, à lui donner du sens dans son propre cadre de vie et à prendre des décisions en vue d'agir

84. Plantard, P. (2015). Contre la « fracture numérique », pas de coup de tablette magique ! Revue Projet, vol. 345, n° 2, 2015, pp. 23-30.

85. Lucas, J.F. (2020). La Covid-19, accélératrice et amplificatrice des fractures numériques, Chaire « Digital, gouvernance et souveraineté » de Sciences Po, 24 p.

86. Voir la publication du DESI en 2022 pour la France.

87. Voir la stratégie de la Commission européenne : « Décennie numérique de l'Europe: objectifs numériques pour 2030 » adoptée le 9 mars 2021.

88. Brotcorne, P. & Valenduc, G. (2009). *Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'internet : Comment réduire ces inégalités ?* Les Cahiers du numérique, 5, 45-68.

89. Hargittai, E. (2002). *Second-Level Digital Divide: Differences in People's Online Skills*. First Monday, 7.

90. Beauchamps, M. (2009). « L'accessibilité numérique. Transformer le risque de renforcement des inégalités numériques en opportunité », Les Cahiers du numérique, vol. 5, n°1, pp. 101-118.

91. Beaudouin, V. (2002). *De la publication à la conversation : Lecture et écriture électroniques*. Réseaux, no116 199-225.

92. Brotcorne, P. & G. Valenduc (2009). *Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'Internet. Comment réduire ces inégalités ?*, Les Cahiers du numérique, vol. 5, n°1, pp. 45-68.

sur son environnement professionnel et personnel⁹³. Ces aptitudes qui s'expriment dans les usages du numérique pourraient presque se comprendre en termes de « capital » dans un sens bourdieusien, c'est-à-dire un attribut hérité de l'environnement social dont les individus tirent un avantage.

Les inégalités de possession du capital numérique méritent davantage d'attention, surtout dans la perspective des innovations numériques dans des domaines comme la santé, l'éducation et la démocratie, où la participation des usagers s'impose comme centrale. Dans le cas de la santé connectée par exemple et de la sollicitation accrue du « travail patient »⁹⁴, le dispositif technologique qui implique davantage l'utilisateur et ses aidants pour son opérativité révèle des capacités variées d'« auto-prise en charge »

et de « mesure de soi », selon le « capital numérique » des malades ou de leur environnement immédiat. Par conséquent, avec le développement de l'e-santé, les personnes dotées de compétences numériques plus importantes auront de meilleures perspectives de soin. Des recherches récentes sur les objets connectés en santé⁹⁵ montrent par exemple que les capacités diffèrent selon toujours quelques critères classiques comme l'âge, le genre, l'état des capacités sensorimotrices, sans oublier les facilités offertes par le dispositif en termes d'*affordances*⁹⁶, d'accessibilité et d'utilisabilité. Or, il apparaît que la conception des premières technologies connectées d'assistance, déjà en circulation sur le marché, ne savent pas toujours prendre en compte les spécificités des personnes fragilisées⁹⁷.

C) La fracture de troisième degré : des inégalités de pratiques dans un monde du « tout connecté »

Le numérique, ainsi que sa place dans la société, évoluent à grande vitesse, redéfinissant la situation des fragilités au sein du monde du « tout connecté », avec ce qu'on appelle la fracture numérique de troisième degré⁹⁸. Aujourd'hui, la technologie s'impose comme une ressource irremplaçable pour l'accès aux services essentiels (services bancaires, e-administration, télétravail, e-commerce, e-learning, e-santé, etc.) et les TIC ne sont plus de simples outils d'accès aux informations, mais se sont constituées en un véritable « milieu », un espace à part entière de l'action, des relations et de la participation sociale.

Les inégalités en termes d'accès, d'usages et de compétences demeurent importantes, malgré les avancées de la connectivité sur l'ensemble du territoire, et la fracture de troisième degré complexifie ces inégalités alors que l'écart se creuse entre les *insiders* et les *outsiders* de la société connectée. Bruno Bachimont⁹⁹ insiste sur le fait qu'il ne s'agit plus seulement de savoir comment se servir du numérique, mais aussi et surtout « *de comprendre le monde que nous construisent nos outils numériques, outils qui sont autant pour la pensée que*

pour l'action [...] ». L'apprentissage du numérique ne relève plus d'une simple maîtrise des modes d'emploi des outils ou même d'opérations d'acquisition de savoirs d'utilisation, mais d'un processus varié et continu d'émergences de compétences dans le cadre d'une coévolution socio numérique, une « *dynamique continue de co-apprentissages entre concepteurs, médiateurs, usagers du numérique et artefacts numériques qui deviennent eux-mêmes de plus en plus actifs, apprenants et intelligents* »¹⁰⁰.

Dans le prolongement de cette analyse, les différences de pratiques numériques comme sources d'inégalités peuvent aussi être illustrées au travers des problématiques actuelles de la protection des données personnelles. Il faut en effet un certain degré de culture numérique pour être conscient des risques qui sont associés à l'utilisation des outils numériques, et développer une sensibilité à la question de la protection des données. Une enquête récente, intitulée « La protection des données est-elle un sport de riches ? »¹⁰¹, montre bien comment les écarts au niveau des pratiques numériques peuvent être le reflet d'inégalités sociales. Cette enquête

93. Le Lab Ouishare et Chronos, Capital numérique (2018), *Repenser la ville numérique par et pour les habitants des quartiers prioritaires*.

94. Strauss A., Fagerhaugh S., Suczek B. & Wiener C. *The work of hospitalized patients*. Social Science and medicine, 1982, n°16.

95. Voir notamment les travaux de Edgar-Charles Mbanza : Mbanza, E.-C., (2019). *Objets connectés, nouvelles problématiques d'usage : leçons socio-ethnographiques des expérimentations Careware, IMT, Telecom Paristech*.

96. Gibson J. J. — (1979). *The Ecological Approach to Visual Perception*, Boston: Houghton-Mifflin.

97. Mbanza, E.-C., (2019). *Objets connectés, nouvelles problématiques d'usage : leçons socio-ethnographiques des expérimentations Careware, IMT, Telecom Paristech*.

98. Ragnedda M. (2017). *The Third Digital Divide: A Weberian Approach to Digital Inequalities*. Oxford: Routledge.

99. Bachimont, B. (2015). *Le numérique comme milieu : enjeux épistémologiques et phénoménologiques*. Interfaces numériques, 4(3), 385-402.

100. Mbanza, E.-C., OpCit.

101. Enquête publiée en mars 2022 par le Laboratoire d'innovation numérique de la CNIL.

sociologique basée sur une analyse des recours aux services de la Commission nationale informatique et libertés (CNIL) précise que « *les cadres supérieurs et les diplômés de master et plus sont surreprésentés parmi les répondants* ».

Ces effets discriminatoires résultent en somme, d'une accumulation combinée des difficultés d'accès et d'usage et confirment que l'« effet Matthieu »¹⁰² se manifeste en milieu numérique. La fracture numérique de troisième degré témoigne aussi de l'apparition de nouveaux publics fragilisés, jusqu'alors épargnés car possédant des compétences techniques de base, mais qui en raison de leur âge notamment, n'actualisent plus de manière continue les compétences et les usages nécessaires à leur maintien dans la nouvelle vie sociale connectée. On observe de plus en plus de publics frappés par l'obsolescence programmée du matériel et des savoirs, ou d'autres qui « décrochent » par manque de « savoirs de transferts »¹⁰³.

Cette fracture de troisième degré s'exprime enfin à travers la multiplication des technologies d'assistance dans les domaines vitaux, qui posent de manière générale la question de la participation des usagers lors des processus de conception et d'expérimentation des nouveaux dispositifs. Une participation qui s'avère inégalitaire, entre les usagers « passifs », les participants « actifs » et les « créatifs », pour reprendre une typologie classique proposée par Jane Hart¹⁰⁴. Là où les premiers se contentent de suivre les consignes de base proposées par les modes d'emploi, les seconds savent évaluer le nouveau dispositif et le mettent en discussion, tandis que les plus créatifs font preuve davantage d'imagination et se constituent plus facilement en « communauté de pratiques »¹⁰⁵. Pour les usagers de cette dernière catégorie, l'aisance avec l'artefact numérique leur offre la double possibilité d'en intégrer les significations et d'en faire un nouvel univers des possibles. Dans tous les cas de figure, l'appropriation des systèmes innovants, même chez les personnes affectées par la maladie ou la grande précarité, relève d'un processus évolutif d'apprentissage.

D) Les enjeux économiques de l'inclusion numérique

D.1. Le poids économique du numérique

Il n'est pas simple de définir les frontières de l'économie numérique, ni de quantifier sa part dans l'ensemble des champs de la production, du travail et de la consommation. En France, l'Insee mobilise l'approche de l'OCDE produite en 2007¹⁰⁶ et regroupant cinquante-trois secteurs d'activité dans les champs de la fabrication, la vente et les services des TIC, les contenus et supports, la publicité et la communication, les autres technologies numériques. Cet ensemble, qui représente l'économie numérique en France, est appréhendé sous l'acronyme TCSI (technologies, contenus et supports de l'information). Toutefois, certains acteurs optent pour une conception plus large de l'économie numérique.

Par exemple, l'Acsel (Association de l'économie numérique), dans sa première édition des indicateurs de l'économie numérique en 2009, indiquait qu'« *elle n'est pas l'apanage de quelques secteurs qui produisent ou qui sont basés sur les TIC, mais aussi des secteurs qui les utilisent. Ainsi, l'économie numérique comprend le secteur des télécommunications, de l'audiovisuel, du logiciel, de l'internet et les secteurs qui les utilisent en tant que cœur ou support de leur activité* »¹⁰⁷.

La Banque mondiale estime que « *l'économie numérique pèse 15,5% du PIB mondial en 2022 et a augmenté deux fois et demi plus vite que le PIB mondial au cours des 15 dernières années* »¹⁰⁸, et dans le cas français, une étude publiée par l'Insee en 2019¹⁰⁹ nous apprend que

102. Le sociologue Robert Merton a montré à quel point la renommée institutionnelle acquise par les scientifiques (et les établissements où ils officient) détermine l'importance accordée à leurs travaux et les crédits dont ils disposent. Voir : Robert Merton, « The Matthew effect in science », Science, vol. CLIX, n°3810, 5 janvier 1968.

103. Savoirs permettant de transférer une compétence numérique d'un domaine social à un autre.

104. Hart, J. (2008). *Understanding today's learner*. The eLearning Guild's. Learning Solutions eMagazine.

105. Les communautés de pratiques « sont des groupes d'individus partageant le même intérêt, le même ensemble de problèmes, ou une passion autour d'un thème spécifique et qui approfondissent leur connaissance et leur expertise en interagissant régulièrement » (Wenger & al., 2002:4).

106. Information economy – Sector definitions based on the international standard industry classification, Working Party on Indicators for the Information Society, OECD (2007).

107. ACSEL (Association de l'économie numérique), Les Indicateurs de l'Économie Numérique, 2009.

108. D'après le site internet de la Banque mondiale, mis à jour le 20 avril 2022 : www.banquemonde.org/fr/topic/digitaldevelopment/overview

109. *L'économie et la société à l'ère du numérique*, édition 2019 - Insee Références.

le numérique, au travers des TCSI, représentait 6% de la valeur ajoutée (en valeur) de l'économie française en 2016. Ce chiffre est comparable aux autres pays européens et aux États-Unis. En termes d'emplois, les TCSI représentaient 3,7% de l'ensemble du salariat en 2016, en légère baisse en comparaison avec le début des années 2000. Cette baisse, peu intuitive au regard de la numérisation croissante de l'économie, est largement due au déclin de l'emploi dans les secteurs de la fabrication de produits informatiques et des télécommunications. En revanche, l'emploi dans les activités informatiques et services d'informations a pour sa part fortement augmenté (+59% entre 2000 et 2016).

Concernant les tendances de l'économie numérique, tous les acteurs s'accordent sur un même point : la croissance est importante et les perspectives sont haussières. L'organisation professionnelle de l'écosystème numérique Numeum indique que le secteur du numérique a connu une croissance de l'ordre de 6,1% sur l'année 2021 (alors que la prévision initiale était de 4,8%) et présente une perspective de 7,4% pour 2022, en se basant sur les retours de ses adhérents. Les co-présidents de l'organisation soulignent : « *le marché du numérique français connaît cette année encore un fort taux de croissance, laquelle est stimulée par la transformation numérique des organisations. Les entreprises du numérique font toutefois encore face à une importante pénurie de talents. Si nous souhaitons voir perdurer ces résultats positifs, la formation et l'attractivité des filières doivent constituer une priorité pour contrer la pénurie des compétences techniques et répondre aux enjeux d'innovation des métiers du secteur* »¹¹⁰. La Banque de France, dans une de ses récentes publications, abonde dans ce sens en montrant comment l'emploi de personnes spécialisées dans les TIC et le recours au Big Data pourrait dynamiser l'économie française en améliorant la productivité du travail d'environ 23% et la productivité globale des facteurs d'environ 17%¹¹¹.

Les acteurs économiques font toutefois face à des difficultés de recrutement et appellent à renforcer les initiatives de formations et les mesures de soutien à la transformation digitale des entreprises, en particulier les TPE et les PME¹¹². La numérisation de l'économie a bien été accélérée par la crise sanitaire, notamment au travers de la hausse des investissements dans les domaines du commerce électronique et des services numériques¹¹³, mais l'adoption des technologies digitales par les petites entreprises reste faible, un retard dû notamment au manque de formation des salarié.e.s¹¹⁴ : la France serait un des pays de l'OCDE dont la productivité des entreprises pourrait gagner le plus à l'adoption des technologies numériques, selon l'étude citée.

La digitalisation de l'ensemble de l'économie et en particulier du travail est appelée à se renforcer – en témoigne le volet qui lui est consacré dans le plan France Relance (34 milliards d'euros sont dédiés à la compétitivité et l'innovation, notamment au soutien à la transformation numérique). Dès lors, l'inclusion numérique revêt un enjeu économique particulièrement important, compte tenu de la place de plus en plus centrale du numérique dans le monde du travail, de la consommation, de l'entrepreneuriat et des économies du quotidien. En effet, au-delà des approches quantitatives sur le poids du secteur numérique *stricto sensu*, le processus de numérisation de l'ensemble de l'économie, de tous les secteurs de production (primaire, secondaire, tertiaire), des systèmes d'échange et des modes de consommation appelle à maintenir une attention sur les inégalités, qui peuvent être amplifiées. Il importe également de développer des médiations appropriées face aux nouvelles conditions d'accès à l'emploi, aux biens et aux services, et aux opportunités de développement professionnel.

110. Communiqué de presse de Numéum suite à la conférence semestrielle, juillet 2022 : <https://numeum.fr/actu-informatique/croissance-attendue-du-secteur-numerique-74-en-2022>

111. *The impact of ICTs and digitalization on productivity and labor share: Evidence from French firms*, WP #785, Novembre 2020.

112. Selon un article publié par La Tribune sur le sujet, plus de 232 000 postes seraient à créer dans la filière numérique d'ici à 2027 (191 000 en 2022 d'après Pôle-Emploi), alors que la plupart des recrutements (entre 60% et 80%) sont jugés difficiles dans les métiers du digital, et cela dans l'ensemble des régions. Voir La Tribune, *Favoriser l'insertion des femmes dans la tech, un enjeu clé du développement territorial en France*, 8 mars 2022.

113. OCDE (2021), *Études économiques de l'OCDE : France 2021*, Éditions OCDE, Paris.

114. *Ibid.*

D.2. L'accès à des sources de revenus nouvelles et complémentaires

L'insertion professionnelle et le développement de l'employabilité

Plusieurs travaux tentent de démontrer le lien entre l'usage d'internet pour la recherche d'emploi et la réduction des facteurs du chômage¹¹⁵ et révèlent que la médiation numérique contribue à augmenter l'employabilité. Une étude de France Stratégie en 2018 estime que : « si un tiers de la population cible bénéficiait d'une bonne maîtrise du numérique, les gains liés à la réduction du chômage structurel pourraient être de l'ordre de 100 millions d'euros annuels en pouvoir d'achat pour les chômeurs ». Les pistes les plus prudentes invitent toutefois à prendre en compte d'éventuels effets négatifs, ou effet de « déplacement », quand les facilités numériques d'accès à l'emploi d'une catégorie d'utilisateurs peuvent se faire « au détriment des autres chômeurs »¹¹⁶.

Des initiatives se développent autour du lien entre numérique et employabilité. Le partenariat entre Pôle Emploi Île-de-France et l'Association France Tiers-Lieux permet, par exemple, de mobiliser des structures existantes (espaces de coworking, friches culturelles, ateliers partagés, Fab-labs, foodlab, makerspaces...) pour accompagner les personnes en difficulté face à la technologie vers l'autonomie et l'émancipation – notamment via la mise à disposition de ressources, de services de networking, de coaching, de cadres collaboratifs entre actifs et chômeurs, etc. Ainsi, des parcours de recherche d'emploi se réalisent dans des environnements qui créent du lien social, donnent du pouvoir d'agir et participent à l'émancipation de chacun par le « faire ».

Les opportunités dans l'entrepreneuriat

Malgré la persistance des inégalités numériques, c'est une diversité de rapports qui se tissent, dans les quartiers populaires ou dans les zones rurales éloignées, entre les technologies de communication et les modes de produire, d'échanger et de saisir les opportunités au quotidien. Cette effervescence témoigne par ailleurs de l'existence de formes originales d'« innovation ordinaire »¹¹⁷. Dans le même temps, les politiques publiques et une diversité de stratégies privées s'appliquent à mettre la technologie numérique au service de l'entrepreneuriat, notamment via des actions facilitant les processus de création d'entreprises et d'activités (simplification des démarches en ligne, accès facilité à des marchés, formalisation des activités ou structures informelles, etc.). Décideurs et opérateurs de la médiation numérique exploitent le potentiel numérique en termes d'attractivité des territoires isolés. Ils développent ainsi des dispositifs innovants de transport, de télétravail ou d'accès aux services essentiels. Les besoins en matière d'accompagnement persistent cependant car la numérisation de l'économie ne suffit pas à lever

les obstacles traditionnels à l'entrepreneuriat pour certaines catégories de population, et qu'elle renforce les inégalités entre grandes et petites entreprises notamment.

Pour les populations qui connaissent le plus de freins en matière de démarches entrepreneuriales, le numérique est porteur de nombreuses promesses, qui ne se concrétisent toutefois pas spontanément. Le cas des quartiers prioritaires français est à ce titre emblématique – quartiers dont les habitants, en dépit d'une appétence entrepreneuriale¹¹⁸, souffrent à la fois d'un manque d'accès aux financements, aux réseaux professionnels et commerciaux, et aux modes d'accompagnement *ad hoc*¹¹⁹. Vis-à-vis de tels freins, le numérique est souvent perçu comme un levier essentiel, facilitant l'accès immédiat et quasi gratuit à des marchés potentiels et à des canaux de commercialisation mondiaux (là où les projets entrepreneuriaux émanant des quartiers ont tendance à être hyperlocaux), mais aussi à des partenaires économiques, ou encore à des formes d'accompagnement en ligne pour les démarches administratives ou

115. Méritent cependant d'être réactualisées les études les plus souvent citées pour soutenir cette corrélation, celles de Kuhn P. et Mansour H. (2011), « Is Internet job search still ineffective? », IZA Discussion Paper, n° 5955, septembre. 4 Kuhn P. et Skuterud M. (2002), « Internet Job search and unemployment durations », American Economic Review, vol. 94, n°1, mars, p. 218-232. Signalons aussi des travaux qui interrogent l'impact de l'Internet sur le marché de la recherche de l'emploi, à l'instar de Yannick Fondeur (2016), le gain de transparence du marché du travail ne serait cependant pas avéré et des actions de régulation seraient requises pour qu'il soit assuré.

116. Baena, A., & Rachiq, C. (2018). *Les bénéfices d'une meilleure autonomie numérique* (p. 80). France Stratégie.

117. Alter, N. (2010). *L'innovation ordinaire*. Presses Universitaires de France.

118. En 2021, seuls 20% d'entre eux étaient des entrepreneurs ou des porteurs d'un projet entrepreneurial, selon une étude de Bpifrance. Soit dix points de moins qu'au niveau national. Or, selon la même étude, 12% des habitants de ces quartiers populaires avaient l'intention de créer leur entreprise, contre seulement 9% dans le reste du pays.

119. Selon le réseau des Boutiques de Gestion, réseau d'accompagnement à la création d'entreprise, seuls 5% des entrepreneurs issus de quartiers populaires eux se font accompagner à la création de leur entreprise, contre 20% sur le reste du territoire.

pour obtenir des conseils et des informations clés. Or, force est de constater que le numérique n'a pas fondamentalement changé la donne de l'entrepreneuriat dans les quartiers. À cela de multiples raisons : d'une part l'économie numérique n'est pas déterritorialisée, loin s'en faut, c'est le « paradoxe géographique » pointé il y a déjà plusieurs années entre le caractère ubiquitaire de cette économie (Internet permet de concevoir, développer et vendre quelle que soit la localisation) et son hyperlocalisme (les écosystèmes numériques présentent une très forte concentration géographique de talents). D'autre part, les écosystèmes d'entrepreneuriat numériques eux-mêmes ne s'avèrent pas nécessairement inclusifs (en termes d'origine sociale¹²⁰ mais aussi de genre...). L'économie numérique n'est pas mécaniquement inclusive en ce qui concerne les profils entrepreneuriaux atypiques. Là encore, les inégalités préexistantes demeurent et des actions d'accompagnement correctrices doivent être menées. À ce titre, les dispositifs de Bpifrance (Banque publique d'investissement) visant à encourager les vocations d'entrepreneurs dans les quartiers, le développement du dispositif des Fabriques numériques par l'ANCT (et plus largement des Fab-labs tournés vers l'appui au développement de l'entrepreneuriat dans

les quartiers prioritaires de la politique de la ville), les démarches d'aide et d'accompagnement tels que les « Orange Digital Center » ou les #Femmesentrepreneuses d'Orange (qui permet d'accompagner des femmes cheffes d'entreprises) tâchent de pallier ces inégalités, pour faire en sorte que le numérique soit mis au service de dynamiques entrepreneuriales plus inclusives.

Concernant l'écart entre grandes et petites entreprises et le retard accusé par ces dernières dans leurs processus de digitalisation, une étude¹²¹ de la Banque des Territoires en mars 2022 rappelait qu'une grande partie des TPE en France (2,5 millions d'entreprises) restait encore éloignée des opportunités du numérique. Les commerçants, artisans, indépendants, peinent à profiter des gains financiers et extra financiers (bien-être au travail, confiance en soi et réduction de la pénibilité...) de la transition digitale de l'économie. Les aider à mieux appréhender les opportunités du numérique et à en maîtriser les usages est essentiel dans une perspective de relance de l'économie, de préservation et de création d'emplois pour « stimuler une dynamique territoriale inclusive, en évitant l'apparition d'une économie à deux vitesses, qui mettrait en péril la cohésion territoriale »¹²².



Pvproductions/Freepik

120. Voir l'étude sur « l'innovation dans les quartiers de la politique de la ville », publiée par le CGET en 2017. https://pmb.cereq.fr/doc_num.php?explnum_id=3796

121. Banque des territoires. (2022). *Inclusion numérique des TPE : relever le défi*.

122. *Ibid.*

Le numérique pour tous et toutes

Orange déploie des réseaux fixe et mobile pour répondre aux besoins croissants de connectivité. Opérateur engagé au service de l'inclusion numérique, Orange se mobilise pour donner accès, proposer des équipements adaptés à chacun et contribuer au développement de compétences numériques. L'objectif d'Orange est d'accompagner 6 millions de bénéficiaires d'ici 2030 dont 2 millions en France.



Aujourd'hui encore, plus de 31,5%¹²³ de la population de plus de 18 ans restent plus ou moins éloignés du numérique. La raison d'être d'Orange – Être l'acteur de confiance qui donne à chacun et chacune, les clés d'un monde numérique responsable - illustre l'engagement d'Orange à accompagner tous les publics (grand public, professionnels et entreprises) pour que chacun puisse se saisir des opportunités offertes par le numérique.

Le programme Orange Digital Center regroupe toutes les initiatives d'Orange en faveur de l'inclusion numérique. Ce programme gratuit et accessible à tous permet de se familiariser au monde numérique, de développer ses compétences, d'être accompagné dans un parcours professionnel. Sont proposés des ateliers numériques, des jeux de sensibilisation aux bons usages du numérique, des espaces Fab-lab pour expérimenter, fabriquer, prototyper et découvrir les métiers de demain. Ce programme intègre également un dispositif d'accompagnement de neuf mois pour les femmes entrepreneuses dans leur projet d'entreprise.



Les ateliers numériques Orange permettent aux personnes en difficulté de progresser dans leur découverte du numérique et d'être plus à l'aise pour accéder en autonomie aux services essentiels (éducation, santé, déplacements, démarches administratives, culture, ...). Gratuits, ces ateliers collectifs en ligne ou en présentiel, permettent aux participants d'apprendre à utiliser un smartphone, à protéger ses données personnelles, éviter les arnaques, découvrir les réseaux sociaux pour garder le contact avec ses proches, se former au contrôle parental, réduire son empreinte environnementale du numérique...

Au travers des actions de sa Fondation, Orange accompagne dans leur insertion professionnelle et sociale, les jeunes et les femmes. Elle mène des actions de solidarité numérique avec ses partenaires associatifs et ses salariés engagés sur le terrain, au plus près des besoins.

L'offre sociale Coup de Pouce Internet

Pour répondre aux besoins des foyers les plus modestes, Orange a conçu avec les acteurs de l'inclusion, une offre¹²⁴ sociale appelée « Coup de Pouce Internet ». Elle comprend un accès Internet-TV-Téléphone fixe à 15,99 €/mois, un ordinateur portable reconditionné à un prix solidaire et un accompagnement aux usages. Sans engagement et sans augmentation de tarif, Coup de Pouce Internet est réservée aux personnes disposant d'un quotient familial CAF ou MSA inférieur ou égal à inférieur ou égal à 700€ ou du minimum vieillesse (ASPA, SASPA ou ASV).



123. CREDOC – CREAD / Baromètre du numérique 2022.

124. Offre valable sous réserve d'éligibilité ADSL ou Fibre en France métropolitaine. Offre limitée à une souscription par client (même nom, même adresse). Voir conditions en Boutique Orange ou au 3900.

Les gains en pouvoir d'achat et la nécessité d'un accompagnement à l'inclusion numérique économique

L'e-commerce est plébiscité et jugé bénéfique par les consommateurs. L'étude réalisée par Bpifrance en 2015, « Le numérique déroutant », affirmait que le gain de pouvoir d'achat généré par le numérique était déjà de 20 euros par mois par personne, « *du fait de la pression à la baisse des prix en ligne et dans le commerce traditionnel, des sites qui permettent d'échanger des biens neufs ou d'occasion* ». Le rapport de France Stratégie « Les bénéfiques d'une meilleure autonomie numérique »¹²⁵ (2018) estimait entre 40 et 140 euros par an les gains de pouvoir d'achat liés à l'usage du e-commerce « *pour les personnes [éloignées du numérique] bénéficiant d'un accompagnement aux usages du numérique* » et à 170 euros par an l'impact du recours aux plateformes d'économie collaborative pour ce même public. De plus, une étude de l'institut CSA sur l'économie collaborative (2017)¹²⁶ évaluait les gains moyens apportés par ce mode de consommation alternatif à 257 euros d'économie par an pour les consommateurs et 238 euros de revenus complémentaires par an pour les personnes qui proposent des biens ou services sur ces plateformes.

Confrontés à la hausse des prix, qui a atteint 6% en janvier 2023, les Français ont infléchi leurs comportements, selon le Baromètre BPCE Digital & Payments¹²⁷ qui s'appuie sur les données de transactions issues de 20 millions de cartes bancaires des réseaux Caisses d'épargne et Banque populaire : « *Les Français ont une approche choisie, voire réfléchie, de leurs dépenses, pour adapter leur consommation à la fois à leur budget et à leurs envies* ». De même, grâce aux possibilités de partage et d'échange de biens, de services ou de connaissances entre particuliers (vente, location ou prestation de services, troc, don ou volontariat...), l'économie collaborative parvient à un élargissement de la géographie des choix : « *Acquérir les compétences numériques de base permet aux individus d'avoir accès à un nombre de produits plus important, dont des produits difficiles à obtenir dans les circuits de vente physique, à des prix potentiellement plus faibles. Les moteurs de recherche et les sites comparateurs de prix réduisent le temps nécessaire pour trouver le produit optimal, permettent au consommateur de faire le choix le plus éclairé possible, et accroissent de manière considérable le niveau de la concurrence* »¹²⁸.

Les travaux récents en ethnographie de la consommation montrent également la meilleure capacité à planifier les budgets domestiques grâce à l'outil numérique. L'épargne peut croître grâce aux solutions numériques, particulièrement dans les ménages suivis dans le cadre des programmes d'inclusion numérique financière, d'où la nécessité d'accompagner l'accès au micro-crédit, la maîtrise des frais de gestion et des incidents bancaires, ainsi que les échanges solidaires permis par les transferts instantanés.

Dans l'ensemble cependant, les gains de l'économie numérique restent inégalement répartis. Seulement 65% des internautes disposant d'un revenu de moins de 1 400€ par mois utilisent les sites de e-commerce contre 88% des internautes gagnant plus de 4 000€¹²⁹ par mois. Dans son étude comparative, la Banque de France (2022)¹³⁰ révèle que la numérisation crée une double inégalité en matière de consommation : par une polarisation des revenus et par une baisse du prix relatif des biens produits numériquement. Les ménages à hauts revenus sont les principaux bénéficiaires des changements de prix induits par le numérique, « *car ils consomment des biens et des services qui sont produits avec une plus grande intensité de capital numérique* ». Les ménages modestes consacrent une grande partie de leurs dépenses à l'alimentation ou au textile, qui proviennent d'industries ayant un faible contenu en TIC, tandis que les ménages aisés dépensent plus pour l'éducation ou les services financiers ou assuranciers qui reposent davantage sur la technologie.

Les retours d'expérience des aides en ligne comme MaPrimeRénov¹³¹ ou primes à la conversion¹³² montrent l'impact positif d'un accompagnement numérique adapté. Début 2022, afin de surmonter les difficultés perçues et exprimées par les usagers, la plateforme france-renov.gouv.fr a été mise en place pour délivrer des conseils par téléphone ou en présentiel, en misant notamment sur la mise en commun des moyens et savoir-faire des différents acteurs de l'accompagnement social. L'accès aux services financiers de base et aux nouvelles opportunités bancaires et d'épargne peut être complexifié par l'incapacité ou l'impossibilité de certains individus à explorer Internet : « *pour favoriser*

125. Baena, A., & Rachiq, C. (2018). *Les bénéfiques d'une meilleure autonomie numérique* (p. 80). France Stratégie.

126. CSA Research pour Cofidis France, *Consommation collaborative : Nouvelle mode ou économie d'avenir ?* 2017.

127. Baromètre BPCE Digital & Payments, « Les achats des Français à la loupe », 2023.

128. *Ibid.*

129. Les Bons Clics, & La Fondation Cetelem. (2023). *Consommation en ligne : Quel impact sur le pouvoir d'achat ?* Les Bons Clics.

130. Étude comparative sur les inégalités de consommation dues à la numérisation s'appuyant sur la cas américain.

131. Subvention pour la rénovation énergétique depuis 2020.

132. Aide financière permettant d'acheter ou de louer un véhicule moins polluant, en échange de la mise à la casse d'un véhicule essence ou diesel.

l'inclusion numérique de ces clients fragiles, plusieurs banques ont également conclu des partenariats avec Orange pour des offres de connexion et équipements à prix avantageux (forfaits mobile et Internet, téléphones à un euro ». Pour aider les individus et les ménages fragiles, les partenariats se multiplient entre collectivités, banques et entités d'autres secteurs d'activité, tels que l'énergie, l'eau, l'alimentation, l'électroménager, ou encore les télécommunications. *« Les banques peuvent alors proposer une gamme de*

produits et de services plus complète à leurs clients financièrement fragiles, notamment lorsqu'ils ont souscrit à l'offre spécifique. Ces offres permettent de réduire le poids de plusieurs postes importants dans le budget du foyer ». En 2022, un correspondant inclusion financière (CORIF) devait être créé dans chaque département, avec pour rôle d'être un interlocuteur privilégié des intervenants sociaux pour toute question relative à l'inclusion financière¹³³.

D.3. Quid des coûts évités par l'État ?

À travers la numérisation des processus, les entreprises et fournisseurs de services publics délèguent de plus en plus de tâches à l'utilisateur. La généralisation des démarches administratives en ligne semble à même d'être source d'économies pour l'administration et les opérateurs privés, avec des gains estimés à 450 millions d'euros par an pour le secteur public¹³⁴. Dans une approche prospective, l'étude de France Stratégie de 2018 note que *« les économies réalisées par l'administration publique du fait de la baisse des transferts sociaux pourraient être de même ampleur. Les bénéfices liés à la réduction du chômage frictionnel seraient pour leur part de l'ordre de 180 millions d'euros [pour les chômeurs et autant pour] l'administration publique, si un tiers de la population cible était accompagné vers le numérique ».* Selon cette même étude, la dématérialisation des procédures permet également de réaffecter une partie des agents d'accueil dédiés aux démarches en présentiel, moins nécessaires à ces postes, vers un accompagnement des personnes en difficulté face au numérique. De manière générale, les technologies numériques accélèrent et simplifient les services pour les usagers et réduisent les coûts de production pour l'administration. Les coûts évités pour l'administration publique peuvent résulter des gains de temps permis par les démarches numériques individuelles, ainsi que des marges dégagées par la raréfaction des tâches de saisie (économies de papier et d'affranchissement, moins de manutention), et enfin de l'augmentation des volumes d'opérations (accélération du traitement des dossiers, réduction du nombre d'erreurs)¹³⁵.

Certains secteurs multiplient les expériences où se dessinent d'éventuelles économies, comme l'e-santé où *« la télétransmission d'images neuroradiologiques, par exemple, apporte la preuve de son intérêt clinique et économique, aussi bien en France, où elle sert à éviter le transport inutile d'un patient, qu'en Irlande, où elle facilite le rapprochement du patient d'un lieu d'intervention ».* Cependant, les études mettent en avant la nécessité de ne pas perdre de vue les coûts directs et indirects de la numérisation de la santé.

Par ailleurs, les coûts évités par l'administration publique peuvent se matérialiser grâce à la co-production des services numériques avec les usagers : *« la numérisation fait évoluer l'administration vers une dimension de plateforme, sur laquelle les citoyens et les services publics interagissent (...) . L'apport de données (...) permet à l'administration, d'une part, d'offrir de nouveaux services reposant sur les données de masse et, d'autre part, de produire ces services »*¹³⁶. On peut aussi citer les applications pour smartphones dites « citoyennes » qui se multiplient et transforment l'espace public. Par exemple, les dispositifs à l'initiative des collectivités peuvent prendre la forme d'applications de signalement des dysfonctionnements ou de la présence de déchets, ce qui représente une économie notable quant aux coûts de détection des anomalies urbaines pour les services administratifs.

Au total, un plan d'inclusion numérique efficace pourrait représenter *« un gain de 1,6 milliard d'euros par an en moyenne ».* L'estimation des bénéfices monétaires profile des résultats significatifs *« mais qui, au total, ne sont pas de nature à eux seuls à modifier le sentier de croissance du pays. Cela confirme que l'inclusion numérique est d'abord un sujet d'équité, d'égalité des droits et de cohésion sociale »*, notait déjà France Stratégie en 2018.

133. Banque de France. (2023). *Observatoire de l'inclusion bancaire – Rapport annuel 2022*.

134. Sénat. Rapport n° 711 (2019-2020). Mission d'information « Lutte contre l'illectronisme et pour l'inclusion numérique ».

135. Algan, Y., Bacache-Beauvallet, M., & Perrot, A. (2016). Administration numérique. *Notes du conseil d'analyse économique*, 34(7), 1-12.

136. *Ibid.*

4. ALIGNER LES STRATÉGIES DES ACTEURS PUBLICS ET PRIVÉS POUR RÉPONDRE À CES ENJEUX

A) Une politique publique volontariste en faveur de l'inclusion numérique

Depuis le début des années 2000, la puissance publique agit pour favoriser l'inclusion numérique, notamment à travers son soutien financier au monde associatif. Les enquêtes réalisées ces dernières années¹³⁷ montrent que l'action publique participe en moyenne pour près de 50% du budget annuel des associations employeuses. Malgré la tendance nette de diminution des subventions, la commande publique (marchés publics, appels à projets, etc.) a eu un effet compensatoire.

La crise sanitaire de Covid ayant souligné l'importance des inégalités numériques et leurs conséquences sociales, un dispositif national a été développé dans le cadre du plan France Relance, défini par le Gouvernement dans le but de relancer l'économie et favoriser l'emploi. Dans le chapitre « Cohésion », la « Stratégie nationale pour un numérique inclusif » (stratégie initiée dès 2018), prévoit plusieurs actions¹³⁸ souvent portées par l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT) et la Banque des Territoires :

- Les « pass numériques » remis par Pôle emploi ou d'autres structures sociales de proximité à toute personne en difficulté face au numérique pour l'orienter vers un lieu de médiation numérique proche de chez elle. Ces pass donnent accès à cinq ou dix ateliers de formation encadrés, visant l'autonomisation des bénéficiaires pour les démarches administratives et professionnelles en ligne. Les pass numériques fonctionnent à la manière des tickets restaurants et les acteurs qui mettent en œuvre les ateliers sont contre-payés de la valeur du pass.
- La Grande École du Numérique (GEN) lancée en 2015 par le Gouvernement, composée d'un réseau de plus de quatre cent formations proposant des parcours de qualité pour trouver un emploi dans le numérique. L'État œuvre principalement par le biais d'une labellisation de programmes existants, ce qui leur confère davantage de visibilité et de reconnaissance. Ces programmes sont destinés à former des publics considérés comme défavorisés : les jeunes éloigné.e.s de l'emploi, les femmes, les habitant.e.s des quartiers prioritaires de la politique de la ville...
- Le dispositif Aidants-connect, qui permet aux professionnels habilités de réaliser des démarches administratives en ligne pour le compte de particuliers ayant des difficultés de moyens, d'usages ou de compétences. Ce dispositif, qui dépend de l'Agence nationale de la cohésion des territoires s'adresse à tous les professionnels oeuvrant dans le domaine de la médiation.
- La plateforme en ligne du groupement d'intérêt public PIX qui permet d'évaluer, de développer et de certifier les compétences numériques des individus. Un parcours dédié à l'accompagnement des personnes éloignées du numérique est proposé sur la plateforme, la réalisation de ce parcours étant un prérequis pour les professionnels amenés à utiliser le dispositif Aidants-connect.
- Les tiers-lieux, soutenus par le Gouvernement dès 2019 à travers le lancement d'un programme national pour leur développement à hauteur de cent millions d'euros sur trois ans afin de propulser des « Fabriques de territoires » dans les petites et moyennes villes et les quartiers prioritaires. Les tiers-lieux numériques combinent généralement un espace de co-working, un Fab-lab et des ateliers numériques, ouverts à tous types de publics. La dynamique autour des tiers-lieux se décline également par le lancement de « hubs territoriaux » dédiés à l'inclusion numérique. Ces hubs, développés par le biais d'appels à manifestation d'intérêt pilotés par l'ANCT, rassemblent l'État, les collectivités et les acteurs locaux de l'inclusion numérique. L'objectif est d'assurer une meilleure coordination des actions et des acteurs au niveau local – en complément de ce que peut faire La Mednum au niveau national – ainsi que d'animer le réseau, de proposer des actions de formation aux acteurs privés et publics, et d'intégrer les conseillers numériques France services (*cf. infra*).

137. Voir les enquêtes réalisées tous les six ans par Viviane Tchernonog, en particulier la dernière en date : Tchernonog, V. et Prouteau, L. (2019) *Le paysage associatif français. Mesures et évolutions*, 3^{ème} édition Dalloz Juris Associations.

138. Plus d'informations dans le dossier de presse France Relance : un investissement inédit pour former et accompagner les français au numérique, novembre 2020 (disponible sur le site internet du ministère de l'Économie).

Inclusion numérique

Si la Banque des Territoires s'engage depuis plus de 20 ans dans l'accès au numérique pour tous, c'est parce qu'elle est convaincue qu'il est un enjeu majeur d'égalité pour les Français, depuis l'accès à leurs droits jusqu'à la pleine expression de leur citoyenneté. C'est dans cette optique qu'elle investit dans les infrastructures, les services et le développement des usages, compétences et équipements. Ces investissements ont permis de structurer l'écosystème de l'inclusion numérique, de favoriser l'insertion sociale, économique et d'améliorer les conditions de vie des citoyens aujourd'hui éloignés du numérique. La Banque des Territoires porte quatre convictions pour amplifier l'impact des actions d'inclusion numérique et réduire la fracture grandissante à laquelle sont désormais confrontés 16 millions de Français :



> Diffuser les actions d'inclusion numérique dans l'ensemble des champs de la vie des citoyens pour amplifier leur impact

L'inclusion numérique concerne tout le monde et tous les secteurs de la société. Comment payer ses courses en ligne si le site internet n'est pas accessible ? Comment contacter sa banque via son application sans smartphone ? Comment accéder à ses droits quand de plus en plus de démarches sont numérisées ? Autant de questions qui nécessitent aujourd'hui l'implication de l'ensemble des acteurs d'autres domaines (santé, éducation, banque, développement économique...) pour que le numérique devienne un moyen pour tous, et non un obstacle. Il est donc crucial de multiplier les actions d'inclusion numérique dans l'ensemble des champs. Pour cela, nous devons diffuser largement les problématiques afin de permettre une prise de conscience collective.

> Réinventer les modèles de financement de l'inclusion numérique pour assurer la pérennisation du secteur

Le financement de l'inclusion numérique est aujourd'hui un frein au développement du secteur. En grande partie subventionnées par les acteurs publics, les actions d'inclusion numérique se déploient bien souvent dans une logique de projet et peinent à s'inscrire dans la durée. Il devient donc nécessaire de faire converger financements publics et privés. Comme pour les acteurs publics, l'inclusion numérique est aussi un enjeu fort pour les acteurs privés : elle est à la fois un levier clé d'adoption de leurs propres solutions par leurs clients et un outil utilisé quotidiennement par leurs employés. De plus, pour assurer la pérennité et l'autonomie du secteur, nous pensons qu'il faut encourager l'hybridation et l'expérimentation des nouveaux modèles économiques.

> Essaimer des filières de réemploi solidaires locales pour équiper les citoyens

Outre le développement des compétences et des usages, se pose la question d'équiper les 8 millions de personnes qui ne possèdent aucun équipement numérique. La Banque des Territoires est convaincue que la réponse se trouve dans le réemploi solidaire et qu'elle ne peut s'appliquer qu'à l'échelle locale, sans quoi nous ne pourrions que partiellement répondre à l'enjeu social et environnemental du verdissement du secteur. Il faut donc accompagner la création et la structuration de filières de réemploi solidaires locales sur l'ensemble des territoires.

> Éduquer au numérique et à la citoyenneté pour renforcer la relation au citoyen

Enfin, au-delà de l'objectif de cohésion sociale et territoriale, l'inclusion numérique est un enjeu de relation au citoyen. Sans maîtrise et accès aux outils numériques, les Français ne peuvent pas prendre part aux nouvelles formes d'engagement, s'informer en toute conscience et participer aux prises de décisions collectives. Si l'on veut construire un futur commun et rapprocher les institutions publiques et les citoyens, il est important d'agir dès le plus jeune âge pour former et éduquer à cette nouvelle forme de citoyenneté.

Enfin, le réseau France services, initié en 2019 comme un nouveau modèle d'accès aux services publics au cœur des territoires, a pour objectif d'accompagner les usagers dans leurs démarches administratives en ligne. De plus, dans le cadre du plan France Relance, le Gouvernement prévoyait le déploiement de quatre mille « conseillers numériques France services » sur le territoire. Ce dispositif a ainsi connu un coup d'accélération et a engendré une nouvelle vague de création et de développement d'entreprises d'inclusion numérique

Ainsi, 76% des structures de médiation et d'inclusion numériques créées après 2020 (en 2021 ou 2022) emploient des « conseillers numériques France services », contre 43% des structures créées en 2018 ou 2019¹³⁹. Formés et financés par l'État, ces conseillers ont pour mission d'accompagner les bénéficiaires en les initiant au numérique. Différents acteurs privés se sont engagés à recruter ces professionnels, comme le Groupe SOS, Emmaüs Connect ou la Croix-Rouge. À titre d'exemple, le Groupe SOS a accueilli 75 conseillers numériques France services. Un site internet dédié permet aux particuliers, ainsi qu'aux petites entreprises, de trouver rapidement un conseiller numérique sur son territoire. Enfin, des « kits inclusion numérique » ont été mis à disposition auprès des mairies, bibliothèques, centres sociaux, associations, pour faciliter l'appropriation des actions de médiation numérique par d'autres acteurs que les professionnels du secteur. En 2023 s'ouvrait l'acte II de France services, qui vise à investir sur les compétences des conseillers, renforcer la qualité du service rendu, développer la démarche de « l'aller vers » et enrichir le bouquet de services. La Banque des Territoires, engagée dans le déploiement du réseau France services aux côtés de l'ANCT, a lancé l'accélérateur « Lieux innovants, Lieux accueillants » pour accompagner la montée en gamme de 1 000 lieux France services et garantir une meilleure qualité d'accueil et une hausse de la fréquentation.

Boost Numérique - Le programme d'Inclusion Numérique du Groupe SOS

Le Groupe SOS a déployé son programme Boost Numérique, mandaté par l'Agence Nationale de Cohésion des Territoires, en recrutant 75 conseiller.ère.s numériques au sein de ses établissements, dans 12 régions. Ils et elles ont été déployé.e.s pour proposer un accompagnement numérique optimal pour les bénéficiaires du Groupe et leur apporter les compétences numériques de base. Différents ateliers ont été mis en place au sein des structures afin de mener à bien leurs missions :

- Autonomisation des personnes accompagnées sur les sujets numériques : seniors, personnes en situation de précarité, réfugiés et demandeurs d'asile, ...
- Création de contenus en fonction des bénéficiaires et en lien avec les équipes professionnelles : communiquer à distance, faire des démarches administratives en ligne, protéger ses données personnelles, ...
- Inscription de l'accompagnement dans un parcours global d'insertion socio-professionnelle : CV, mails professionnels, lettre de motivation, ...



Orange et le Groupe SOS unissent leurs forces en faveur de l'inclusion numérique en France :

Pour répondre aux besoins croissants, 50 conseillers numériques du Groupe SOS, formés aux outils et contenus pédagogiques du programme Orange Digital Center, animent des ateliers numériques dans près de cinquante établissements du Groupe SOS, situés en France métropolitaine et Mayotte, et dans une dizaine de cafés en territoires ruraux, membres du réseau « 1 000 cafés ». Ces ateliers sont entièrement gratuits et ouverts à tous. En groupe de 5 à 10 personnes, pendant plus d'une heure, les participant.e.s apprennent à gagner en autonomie et à se sentir plus à l'aise pour effectuer des démarches administratives et celles de la vie quotidienne.

À la rencontre d'acteurs européens engagés sur le sujet de l'inclusion numérique : La Direction du Développement et de l'Innovation du Groupe SOS a bénéficié d'une subvention Erasmus+ afin d'effectuer des mobilités dans des pays européens pour rencontrer des acteurs de l'inclusion numérique. À date, 2 mobilités ont eu lieu :

- Au Luxembourg pour rencontrer le Ministère de la Digitalisation et Digital Inclusion asbl.
- À Bruxelles pour rencontrer Orange Digital Center, Paradigm.Brussels et The Digital Collective.

Ces rencontres permettent d'échanger sur les défis liés à l'inclusion numérique dans chaque pays, ainsi que sur les outils et méthodes déployés pour y faire face.

La mise en œuvre de ces actions a été globalement saluée par les acteurs de la médiation et de l'inclusion numériques¹⁴⁰. Néanmoins, certaines limites ont émergé, comme le sujet de la pérennisation du financement des postes de conseillers numériques France services. Par ailleurs, le métier de médiateur numérique demeure relativement sous-financé, comme le montre la dernière enquête de La Mednum¹⁴¹ : la plupart des médiateurs sont bénévoles, ou en contrat précaire (CDD et services civiques), seuls 6% exercent en CDI, les salaires sont peu attractifs et le manque de visibilité sur le devenir des aides à la fin du plan de relance incite les employeurs associatifs à la prudence. La pérennisation de la filière de la médiation est ainsi un axe fort de la nouvelle stratégie pour l'inclusion numérique (cf. *infra*). D'autre part, dans le rapport de la Défenseure des droits sur la dématérialisation des services publics en 2022, il est relevé que les « *hubs territoriaux censés coordonner l'offre de médiation numérique du territoire [...] peineraient à remplir cette mission, notamment car ils seraient trop soumis à une logique de rentabilité économique se traduisant par la création de services permettant de se financer, au risque de se substituer aux acteurs locaux*¹⁴² ».

Face à ces constats, le Gouvernement a lancé en septembre 2022 sous la responsabilité de Jean-Noël Barrot, ministre délégué chargé de la Transition numérique et des Télécommunications, une « réactualisation » de la Stratégie nationale pour un numérique inclusif. Celle-ci s'étendra de 2023 à 2027 et sera déclinée sur trois grands axes : la gouvernance, avec une meilleure articulation entre le niveau national et les échelons locaux, la consolidation de la filière métiers, à travers une certification pour le métier de médiateur et une montée en gamme de l'offre de formation, et enfin l'évolution des modalités de financement afin de pérenniser les fonds dédiés à la prise en charge des conseillers France services. Sur ce dernier point, le secteur privé devrait être amené à jouer un rôle aux côtés de l'État, des collectivités et des associations. Si le modèle économique pour les acteurs privés qui se positionnent dans le champ de l'inclusion numérique n'a pas encore été explicité, cette nouvelle orientation suscite aussi certains questionnements vis-à-vis de l'émergence d'acteurs privés proposant des services payants aux usagers en difficulté face à la dématérialisation des services publics¹⁴³.



140. Entretien avec La Mednum, décembre 2022.

141. La Mednum, *Observatoire de l'inclusion numérique* (2022).

142. Hédon, C. (2022) *La dématérialisation des services publics, trois ans après, où en est-on ?*, Défenseur des droits.

143. Voir l'enquête réalisée par la Gazette des communes : *Services publics : quand dématérialisation rime avec marchandisation*, par Laura Fernandez Rodriguez, le 31/01/2022.

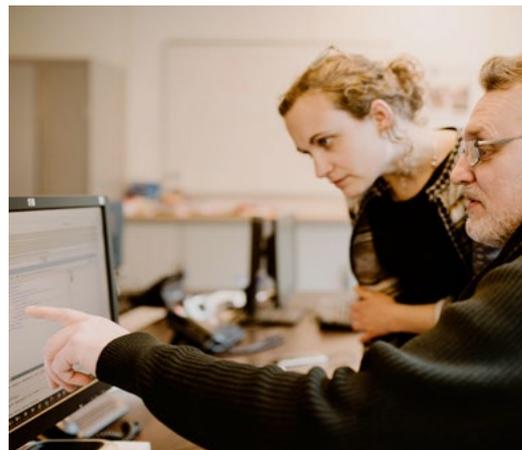
Présentation Fondation Accenture en France



La Fondation Accenture en France s’engage aux côtés de ses partenaires associatifs pour faire du numérique un facteur d’inclusion sociale à travers l’accompagnement d’initiatives liées à la formation et au développement des compétences numériques.

Dans un contexte de pénurie de talents du numérique en France, le dynamisme de la filière et l’évolution de la technologie constituent de formidables opportunités de création d’emplois : le numérique peut être un levier d’inclusion sociale et professionnelle pour toutes et tous. Ainsi, nous travaillons avec des associations favorisant le **rapprochement entre offre et demande d’emploi sur des métiers d’avenir** liés au numérique, afin de permettre à la filière d’être plus accessible et inclusive.

Cet engagement passe en premier lieu par notre Joint Venture Sociale Acces Inclusive Tech, créée avec le Groupe Ares en 2016 dont le but est de faire du numérique un facteur d’inclusion professionnelle. Le groupe met en effet l’accent sur la formation de personnes éloignées de l’emploi aux métiers de test, de support et de data. Acces Inclusive Tech est ainsi la première entreprise adaptée et entreprise d’inclusion du numérique, et travaille avec des clients tant du secteur privé que public. Elle a permis d’accompagner plus de 120 personnes éloignées de l’emploi, avec un taux de sortie dynamique de plus de 75%. Le modèle ayant fait ses preuves, l’heure est au changement d’échelle pour permettre à Acces d’accompagner davantage de salariés en parcourant en engageant davantage de clients à ses côtés.



En outre, nous considérons que le numérique peut être une formidable opportunité d’emploi pour toutes et tous à condition de rendre accessibles des formations qualifiantes et de qualité. À cet effet, nous travaillons avec des associations du champ de la formation initiale et continue pour permettre à des jeunes en situation de décrochage ou des personnes éloignées de l’emploi de se former aux métiers du numérique :

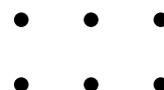
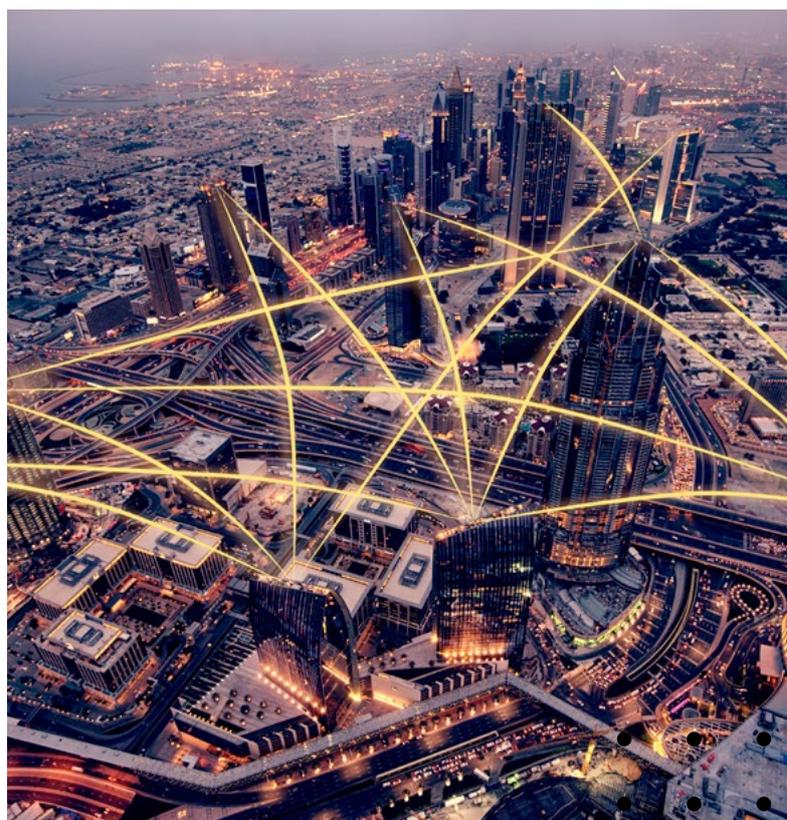


- Au niveau du secondaire, nous soutenons Eden School, qui forme des jeunes de moins de 18 ans aux métiers du développement et de l’informatique, en complément de savoirs académiques classiques, proposant ainsi une alternative au lycée pour des jeunes en risque de décrochage,
- Dans le champ de la formation initiale, nous accompagnons la Fondation INRIA sur ses programmes TechPourToutes qui vise à encourager la formation de jeunes filles aux métiers du numérique et faciliter leur insertion professionnelle,
- Concernant la formation continue, nous avons accompagné la création du fonds de dotation Web Force 3 afin de rendre accessible les formations à des personnes éloignées de l’emploi, que ce soit à travers un accompagnement complémentaire de pré-qualification ou en prenant en charge les frais de formation. Web Force 3 dispense des formations de développeur web, de technicien réseau et de webdesign et marketing digital en se donnant pour mission de faire de l’inclusion par l’emploi dans le numérique.

Afin d'affiner le contenu de cette nouvelle stratégie, une consultation à destination des élus, des hubs territoriaux, des corps intermédiaires et du grand public, a été lancée en novembre 2022 et pilotée par l'ANCT et La Mednum. Cette consultation se décline en quatre axes de travail prioritaires pour réussir une transition numérique inclusive¹⁴⁴ :

- **Gouvernance, finances et modèles économiques** : cet axe vise à définir une gouvernance pérenne de l'inclusion numérique s'appuyant notamment sur une organisation territoriale permettant des actions *ad hoc* et un financement structuré (mieux coordonner l'action de l'inclusion numérique à l'échelle des territoires, hybrider les sources de financement, mieux répartir la charge de gestion des actions d'inclusion numérique, pérenniser les financements, valoriser l'impact de l'inclusion numérique sur les territoires...).
- **Parcours usagers et outillage des professionnels** : cet axe s'attache aux enjeux d'acquisition de compétences numériques par des publics hétérogènes (mutualisation des outils adaptés à la grande diversité de publics, amélioration de la connaissance des publics et de leurs parcours, renforcement de l'éducation au numérique au sein du système éducatif en formation initiale et continue...).
- **Formation et structuration de la filière professionnelle** : cet axe traite des compétences spécifiques des professionnels et de leur formation dans une logique de carrières, de reconnaissance et d'attractivité des métiers...
- **Données et évaluation de la politique publique** : cet axe pose la question du passage à un pilotage plus efficace des politiques d'inclusion numérique et d'organisation de l'écosystème grâce à une utilisation éthique et intelligente des données produites (renforcer l'utilisation des standards d'évaluation et de diagnostic des compétences, partage des données et référentiels communs, mesure d'impact...).

Enfin, le défi de la fracture numérique s'étant davantage imposé dans l'agenda gouvernemental depuis la pandémie de Covid-19, d'autres ministères en charge de questions sociales ou d'innovation ont développé des actions d'inclusion numérique en faveur des publics prioritaires. Ainsi, la Délégation ministérielle au numérique en santé a déployé un programme de médiation pour que tous les citoyens puissent être autonomes dans l'usage de « Mon espace santé ». La Délégation interministérielle à l'accueil et à l'intégration des réfugiés (DIAR) a mené dès 2020 des études sur les usages numériques des personnes réfugiées et de leurs accompagnants, salariés ou bénévoles, à travers son laboratoire d'innovation publique Lab'R. Les collectivités territoriales sont également impliquées et accompagnent les innovateurs qui agissent en faveur de l'inclusion, l'accessibilité, la smart city pour tous, les territoires connectés, notamment via des appels à projets¹⁴⁵. À titre d'exemple, la ville de Montpellier a ainsi soutenu en 2023, la création d'applications permettant à un maximum de personnes en situation de handicap physique d'accéder à une diversité de dispositifs connectés¹⁴⁶.



144. Voir : <https://cnr-numerique.anct.gouv.fr/processes/contributionslibres>

145. Avec le soutien aussi, le plus souvent, des acteurs privés (La Fondation Orange qui finance les Maisons Digitales destinées à lutter contre la fracture numérique chez les femmes en difficultés, la Banque des Terroires qui finance des innovations inclusives, etc).

146. Le projet AccessiblePad, créé en partenariat avec l'Institut de Formation en Ergothérapie de Montpellier, l'association CapGame et APF France handicap, développe et produit des manettes adaptables à une grande variété de handicaps physiques.

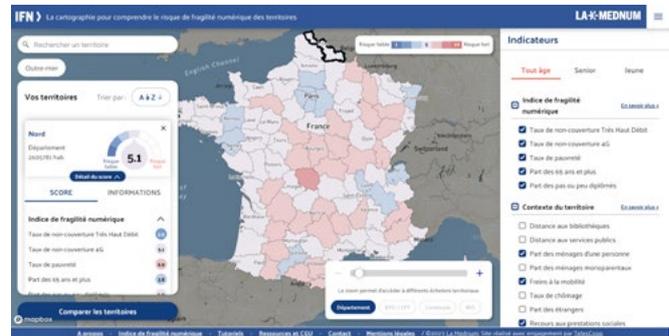
B) La structuration des actions d'inclusion numérique : une diversité d'acteurs et le rôle central de La Mednum

La coopérative des acteurs de la médiation numérique (La Mednum) créée en 2017, participe à la mise en œuvre de la Stratégie nationale pour un numérique inclusif initiée en 2018. Cette stratégie a vu l'émergence et le développement de nombreux dispositifs dédiés à l'accompagnement des personnes en fragilité avec le numérique¹⁴⁷. Son objectif est d'organiser l'offre d'inclusion numérique et de participer à la consolidation économique comme à l'augmentation de la capacité d'action des acteurs et actrices du secteur. Face à la complexification des besoins en inclusion numérique, l'enjeu est aussi de renforcer la pérennité des modèles, de consolider la coordination des acteurs et de favoriser le partage des expériences et des pratiques. Un autre enjeu est celui de l'émergence des métiers d'avenir de la filière numérique, qui restent à définir et à accompagner dans leur développement. Par ailleurs, alors que la majorité des structures de médiation numérique se développait depuis les années 2010 grâce à l'appui des emplois aidés, la création de la Mednum s'est organisée quand les modèles économiques du secteur associatif ont changé¹⁴⁸, les modalités de financement public ou privé fonctionnant avec plus d'appels à projets et moins de subventions.

Pour La Mednum, l'inclusion numérique, c'est un enjeu social crucial d'une société juste du XXI^{ème} siècle



Créée par une quarantaine d'acteurs en 2017, La Mednum est, avec actuellement plus de 140 sociétaires, la première coopérative nationale des acteurs de la médiation et de l'inclusion numérique. Elle œuvre à outiller, amplifier et rendre visible le travail de ses sociétaires depuis plus de 20 ans avec l'objectif de faire monter en compétences et d'enrichir les capacités intellectuelles de chacun.e. Elle veut ainsi aider à agir de manière émancipée par rapport à l'omniprésence du numérique dans toutes les sphères de la vie.



Capture : indice de fragilité numérique, 2023.

Le modèle de coopérative de La Mednum permet de réunir dans la gouvernance, aux côtés des acteurs de la médiation numérique cités ci-dessus, l'intégralité des parties prenantes des politiques d'inclusion numérique : les collectivités territoriales, l'État, les grands groupes privés... Elle mobilise donc dans la mise au service des compétences techniques des acteurs historiques à travers des projets d'inclusion numérique d'envergure. Dans ce cadre d'associations d'acteurs et de parties prenantes, elle a par exemple coordonné la création de l'Indice de Fragilité Numérique. Il s'agit d'un outil d'identification et d'aide à la décision qui, grâce à la combinaison de quatorze variables socio-démographiques, exprime un potentiel risque de fragilité numérique d'un territoire choisi (de la maille départementale à l'IRIS). En correspondance avec celui-ci, les sociétaires de La Mednum ont, pendant 18 mois, piloté la création du standard de données de la médiation numérique afin de permettre, à terme, d'avoir une vision précise et homogène, accessible pour tout un chacun.e, de l'offre de médiation numérique de son territoire.

L'innovation réside, au-delà de l'association naturelle d'acteurs et parties prenantes publics et privés, dans la redistribution systématique de la production à un maximum de sociétaires experts de la coopérative. La documentation et l'évolution de ces processus de production et d'ingénierie projet sont au cœur des préoccupations de La Mednum.

147. On a assisté à une vague de création et de développement d'entreprises de médiation numérique apparue à la suite de la crise sanitaire, grâce aux financements octroyés dans le cadre du plan de relance, en particulier le financement de postes de Conseillers numériques France services (CnFS), cf. supra.

148. Tchernonog, V. (2012). *Le secteur associatif et son financement*. Informations sociales, 172, 11-18.

De manière générale, La Mednum a pour mission de structurer le secteur de la médiation numérique et d'outiller les acteurs, afin d'accompagner le changement d'échelle des solutions et des dispositifs d'inclusion numérique. Parmi les projets emblématiques menés par La Mednum, on peut citer les « maraudes numériques » (initiées lors du confinement), ou encore la plateforme Réfugiés.info, disponible sur application mobile, qui permet aux personnes réfugiées de trouver les informations nécessaires pour « réussir [leur] projet de vie »¹⁴⁹ (accès aux droits, démarches du quotidien, etc.). Un schéma de données qui recense les lieux de médiation numérique a par ailleurs été développé (cf. *infra*), ainsi qu'un indice de fragilité numérique¹⁵⁰. Ce dernier vise à cibler le besoin de médiation dans les territoires, en combinant des données sociales et des données liées à la couverture numérique.

L'étude *Observatoire de l'inclusion numérique* de La Mednum de septembre 2022, réalisée sur la base d'une analyse approfondie des stratégies des acteurs, des activités et des solutions développées sur les territoires, souligne la centralité de la mesure d'impact social pour les acteurs du secteur : 53% des structures interrogées se diraient prêtes à s'engager dans des travaux expérimentaux, auprès d'autres acteurs, pour mettre en place ou améliorer ce type de dispositif. Il est également précisé : « L'évaluation partagée des compétences numériques des personnes accompagnées semblerait encore trop peu généralisée. Afin de démontrer l'impact sociétal des dispositifs et leur pertinence, il est désormais impératif d'aider et d'encourager les structures à développer des pratiques d'évaluation en s'appuyant sur des référentiels communs et convergents. À l'échelle nationale, le développement d'indicateurs et de référentiels communs, permettant de mesurer l'impact des actions du secteur permettrait de rendre visible les impacts sociaux, économiques, et environnementaux ». L'enquête menée par La Mednum confirme la nécessité de développer des référentiels (outils et méthodes) partagés, de créer des communs structurants, afin de garantir une coopération coordonnée et une innovation ouverte à l'échelle de l'écosystème national.

Au-delà des initiatives organisées autour de La Mednum, de nombreux acteurs de terrain œuvrent pour favoriser l'inclusion numérique, et cela dans tous les champs de l'Économie Sociale et Solidaire (ESS)¹⁵¹, notamment l'éducation populaire, l'insertion par l'activité économique, la culture (médiathèques en particulier), etc. Certains acteurs historiques de l'action sociale, comme la Ligue de l'enseignement, la Croix-Rouge ou l'Ansa, ont aussi lancé des actions de médiation numérique et s'impliquent au sein de La Mednum.

D'autres entreprises, en particulier les start-ups sociales réunies sous la bannière de « Tech for Good France¹⁵² », ont pour vocation de mettre le numérique au service de l'impact social et environnemental. Parmi ces acteurs, on peut citer l'entreprise Simplon.co, un réseau de fabriques numériques qui forment gratuitement les bénéficiaires (44% ne sont pas ou peu diplômé.e.s, 40% sont des femmes) dans l'optique de faire du numérique un levier d'inclusion pour révéler des talents différents peu représentés dans le digital et les métiers techniques du numérique¹⁵³.

Les autres entreprises, notamment les grandes entreprises qui agissent dans le domaine du numérique, mènent aussi des actions en faveur de l'inclusion numérique, qui se matérialisent dans le cadre de leur politique RSE, ou au travers de financements octroyés par les fondations aux acteurs associatifs ou aux entreprises de la Tech for good. Ainsi, l'*Observatoire de l'inclusion numérique* de La Mednum indique que, parmi les sources de financement mobilisées par les acteurs de l'inclusion numérique, le mécénat et les dons des entreprises comptent pour 19%. À titre d'exemple, la Fondation Orange pilote des programmes de formation numérique gratuits pour insérer socialement et professionnellement les jeunes et les femmes sans emploi. Elle mène ces actions de solidarité numérique avec des partenaires associatifs et en impliquant ses salarié.e.s¹⁵⁴.

149. Voir la plateforme Réfugiés.info

150. Voir le portail de l'indice de fragilité numérique : <https://www.fragilite-numerique.fr>

151. L'économie sociale est solidaire a été définie formellement par la loi depuis juillet 2014. Plus d'informations sur le site du ministère de l'Économie : <https://www.economie.gouv.fr/cedef/economie-sociale-et-solidaire>

152. Plus d'informations sur le site internet du Mouvement Impact France : <https://www.impactfrance.eco/communautes-thematiques/tech-for-good>

153. Plus d'information sur le site internet de Simplon.co : <https://simplon.co/>

154. Voir le site internet d'Orange : <https://www.orange.com/fr/nous-favorisons-linclusion-numerique-et-le-developpement-des-territoires> (consulté en décembre 2022). Voir aussi les soutiens envers les innovations sociales numériques de la Banque Publique d'Investissement, les CCI ou les régions, ou encore les sponsors ou financements à des projets d'innovations sociales de la Fondation EDF, la Fondation Société Générale, la Fondation MACIF, etc.

HP considère qu'en tant que géant de la Tech, la responsabilité de l'entreprise est de rendre le numérique accessible au plus grand nombre, sans laisser certaines populations en marge de ces évolutions technologiques. Avec comme ambition : *No one left behind.*



Considérant que le numérique correspond à un besoin incontournable pour le grand public, HP vise à accélérer l'équité numérique pour 150 millions de personnes d'ici 2030 au niveau mondial, tout en cumulant 1,5 million d'heures de bénévolat par ses employé.e.s d'ici 2025. Pour remplir ses engagements, HP cible des partenariats avec des ONG locales qui œuvrent pour l'équité numérique et ce auprès de différents publics, tout au long de la vie.

L'inclusion numérique chez HP passe tout d'abord par **la sensibilisation et la formation dès l'enfance**. Depuis 2015, des volontaires HP prennent part à l'initiative Hour of Code qui vise à initier des élèves âgés de 8 et 12 ans à l'importance de l'informatique au travers de session de codage par objet sous le logiciel Scratch (20 000 élèves déjà sensibilisés par HP France). HP s'engage aussi localement près de son site de Meudon pour permettre aux plus jeunes d'avoir accès au numérique au travers de ses donations en faveur de l'École du Numérique (nouvel équipement de formation et de création numérique développé par la mairie de Meudon), ainsi qu'au campus de Meudon des Apprentis d'Auteuil (centre de formation pour les jeunes en rupture scolaire).

Dans la continuité de son action dédiée aux enfants, HP a aussi à cœur de **s'investir auprès de la jeunesse**. Depuis 2012, des volontaires HP œuvrent au service de l'égalité des chances en partenariat avec Nos Quartiers ont du Talent, en accompagnant de jeunes diplômé.e.s loin du monde de l'emploi, pour leur permettre d'intérioriser les codes du monde professionnel et de valoriser leurs compétences (296 jeunes déjà accompagnés). HP s'engage aussi au sein du Campus Numérique in the Alps, organisme de formation solidaire aux métiers du numérique en participant à la phase finale de sélection des candidats.

HP accompagne également des entrepreneurs au travers de **mécénat de compétence** en partenariat avec Réseau Entreprendre Isère (REI). Ce mécénat est destiné à ses lauréats (gérants de PME ou de start-up) et s'organise sous forme de missions courtes et dédiées sur des domaines d'expertise par des volontaires HP (plus de 60 missions depuis 2018).

Cette volonté d'engagement multidimensionnel a conduit HP à devenir en avril 2023 un des membres fondateurs du fonds de dotation Sesame. Ce dernier vise à mettre en relation des entreprises engagées avec des associations venant en aide de différents publics vulnérables tous victimes de la fracture numérique via du mécénat financier ou encore par des activités de bénévolat.



Équipe de Volontaires HP pour des sessions Hour of Code



Session Hour of Code au Collège des Apprentis d'Auteuil de Meudon



Session Hour of Code dans un établissement scolaire



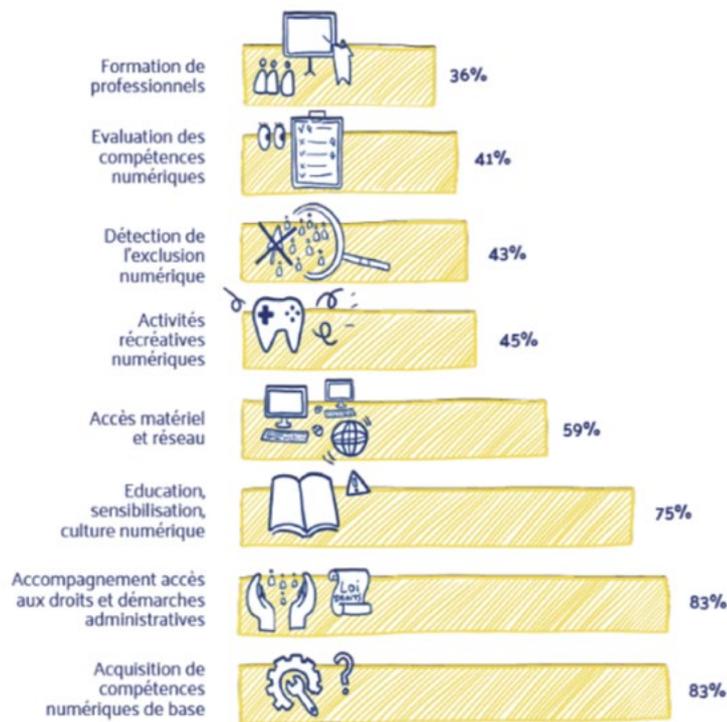
Cérémonie des 5 ans du partenariat avec Réseau Entreprendre Isère



Lancement de Sesame le 12 juin 2023 avec 30 entreprises fondatrices et 35 associations

En termes de périmètre d'action, l'Observatoire de La Mednum révèle que les acteurs agissent majoritairement à un niveau très local (58% des répondants à l'enquête), 22% exercent sur l'ensemble de leur département et moins de 10% agissent sur une ou plusieurs régions. Cela s'explique notamment par le caractère encore très morcelé de l'action des acteurs de la médiation numérique, en lien avec la difficulté de trouver un modèle économique pérenne, d'où la dynamique insufflée par les pouvoirs publics pour créer des hubs et pérenniser le financement des postes de conseillers France services. De façon plus globale, on observe une grande diversité d'actions au sein des associations et acteurs privés¹⁵⁵. La Mednum a identifié huit types d'activités d'inclusion numérique, mises en œuvre par les acteurs représentatifs du secteur, de la manière suivante :

Figure 1 : Répartition des grands types d'activités



Source : La Mednum, *Observatoire de l'inclusion numérique*. Infographie réalisée par Lou Cartet-Dupuy

Les structures œuvrant pour l'acquisition de compétences numériques de base (83% des répondants de l'enquête de La Mednum) proposent des activités et des ateliers pour apprendre à se servir d'un ordinateur, naviguer sur Internet, envoyer un email... À titre d'illustration, Inser'Eco 93, l'association qui fédère les structures de l'insertion par l'activité économique de la Seine-Saint-Denis, a organisé en 2022 une formation à destination des salarié.e.s en insertion sur l'appropriation du smartphone¹⁵⁶. Cette formation concernait, au-delà de l'appropriation technique, l'utilisation de la boîte email, les réponses aux offres d'emploi, l'initiation à la visioconférence, etc. Compte tenu des besoins de formation et d'acculturation au numérique dans le monde du travail, la formation professionnelle concerne plus d'un tiers des répondants. En effet, 36% des structures indiquent former aux métiers du numérique ou former des professionnels aux outils numériques nécessaires à leurs activités (élus, fonctionnaires, travailleurs

sociaux, acteurs de l'éducation nationale...), ou encore former des professionnels éducatifs, sociaux et culturels à la posture d'aidant numérique.

Parmi les acteurs, une proportion importante (83%) accompagne les publics pour l'accès à leurs droits et aux démarches administratives, en lien avec la dématérialisation rapide et croissante des services publics. Par ailleurs, 75% des structures répondantes indiquent mener des activités d'éducation au et par le numérique. Sont ainsi proposées des activités créatives numériques comme des ateliers de programmation web, d'électronique, de robotique, de modélisation et impression 3D. Dans les actions de sensibilisation à la culture numérique, les sujets les plus cités sont la data literacy, la protection des données personnelles, l'identité numérique, la cybersécurité (gestion des mots de passe, hameçonnage, cookies...), mais également les écogestes du numérique ou encore les outils de démocratie participative.

155. La Mednum, *Observatoire de l'inclusion numérique* (2022).

156. Plus d'informations sur le site internet de Inser'Eco93 : <https://insereco93.com/events/formation-inclusion-numerique-organisee-par-insereco93-avec-lassociation-ici-pour-les-salarie%C2%B7e%C2%B7s-en-insertion-2/>

En outre, 59% des acteurs proposent un accès au réseau et à des équipements, que ce soit par la mise à disposition de matériel informatique et d'une connexion internet, par la maintenance, la réparation, ou encore par la vente à prix solidaires, et plus d'un tiers des structures participent à la détection des publics en situation de fragilité numérique et évaluent les compétences en la matière des personnes accompagnées.

Enfin, 16% des acteurs interviewés ne s'inscrivent pas dans ces huit catégories. Ils mènent des activités de structuration d'écosystèmes locaux de médiation numérique, de coordination d'acteurs, ou encore de conseil aux collectivités ou aux entreprises. Certains d'entre eux proposent des outils et services numériques inclusifs adaptés aux publics (en situation de handicap, par exemple) pour améliorer l'accès aux sites internet et pour faciliter la vie des bénéficiaires. Plusieurs acteurs indiquent poursuivre des activités de plaidoyer et de promotion d'un numérique éthique.

L'accueil physique est largement privilégié par les répondants (80%) ; les lieux d'accueil sont souvent des locaux communaux ou associatifs, des centres sociaux, des médiathèques, des tiers-lieux, ou plus récemment des maisons France services. Les structures mettent en avant la nécessité de se rendre au plus près des usagers les plus éloignés du numérique. Ainsi, plus de

la moitié des structures (53%) pratiquent "l'aller-vers", c'est-à-dire qu'elles vont elles-mêmes à la rencontre des publics éloignés là où ils se trouvent, et plus d'un tiers des structures répondantes (35%) proposent des actions de médiation numérique en itinérance, une approche qui vient compléter le maillage de l'offre de médiation numérique sur un territoire¹⁵⁷.

En dehors de ces acteur-ice-s classiques de l'inclusion et de la médiation numériques, des pistes prometteuses restent à déchiffrer autour des dispositifs qui mettent l'accent sur la valorisation et le partage des savoirs « informels », qui reposent notamment sur les manières dont les individus peuvent recourir au numérique pour développer des compétences (tutoriels vidéo sur Youtube, réseaux sociaux, etc.). Ceux-ci se différencient des savoirs plus formels, académiques ou scolaires, mais peuvent s'articuler avec ces derniers et être mis au service de processus de co-innovation. Il est par ailleurs admis que les démarches participatives, collaboratives et pluridisciplinaires, ou encore celles qui se basent sur une itération continue entre dispositifs et usagers, sont les plus à même d'impulser une inclusion numérique durable ; en témoignent, par exemple, les expérimentations des dispositifs Bibliobox¹⁵⁸ ou encore la démarche d'« inclusion by design », mise en place par les pouvoirs publics dans le cadre de la co-conception de « Mon Espace Santé »¹⁵⁹.

Pour La Poste, l'inclusion numérique est un écosystème de dispositifs visant à accompagner les publics fragiles vers l'autonomie numérique



La Poste, entreprise à mission depuis 2021, est au cœur des territoires grâce à son réseau de 35 600 points d'accès à ses services et à ses 65 000 facteurs.

Depuis toujours **entreprise de proximité et de lien social**, La Poste a inscrit **l'inclusion numérique** dans son plan stratégique « La Poste 2030, engagée pour vous » :

- Une ambition de devenir la première plateforme européenne du lien et des échanges, humaine et digitale, verte et citoyenne, au service de ses clients dans leurs projets et de la société tout entière dans ses transformations.
- Une ambition d'accompagner, de former ou d'équiper 1 million de personnes éloignées du numérique par an, à l'horizon 2030.

Dans ce contexte, **de nombreux dispositifs d'inclusion numérique et d'accès aux services publics sont portés par La Poste**, pour nourrir son ambition d'être un acteur de référence sur l'inclusion sociale et numérique. Ainsi, **474 000 personnes ont été accompagnées, formées ou équipés en 2022** grâce aux dispositifs d'inclusion numérique portés par La Poste :

- **Conseiller Numérique France services** : dans le cadre du dispositif national piloté par l'ANCT, près de 100 Conseillers Numériques postiers détectent en bureau de poste les situations de fragilité face au numérique, donnent une aide ponctuelle et spontanée aux citoyens en bureau de poste et dispensent des formations individuelles ou collectives sur des thématiques plus approfondies.



157. La Mednum, *Observatoire de l'inclusion numérique* (2022).

158. Voir : https://mediatheque.ille-et-vilaine.fr/images/template_rgaa/srcclient/MDIV/Ressources_numeriques/BiblioboxLabenBib.pdf

159. Ministère des Solidarités et de la Santé (2023). *Inclusion By Design. Penser l'inclusion numérique des services publics numériques. L'exemple de Mon Espace Santé* (https://esante.gouv.fr/sites/default/files/media_entity/documents/dns_inclusion-by-design_penser-linclusion-numerique-des-services-publics-numeriques.pdf).

- **Étape Numérique** : La Poste met à disposition d'associations locales et de Conseillers Numériques près de 100 salles de formation, connectées et équipées, pour dispenser des ateliers ayant pour objectif de faciliter l'usage du numérique au quotidien des personnes qui en sont éloignées (cf. photos ci-contre).
- **Médiation sociale et numérique** dans les bureaux situés en Quartiers Prioritaires de la Ville (QPV) : dans 630 bureaux de poste situés en QPV, des médiateurs et/ou interprètes, collaborateurs d'associations partenaires, aident les clients en difficulté dans la réalisation de leurs opérations postales et bancaires, détectent les fragilités numériques et orientent vers des ateliers dédiés lorsqu'ils le jugent nécessaire.
- **France services** : dans le cadre du dispositif national piloté par l'ANCT, plus de 400 bureaux de poste labellisés France services accompagnent, au sein d'un guichet unique, les citoyens dans leurs démarches administratives en ligne avec 8 opérateurs publics en plus des services de La Poste (santé, famille, retraite, logement, impôts, recherche d'emploi, ...).
- **Bureaux Référents Migrants** : en partenariat avec l'Office Français pour l'Intégration et l'Immigration, 360 bureaux de poste accueillent du public étranger primo-arrivant pour les accompagner dans leurs démarches d'ouverture d'un livret A d'accessibilité bancaire.
- **Îlots numériques et tablettes** : au sein de 4 500 La Poste Agences Communales situées dans les locaux de mairies, La Poste met à disposition des ordinateurs ou des tablettes en libre-service pour offrir aux usagers la garantie d'un accès à un équipement.
- **Autres initiatives** conduites par La Poste :
 - La Poste commercialise la tablette numérique Ardoiz adaptée aux besoins des seniors éloignés du numérique : 85 000 clients en sont équipés à ce jour.
 - L'équipement des Français en identité numérique et en coffre-fort numérique Digiposte sécurisés constituent aussi un fort accélérateur d'inclusion.



2 sites L'Étape Numérique – à Ville Dieu du Temple et St Brieuc – qui proposent des formations individuelles et collectives aux usages numériques animées par des Conseillers Numériques France services



Guichet France services – au bureau de Poste d'Agen Léon Blum – pour accompagner les citoyens dans leurs démarches administratives en ligne

C) Des modèles d'inclusion et de médiation numériques en quête de maîtrise de leur impact social

Les modèles d'inclusion et de médiation numériques ont évolué de façon notable ces dernières années. Comparés aux premiers Espaces Publics Numériques de la fin des années 1990 et aux autres initiatives des premiers plans publics dédiés principalement à l'accès multimédia et aux apprentissages de base¹⁶⁰, les dispositifs et programmes actuels de médiation numérique proposent des activités plus diversifiées et se posent comme de véritables lieux et projets de co-innovation sociale¹⁶¹.

Quelques grandes dynamiques s'observent en portant un regard sur les dernières cartographies¹⁶². En premier lieu, les approches d'inclusion numérique se sont largement diversifiées, et tiennent compte des profils des publics cibles, en se fondant sur les besoins exprimés par les individus et les groupes vulnérables. Le deuxième axe de la Concertation Nationale pour la Refondation numérique, lancée en septembre 2022 par Jean-Noël Barrot, est en ce sens consacré à l'analyse plus fine des publics hétérogènes afin d'adapter les outils. En associant au maximum les groupes ciblés dès la conception des solutions et des projets, ces derniers peuvent s'adapter davantage à leurs besoins, leurs usages et leurs pratiques. Les publics sont ainsi de plus en plus incités à devenir acteurs, plutôt que simples bénéficiaires.

De plus, des communautés de pratiques autour de la médiation se constituent de fait, et permettent la structuration d'écosystèmes locaux associant acteurs publics, acteurs privés, associatifs et habitant.e.s, pour penser l'offre en fonction des besoins réels et des spécificités de chaque territoire. C'est le cas du « laboratoire citoyen » Catalyst situé à Lille, initié par l'association Nord Internet Solidaire, un lieu physique et numérique d'innovations sociales soutenu par la Métropole Européenne de Lille, qui rassemble un collectif d'acteurs privés et associatifs visant à favoriser l'appropriation du numérique par toutes et tous à travers la dynamique des tiers-lieux, des Fab-labs, la consommation collaborative (les consommateurs partagent sous une forme gratuite ou payante l'usage de biens ou services)...¹⁶³

Le champ de l'inclusion numérique a également servi de catalyseur en permettant le rapprochement de différents acteurs associatifs de domaines initialement distincts, favorisant des transferts de connaissance et un décloisonnement des univers sociaux, culturels, économiques, artistiques, etc. Cela résulte à la fois du fait que les fragilités numériques se manifestent dans tous les domaines et poussent ces différents acteurs à investir le champ de la médiation et de l'inclusion, mais aussi du fait de la diffusion de la culture et des modèles des tiers-lieux et Fab-labs. (*cf. supra*).

Toutefois, les bénéfices réels de cette multiplicité de pratiques et de solutions générés auprès des publics cibles méritent d'être mesurés. En particulier, il serait pertinent de mieux comprendre comment les actions d'inclusion numérique portent concrètement leurs fruits pour les bénéficiaires, notamment en termes d'autonomisation dans leur quotidien. Malgré les outils mobilisés par les médiateurs numériques pour intégrer les besoins, les usages et les pratiques des publics cibles (outils de feedback, analyse des traces d'usage, démarches de monitoring, reporting, développement d'indices de mesures tels que l'indice de fragilité numérique, etc.), la nécessité de comprendre les besoins et les activités des usagers, ainsi que l'impact des actions d'inclusion numérique appelle à développer des démarches plus structurantes de mesure d'impact. Ces démarches, construites à partir d'une mise en perspective entre des référentiels d'indicateurs issus du monde de la recherche et des approches opérationnelles développées au niveau local, pourraient permettre de penser l'évaluation des effets des politiques publiques et des initiatives associatives et privées dans un système plus global, qui commence au moment de la conception de l'action, afin de comprendre les inégalités et mieux les réduire.

160. Voir supra le PAGSI.

161. La co-innovation sociale met au centre de la médiation numérique la participation des usagers dans les processus d'apprentissage et d'expérimentation de solutions. Les dispositifs engagés dans une telle démarche s'inscrivent dans une double logique : la revalorisation des compétences pratiques, le renforcement de l'apport des bénéficiaires dans la conception même des innovations numériques en cours, des usagers qui ne sont plus de simples récepteurs de savoirs, services et biens diffusés, mais de véritables « co-créateur de valeurs » (Foudriat 2016). Voir Foudriat, M. (2016). *La co-construction : une alternative managériale*, Presses de l'EHESP, Porte, E.(coord.) (2017). *Médiation numérique : mutations des pratiques, transformation des métiers*, INJEP, n°48, Paris.

162. Voir : Cartographie nationale des lieux de médiation numérique, service fourni par l'Agence nationale de la cohésion des territoires ANCT, sur base du schéma de données La Mednum et Dataactivist : - <https://cartographie.societenumerique.gouv.fr/orientation>. Ou encore les cartographies régionales sur : <https://lesrelaisnumeriques.org/les-cartographies-et-les-acteurs-de-linclusion-numerique/>.

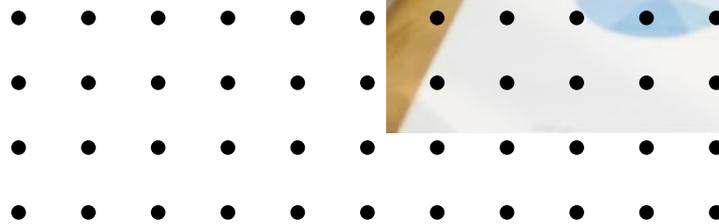
163. Anis Catalyst : <https://anis-catalyst.org>

Il semble également important de restituer davantage les éléments d'analyse issus de ces études d'impact dans le cadre de programmes d'inclusion numérique vers les communautés d'usage et les acteurs sociaux en général. Aujourd'hui, ces éléments sont souvent utilisés dans une logique interne ou à destination des financeurs, alors que les associations de quartier pourraient tirer profit des données issues des programmes d'inclusion numérique et de leurs études d'impact pour enrichir et ajuster leurs actions.

Ces constats convergent vers le besoin de renforcer la culture de l'impact au sein des initiatives d'inclusion numérique et d'apporter des méthodes en ce sens aux acteurs. En effet, que ce soit pour mieux comprendre les besoins des bénéficiaires afin d'imaginer de nouvelles solutions plus adaptées, ou encore pour piloter sa structure en se basant sur l'impact réel des actions sur les publics visés, des outils en matière de mesure d'impact sont nécessaires, à partir d'un référentiel d'indicateurs dédié au secteur de l'inclusion numérique. Cela permettrait enfin aux structures de mieux correspondre aux exigences des financeurs, publics et privés, qui expriment de plus en plus le besoin de reporting davantage basé sur l'impact que sur la réalisation d'activités.



Ijeab/Freeepik



PARTIE 2

RECENSEMENT DES INITIATIVES PROMETTEUSES EN FAVEUR DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE

- 1. Méthode de recensement et de qualification
- 2. Panorama des initiatives recensées
- 3. Présentation des 12 initiatives sélectionnées

PARTIE 2 : RECENSEMENT DES INITIATIVES PROMETTEUSES EN FAVEUR DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE

Quelles initiatives s'inscrivent dans le registre de l'inclusion numérique ? De quelle manière apportent-elles des réponses aux catégories d'actions identifiées (inégalités d'accès, inégalités d'usages, formation, développement économique des territoires) ? Qui en sont les porteurs, sous quelles formes ces initiatives se déclinent-elles ? Quels sont leurs résultats sur les publics ciblés ?

L'équipe de recherche du groupe de travail et ses partenaires ont établi une liste de 82 structures, pour 160 projets, qui agissent pour l'inclusion numérique. L'analyse de ces projets permet ainsi de mieux saisir les contours et les tendances du champ de l'inclusion numérique. L'équipe, avec l'appui des membres du groupe de travail, a également sélectionné 12 initiatives qui ont fait la preuve de leur impact et qui proposent des modalités d'actions à la fois innovantes et duplicables en vue de leur passage à l'échelle. Une analyse approfondie de celles-ci a permis d'une part d'alimenter le référentiel de mesure d'impact proposé en partie 3, et d'autre part de compléter la réflexion sur les enjeux de développement du secteur dans une perspective de démultiplication de l'impact.

Il convient de préciser que ce recensement n'a pas vocation à être exhaustif, ni représentatif de l'ensemble des initiatives en faveur de l'inclusion numérique. Pour autant, il donne à voir un échantillon de pratiques portées par des actrices et acteurs varié-e-s, privé-e-s, associatif-ve-s et public-que-s qui, à travers leurs actions, participent à bâtir une société plus inclusive tout en apportant des perspectives de développement économique pour les territoires et leurs habitant-e-s.



Master1305 / Freepik.com

1. MÉTHODE DE RECENSEMENT ET DE QUALIFICATION

Pour établir la liste des initiatives, six critères ont été définis à l'issue des discussions avec les partenaires et les autres actrices et acteurs de l'écosystème : elles peuvent être portées par tout type d'acteur (public, privé, associatif), doivent viser un objectif d'inclusion dans au moins une des quatre catégories d'actions définies par le groupe de travail (inégalités d'accès, inégalités d'usage, formation, développement économique et territorial), mener ses activités (ou une partie de celles-ci) en France, bénéficier d'une ancienneté d'au moins un an permettant un minimum de prise de recul, être engagées dans une démarche d'impact et avoir des perspectives potentielles d'essaimage. Cette méthode de sélection a permis de constituer une base de travail riche reflétant une large diversité de projets.



Activités conduites (au moins en partie) en France



Une année d'ancienneté minimum



Une ambition d'essaimage



Un objectif clair d'inclusion



Portée par tout type d'acteur (public, privé, associatif)



Des connaissances sur les impacts disponibles ou une démarche de mesure d'impact en cours de réalisation

Le recensement des initiatives répondant au périmètre s'est opéré via plusieurs actions et canaux de communication et d'information : une veille documentaire, une revue de la littérature académique autour des sujets de l'inclusion numérique, la remontée d'informations issues des partenaires et du réseau de l'Impact Tank et des membres du groupe de travail, la mobilisation de têtes de réseaux, la conduite d'entretiens exploratoires avec des chercheur-e-s, des porteurs de projets et des financeurs, ainsi que la diffusion d'un appel à manifestation d'intérêt relayé sur les réseaux sociaux de l'Impact Tank et des actrices et acteurs mobilisé-e-s sur la question de l'inclusion numérique.



La diffusion d'un appel à manifestation d'intérêt relayé sur les réseaux sociaux de l'Impact Tank et des acteurs mobilisés



Des initiatives rapportées par les membres du groupe de travail et les têtes de réseau identifiées (La Mednum, Banque des territoires, Orange...)



Une veille documentaire et une revue de la littérature



Des entretiens exploratoires avec des chercheur-e-s, des porteuses et porteurs de projets et des financeur-euse-s

Une fois recensées, les initiatives les mieux documentées en termes de mesure d'impact ont été sélectionnées et ont fait l'objet d'auditions. Les niveaux de preuve des démarches de mesure d'impact sont analysés à partir d'une échelle élaborée par l'équipe de recherche, allant de la mobilisation de connaissances existantes lors de la conception de l'action (niveau 1) jusqu'à l'établissement d'un lien de causalité avéré par plusieurs évaluations attestant de la reproductibilité des impacts positifs obtenus dans des contextes différents (niveau 5). L'ensemble des critères composant les cinq niveaux de l'échelle est présenté dans le tableau suivant, par niveau de preuve décroissant :

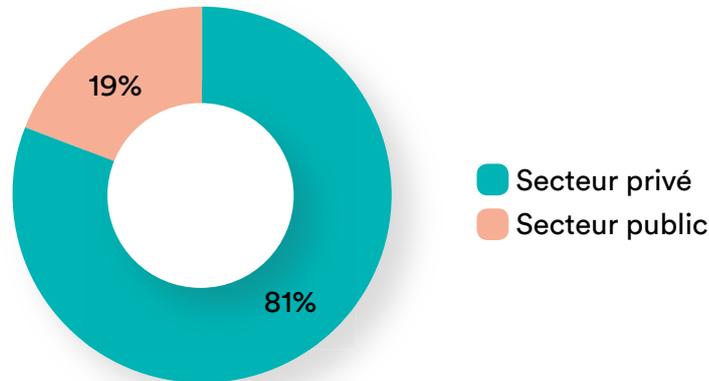
NIVEAUX DE PREUVE	
CATÉGORIE A : Connaissance des impacts basée sur des données probantes relatives à l'action concernée	<p>Niveau 5 : Plusieurs évaluations démontrent la causalité entre l'action et ses résultats positifs et des méthodologies existent pour reproduire les impacts positifs dans des contextes différents.</p>
	<p>Niveau 4 : Une évaluation suggère des résultats positifs et démontre une causalité de l'intervention.</p>
	<p>Niveau 3 : Une évaluation suggère des résultats positifs sur les cibles de l'intervention, mais la causalité entre l'intervention et ces derniers n'est pas strictement établie.</p>
CATÉGORIE B : Connaissance des impacts basée sur des savoirs issus de l'expérience ou des ressources externes	<p>Niveau 2b. : Il n'existe pas d'évaluation externe, mais les pilotes de l'action ont mis en place un système de suivi-évaluation permettant de documenter les effets de l'action (études de cas, bilan interne, indicateurs de pilotage...).</p>
	<p>Niveau 2a. : Il n'existe pas d'évaluation ni de système de suivi de l'action, mais celle-ci est jugée cohérente et convaincante par rapport aux enjeux / aux problèmes concernés.</p>
	<p>Niveau 1 : Il n'existe pas d'évaluation ni de système de suivi, mais l'action a été conçue en mobilisant la connaissance existante sur d'autres programmes répondant au même problème.</p>
<p>Non intégré dans la qualification : Les actions pour lesquelles il n'existe pas de données de suivi des effets ni de connaissances externes mobilisables et qui ne peuvent pas non plus être rapprochées de programmes existants permettant de juger de leur caractère prometteur.</p>	

2. PANORAMA DES INITIATIVES RECENSÉES

A) Analyse transversale des initiatives recensées

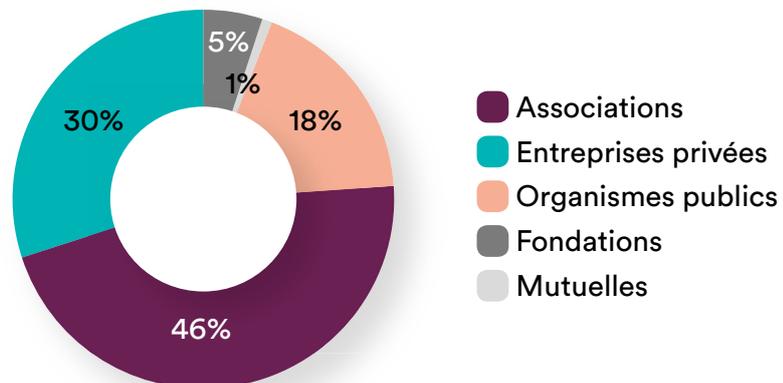
A.1. Une diversité d’actrices et d’acteurs au service de l’inclusion numérique avec une forte représentation de l’Économie Sociale et Solidaire

Figure 2 : Répartition des structures entre secteurs privé et public



L’échantillon de projets recensés permet plusieurs observations quant aux structures qui les portent. En premier lieu, on remarque que le secteur privé et associatif est largement majoritaire, représentant plus de 80% de l’échantillon. Mais les initiatives publiques œuvrant directement en faveur de l’inclusion numérique (on ne comptabilise pas ici les soutiens financiers aux associations) sont loin d’être négligeables, puisqu’elles totalisent 15 structures, soit presque une sur cinq. Parmi elles, on retrouve des collectivités territoriales (les régions en particulier), des administrations publiques nationales, un Groupement d’intérêt public, des entreprises publiques et deux partenariats public-privé).

Figure 3 : Statut des 82 structures

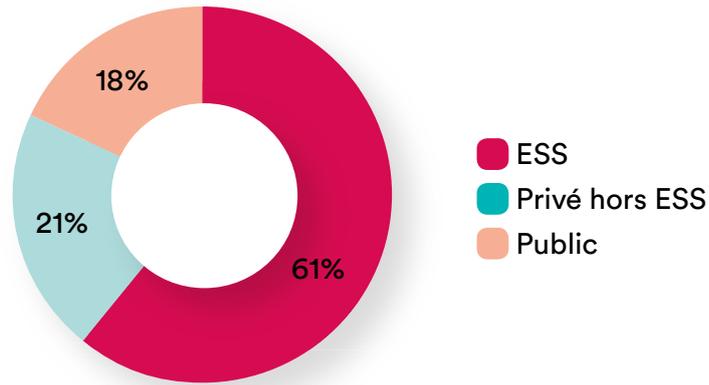


En observant de plus près la composition des structures recensées, on constate que le secteur associatif est le premier à opérer dans le champ de l’inclusion numérique : près d’une structure sur deux de notre échantillon est une association. Parmi les 25 entreprises privées recensées, presque la moitié dispose d’un statut ou un agrément en lien avec leur utilité sociale (5 ont l’agrément Entreprise solidaire d’utilité sociale¹⁶⁴, 3 sont des Sociétés coopératives d’intérêt collectif et 2 sont des entreprises à mission). Enfin, parmi les 82 structures recensées, on retrouve 4 fondations et une mutuelle.

Cette analyse par statut montre que l’Économie Sociale et Solidaire (ESS) est largement dominante parmi les actrices et les acteurs de l’inclusion numérique : elle totalise plus de 60% de l’échantillon, le reste des structures étant divisé à parts presque égales entre le secteur privé hors ESS et le secteur public.

164. Pour en savoir plus sur l’agrément Esus : <https://www-economie.gouv.fr/entreprises/agrement-entreprise-solidaire-utilite-sociale-ess>

Figure 4 : Répartition des 82 structures entre ESS, privé et public



Enfin, les partenariats entre structures de différents statuts sont également présents dans l'échantillon, puisqu'on recense, parmi les 82 organisations, 7 qui sont organisées sous la forme d'une coalition partenariale (par exemple le projet «1 scientifique - 1 classe : Chiche !», mené par la fondation Inria et le ministère de l'Éducation nationale) ou d'une joint-venture (par exemple le projet «Access inclusive tech» mené par Ares et Accenture).

Ces projets conçus sous une forme partenariale impliquent tant des associations que des entreprises privées, des fondations ou des organismes publics. En outre, de nombreux projets recensés impliquent aussi des partenariats opérationnels pour leur mise en œuvre¹⁶⁵, souvent avec des entreprises de l'ESS et des organismes publics. À titre d'exemple, Simplon.co (entreprise agréée Esus œuvrant principalement dans le champ de la formation) est investie dans au moins 7 projets impliquant des partenariats opérationnels.



Freepik

165. La notion de partenariat peut recouvrir de nombreuses réalités, nous avons comptabilisé ici les partenariats structurants d'un point de vue opérationnel pour la mise en œuvre des projets (nous n'avons pas intégré les partenariats financiers par exemple).

A.2. Des projets majoritairement axés sur un seul enjeu d’inclusion numérique à la fois

Le recensement des projets a été effectué au regard des quatre grandes catégories d’actions d’inclusion numérique, définis par le groupe de travail :

Inégalités d’accès	Cet axe couvre l’enjeu d’accès aux possibilités numériques, que ce soit l’accès financier (personnes aux revenus insuffisants), l’accès géographique (habitant-e-s de territoires isolés du numérique), ou encore l’accès physique (personnes en situation de handicap par exemple).
Inégalités d’usages	Cet axe couvre l’enjeu lié aux usages du numérique, afin de permettre à tout-e-s de tirer parti des possibilités offertes par le numérique de manière autonome. Les projets de sensibilisation, d’éducation entrent par exemple dans cet axe.
Formation	Cet axe couvre l’enjeu lié à l’insertion professionnelle via le numérique des personnes en fragilité face à l’emploi. Les projets intégrés dans cet axe mobilisent le numérique comme support d’accès à l’emploi pour des populations ciblées (jeunes en décrochage scolaire, réfugié-e-s...).
Développement économique et territorial	Cet axe couvre l’enjeu lié au développement de l’activité économique sur les territoires. Parmi les projets de cette catégorie, certains ciblent directement les porteur-euse-s de projets d’entreprise sur des besoins précis. D’autres concernent le développement ou la structuration d’espaces, ancrés dans un territoire, dédiés à l’exploration des possibilités offertes par le numérique, notamment dans une perspective d’insertion professionnelle.

La formation est la catégorie d’action la plus représentée dans les 160 projets recensés, avec 92 initiatives. Les inégalités d’usages sont également largement traitées par les projets de notre échantillon (74), tandis que les inégalités d’accès (54) et surtout le développement économique et territorial (34) concernent moins de projets.

Cette tendance est encore plus marquée lorsqu’on isole les projets qui se concentrent sur un seul des quatre axes d’inclusion numérique à la fois – 82 projets, soit plus de la moitié de l’échantillon : parmi eux, plus de la moitié portent sur la formation, puis viennent les inégalités d’usages, et les inégalités d’accès. Le développement économique territorial ne concerne qu’un seul projet « mono-axe ».

Figure 5 : Nombre d’occurrences des quatre axes parmi les 82 structures

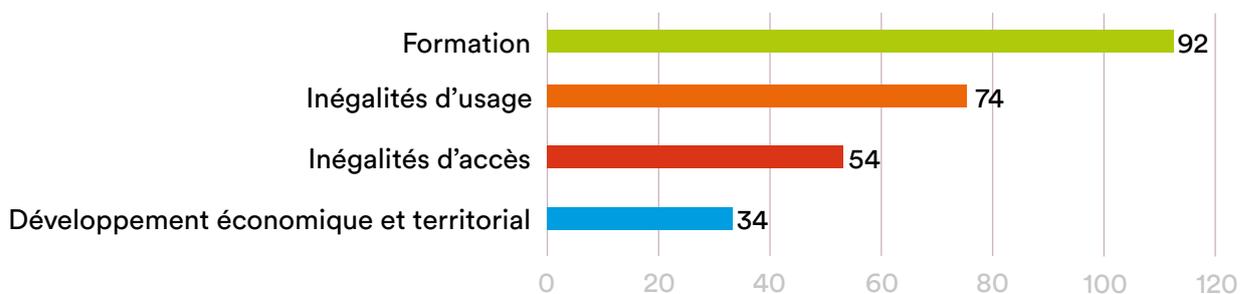
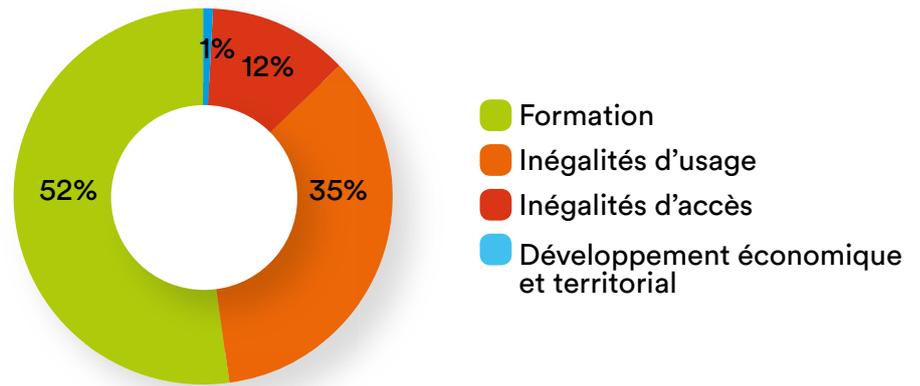


Figure 6 : Projets développés sur un seul axe d'inclusion numérique



La forte représentation de l'axe dédié à la formation parmi les projets développés sur un seul axe à la fois peut s'expliquer notamment par deux raisons :

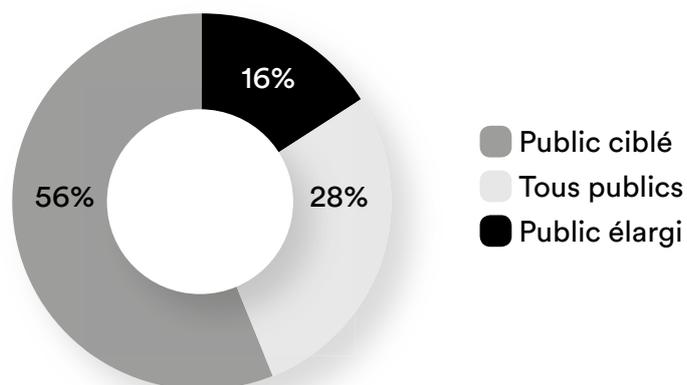
- > D'une part, parmi les structures œuvrant exclusivement dans la formation, on retrouve des initiatives d'une taille relativement importante, développant un grand nombre de projets différents (Simplon.co, Konexio...) ce qui peut engendrer un certain biais.
- > À l'inverse, peu de projets sont dédiés exclusivement au développement économique et territorial, car ces projets incluent naturellement d'autres axes, en particulier les inégalités d'accès et les inégalités d'usages sur un territoire.

Enfin, seuls 6 projets de l'échantillon déploient des activités simultanément sur les quatre axes. Parmi ceux-ci, on retrouve notamment des Fab-labs et des tiers lieux, ou encore des projets de médiation numérique ancrés dans les territoires ruraux.

A.3. Des projets définis autour – et parfois avec – des publics qu'ils ciblent

Parmi les 160 projets, une large majorité (89) s'adresse à un public ciblé, alors que 25 s'adressent à plusieurs publics différents, voire à tout type de public (45).

Figure 7 : Répartition des 160 initiatives par nature de public adressé



Les publics visés par les projets d'inclusion numérique sont le plus souvent les personnes en situation de fragilité face à l'emploi ou en insertion (35 projets), ce qui fait écho à la forte représentation des projets axés sur la formation.

D'autres types de bénéficiaires sont aussi ciblés, comme les professionnel-le-s de la médiation numérique et de l'action sociale (32 projets) ; il s'agit alors de renforcer leurs compétences dans l'accompagnement des publics fragiles face au numérique. On retrouve aussi des enseignant-e-s, des salarié-e-s de la tech, des collectivités, des associations ou encore des entrepreneur-e-s – notons que sur les 4 projets destinés aux entrepreneur-e-s, 2 sont exclusivement dédiés aux femmes. Pour ces publics, les projets déployés incluent des formations pour mieux accompagner leurs bénéficiaires, des actions de sensibilisation sur l'accessibilité numérique pour les personnes en situation de handicap et sur l'égalité femmes-hommes, ou encore des ateliers de professionnalisation, notamment pour les entrepreneur-e-s (marketing digital, cybersécurité...).

Les jeunes sont fortement représentés parmi les publics ciblés (31 projets), souvent dans un but d'insertion professionnelle, comme les jeunes en décrochage (axe formation), mais aussi dans le cadre de la lutte contre les inégalités d'usages, en les associant à la conception des solutions d'inclusion numérique.

Vingt-quatre projets sont dédiés aux seniors, et 16 aux enfants (niveaux primaire et collège). Ces projets visent d'une part à résorber les inégalités d'usages, en proposant des ateliers – collectifs et individuels – ainsi que des événements ludiques. Pour les seniors, les actions sont principalement orientées vers l'acquisition de compétences numériques leur permettant de gagner en autonomie (notamment au niveau des démarches du quotidien) et de renforcer le lien social (avec leur famille par exemple). Une approche transgénérationnelle est parfois mobilisée, favorisant ainsi la création de lien social en plus des acquisitions de savoir sur le plan numérique. Pour les enfants, ce sont davantage des activités de prévention (sur les usages d'internet, sur les temps d'écran, etc.), d'apprentissage de techniques et technologies liées au digital (robotique, programmation, etc.) ou encore de rencontre avec des professionnel-le-s pour découvrir des métiers.

Neuf projets œuvrent en faveur des habitant-e-s de territoires prioritaires, que ce soient des Zones de revitalisation rurales (ZRR) ou des Quartiers prioritaires des politiques de la ville (QPV). Ces initiatives se concentrent majoritairement sur les inégalités d'accès et d'usages ainsi que sur le développement économique et territorial. Elles touchent différents publics et proposent des activités pensées pour les besoins de chacun-e : accès à du matériel et à une connexion pour accompagner les particuliers dans leurs démarches du quotidien, aide à la numérisation des activités pour les artisans et TPE, appui aux associations pour les outiller sur la médiation numérique. Certains projets se développent sous forme itinérante, afin d'aller au plus près des personnes. Par ailleurs, plusieurs structures comme Konexio, Les Descodeuses ou d'autres labellisées « La Grande école du numérique », proposent des qualifications pour les métiers du numérique aux habitant-e-s des QPV, et portent une ambition de diversité des profils dans ces métiers.

Enfin, 7 projets s'adressent à des personnes réfugiées, demandeuses d'asiles ou en migration. Ils s'inscrivent principalement dans l'axe formation, afin d'accompagner ces publics vers un métier numérique, souvent sous le format de l'alternance, mais aussi dans les axes inégalités d'accès et d'usages, afin d'aider les personnes dans leurs démarches administratives. Les projets recensés sont souvent définis autour des bénéficiaires qu'ils ciblent et des territoires. C'est une des premières conditions pour parler d'impact : identifier un besoin et chercher à apporter un changement aux personnes ciblées, en réponse à ce besoin. Certains projets se construisent avec les bénéficiaires, en les plaçant au centre et en les mobilisant pour concevoir les solutions (Ti Lab en Bretagne par exemple). Cette approche, relativement récente et peu présente dans notre recensement, est appelée à se développer, tant elle est pertinente eu égard à la diversité des usages et des besoins numériques et à la rapidité de leur évolution.

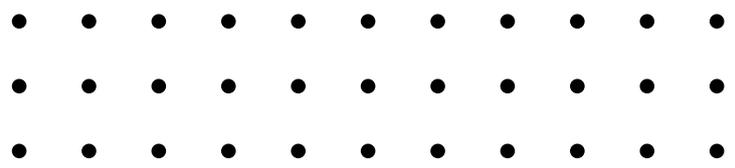
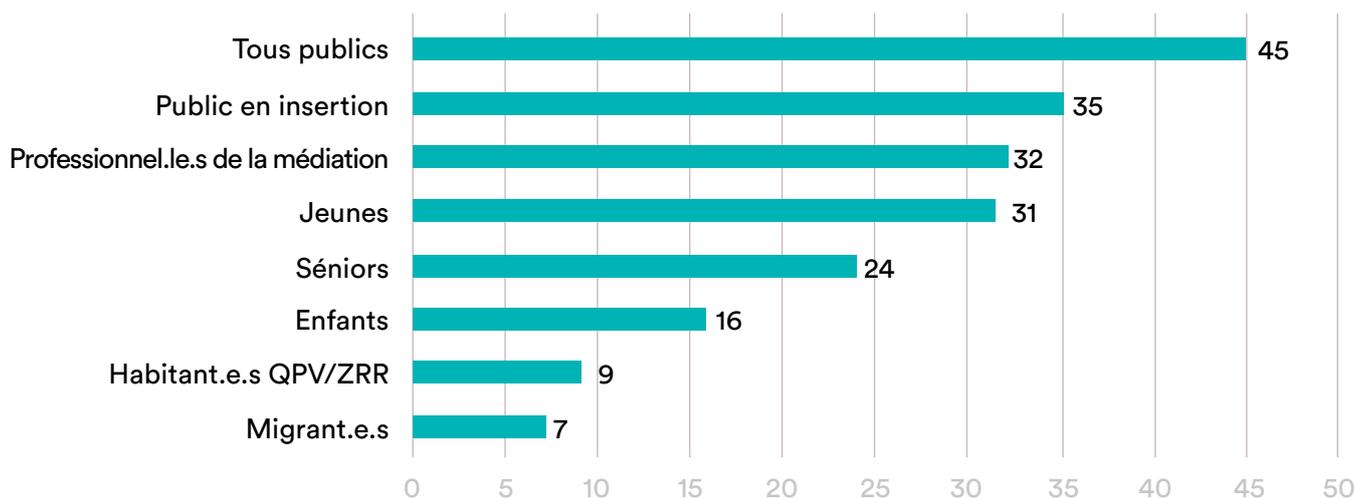


Figure 8 : Nombre de projets par type de publics



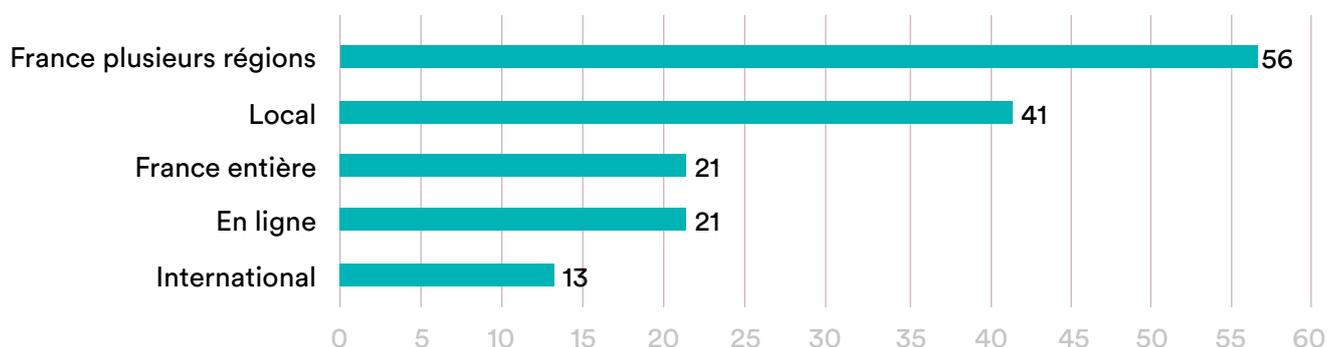
A.4. Des projets d’envergures différentes, dont la plupart portent sur plusieurs régions

Parmi les 160 projets recensés, la plupart opèrent dans plusieurs régions, certains dans toute la France et quelques-uns à l’international. Seuls une quarantaine évolue à un niveau local (une ville, un département, voire une région).

Le fait que la majorité des projets porte sur plusieurs régions montre que les initiatives d’inclusion numérique présentées ici sont globalement d’envergure moyenne voire importante, sans pour autant que cela soit un objectif de départ dans le recensement.

Enfin, même si de nombreux projets mêlent un accompagnement présentiel et un accompagnement distanciel, il est intéressant de noter que 21 se déroulent exclusivement en ligne. Parmi eux, les projets portés par l’entreprise Granny Geek se concentrent sur les inégalités d’usages et s’adressent à des séniors en situation de fragilité numérique, ce qui pourrait *a priori* apparaître contre-intuitif : comment la mobilisation d’outils à distance peut-elle aider des personnes qui ne savent pas ou peu se servir d’un ordinateur ? Les éléments issus de l’étude d’impact montrent pourtant des résultats probants – ce qui ne veut pas dire que les projets proposant des ateliers en présentiel soient obsolètes.

Figure 9 : Nombre de projets par lieu d’opération



B) Liste des 82 structures recensées¹⁶⁶ (160 projets)

#Aptic		
Statut de la structure	Société coopérative	<p>Plateforme offrant des services de diagnostic et des solutions d'inclusion numérique pour des publics divers.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Pass Aptic : outil conçu pour rapprocher les citoyen-ne-s du numérique et financer leur montée en compétences. ➤ Accompagnements personnalisés dans la mise en place d'une stratégie d'inclusion numérique. ➤ WebPratic : outil de visualisation pour le déploiement d'une stratégie d'inclusion numérique sur un territoire.
Zone d'intervention	France entière	
Public	<ul style="list-style-type: none"> - Administration - Hubs territoriaux - Incubateurs - Actrices et acteurs sociaux et de la médiation 	
Axes	<ul style="list-style-type: none"> - Inégalités d'accès - Inégalités d'usages - Formation 	
<p>🌐 https://www.aptic.fr/</p>		
10 000 codeurs		
Statut de la structure	Association	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Un emploi en 3 étapes : réalisation d'un passeport numérique (socle minimum de compétences), puis formation en data science/digital marketing/sécurité informatique ; 10 000 codeurs offre enfin de la visibilité aux personnes formées afin qu'elles décrochent un emploi. ➤ Entreprendre : mise à disposition de webinaires et accompagnement individuel à l'entrepreneuriat en lien avec le numérique.
Zone d'intervention	<ul style="list-style-type: none"> - France, plusieurs régions - En ligne 	
Public	Tous publics	
Axes	Formation	
<p>🌐 https://10000codeurs.com/</p>		
Actif France		
Statut de la structure	Entreprise (SIAE)	<p>Les activités de réparation d'ordinateurs et de formation (fonctions supports informatique) proposées par Actif permettent de recruter des personnes éloignées de l'emploi (en difficulté sociale et disposant d'un faible niveau de formation), chômeurs en fin de droit, bénéficiaires du RSA, jeunes sans qualification, afin qu'il-elle-s acquièrent une qualification pour favoriser leur insertion dans l'emploi.</p>
Zone d'intervention	France, plusieurs régions	
Public	Insertion	
Axes	<ul style="list-style-type: none"> - Inégalités d'accès - Formation 	
<p>🌐 http://www.ordi3-0.fr/actualite_le-reseau-actif-france_12.html</p>		

166. La liste est proposée par ordre alphabétique.

Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT)

Statut de la structure	Administration publique	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Maisons France Service : le réseau des structures labellisées « France services » se compose de 2 379 guichets uniques de proximité, se situant à moins de 30 minutes du domicile des personnes ciblées, regroupant plusieurs administrations (santé, famille, retraite, droit, logement, impôt, recherche d'emploi, accompagnement au numérique). Les agents France services accueillent et accompagnent le public pour toutes les démarches administratives du quotidien. ➤ Aidants connect : plateforme permettant à un aidant professionnel de réaliser des démarches administratives en ligne « à la place de » via une connexion sécurisée. ➤ Hubs territoriaux : l'objectif des hubs territoriaux est double : d'une part, fédérer les écosystèmes de l'inclusion numérique en identifiant les lieux de médiation, et la bonne adéquation des besoins avec les moyens du territoire ; d'autre part accompagner la création ou le renforcement des projets d'inclusion numérique en formant les actrices et acteurs concerné-e-s, en leur délivrant des outils et en les appuyant pour la recherche de financement.
Zone d'intervention	- France entière - En ligne	
Public	- Tous publics - Aidant·e·s numériques - Actrices et acteurs de la médiation	
Axes	- Inégalités d'accès - Développement économique et territorial	 https://agence-cohesion-territoires.gouv.fr/

Apprentis d'Auteuil

Statut de la structure	Fondation	<ul style="list-style-type: none"> ➤ #Jeunesse e-TIC - Campus Elie : projet basé à La Réunion, en partenariat avec Simplon, MIR/AGAME, La fresque du numérique, Beedeez, Métiers 360°, qui vise l'accompagnement et l'inclusion numérique de 90 jeunes inscrits dans les dispositifs de remobilisation et d'insertion sur le campus Elie au Port. L'objectif est de sensibiliser, acculturer, former les jeunes au sens et à l'utilisation pratique des outils du numérique, de manière raisonnée et raisonnable dans leur vie quotidienne personnelle et professionnelle. Les formations portent sur la réputation numérique, le cyberharcèlement, la citoyenneté numérique, la bureautique, la découverte de métiers dans le numérique, la réalisation de projets vidéos. ➤ La Khaoua : 70 jeunes étrangers sont accompagnés par un médiateur numérique pour leurs démarches administratives, l'utilisation d'un ordinateur, la réalisation d'un CV...
Zone d'intervention	France, plusieurs régions	
Public	- Étudiant·e·s - Jeunes migrant·e·s	
Axes	- Inégalités d'accès - Inégalités d'usages - Développement économique et territorial	 https://www.apprentis-auteuil.org/

ATD Quart monde		
Statut de la structure	Association	<p>Lirecrire numérique est un projet d'expression libre sur ordinateur destiné aux personnes en situation de grande précarité. Les écrits réalisés pendant les ateliers sont publiés sur un site internet. En parallèle de ces ateliers d'écriture, des temps axés sur l'appropriation de la culture numérique et sur la sensibilisation à l'éthique numérique sont aussi organisés. Dès 2016, la Ville de Brest a soutenu ce projet en équipant l'atelier de matériel : ordinateurs, imprimantes, routeurs, puis tablettes et enregistreurs numériques.</p> <p>L'objectif pour les participants est ainsi de découvrir et de s'approprier des outils, d'acquérir des compétences pour s'informer, échanger, et s'exprimer.</p>
Zone d'intervention	Brest	
Public	Personnes en grande précarité	
Axes	- Inégalités d'accès - Inégalités d'usages	
<p> https://www.atd-lirecrire.infini.fr/</p>		
Banque des territoires		
Statut de la structure	Entreprise publique	<ul style="list-style-type: none"> > Opérer des partenariats institutionnels et mandats de l'Etat. > Financer des actions structurantes pour l'écosystème de l'inclusion dont l'inclusion numérique (subventions, investissement, amorçage et accélération de projets). > Conseiller les acteurs du secteur, et notamment les collectivités territoriales dans le développement d'une stratégie territoriale d'inclusion numérique.
Zone d'intervention	France entière	
Public	Collectivités territoriales et acteurs de l'ESS	
Axes	- Inégalités d'usages - Formation - Développement économique et territorial	
<p> https://www.banquedesterritoires.fr/inclusion-numerique-tpe</p>		
BecomTech		
Statut de la structure	Association	<ul style="list-style-type: none"> > Jump in tech : Formation gratuite à la programmation et à la communication digitale. Accompagnement sur le temps long, non-mixité, pédagogie active (l'apprenante est active dans son projet pédagogique). > Together in tech : apporte un soutien et des solutions pour faire face à deux types de difficultés majeures auxquelles les étudiantes du numérique sont confrontées dans le supérieur, notamment dans les filières informatiques et numériques où les étudiantes ne représentent que 10% des effectifs : le sexisme et les discriminations.
Zone d'intervention	France, plusieurs régions	
Public	Jeunes filles	
Axes	Formation	
<p> https://becomtech.fr/</p>		

Fab@Brest		
Statut de la structure	Municipalité	<p>Fab@Brest est un site web qui vise à rendre la fabrication numérique ouverte au plus grand nombre. Ce projet a abouti à la réalisation d'un guide cherchant à promouvoir la dynamique autour de la fabrication numérique, et à recenser les actrices et les acteurs diffusant la culture du faire autour du numérique :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Le réseau des PAPI (point d'accès publics à internet), ➤ Les Fab-labs, ➤ Les associations qui ont en commun de penser la transmission par le faire et le savoir-faire.
Zone d'intervention	Brest	
Public	Tous publics	
Axes	- Inégalités d'accès - Inégalités d'usages	

Campus numérique In the Alps

Statut de la structure	Société coopérative	<p>Propose des formations telles que «Développeur logiciel» et «Data», offre la possibilité de passer une certification Pix. Les formations sont gratuites, diplômantes, accessibles aux personnes en situation de handicap et ouvertes à tous les profils (personnes en situation de reconversion, sans base de connaissances numériques...). Les formateurs sont issus de l'écosystème numérique.</p>
Zone d'intervention	Auvergne Rhône Alpes	
Public	Tous publics	
Axes	- Formation - Développement économique et territorial	

Coding & Bricks

Statut de la structure	Entreprise	<p>Approche mobilisant le Design thinking, les technologies digitales comme le codage et les legos afin de permettre l'apprentissage des STEM (Sciences, technologies, ingénierie et mathématiques) et de renforcer les méthodes de travail en équipe (au travail, à l'école...).</p>
Zone d'intervention	Hauts de France	
Public	- Enfants - Entreprises - Enseignants - Animateurs - Public	
Axes	Formation	

Coll.IN		
Statut de la structure	Association	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Formation : les modules d'enseignement sont effectués à distance ou en présentiel après un bilan personnalisé. Les parcours intègrent des enseignements fondamentaux sur le numérique, la mise en place d'ateliers de médiation au numérique, etc.... L'objectif est d'allier inclusion numérique et accompagnement social. ➤ Accompagnement : plus souple que les formations, l'accompagnement peut porter sur la médiation numérique et sociale, l'utilisation de dispositifs nationaux (Aptic, Aidants Connect...) ou encore sur la mise en réseau pour une approche territoriale du numérique.
Zone d'intervention	France entière/ Midi Pyrénées	
Public	- Travailleurs sociaux - Médiation numérique	
Axes	- Inégalités d'usages - Formation - Développement économique et territorial	 https://coll-in.org/
Colombbus		
Statut de la structure	Association	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Insertion : formation certifiée Qualiopi de 12 à 15 participants en CDD pour leur permettre une insertion professionnelle en Développement web et Web mobile (Bac+2 RNCP 31114), Responsable d'espace de médiation numérique (Bac+2 RNCP 34137) avec période de mise en situation professionnelle (1 mois) et accompagnement à la recherche de stage et d'emploi. ➤ Parkour Numérik'UP : formation aux métiers du digital les plus prometteurs (graphistes, web developer, game designer...) avec un travail sur les <i>soft skills</i> les plus recherchées par les entreprises. ➤ P.A.O-n : formation rapide aux notions de base de l'information, de la bureautique et de l'accès aux droits numériques. ➤ Rencontre Numérique : accompagnement personnalisé avec un-e médiateur.ice numérique de l'équipe Colombbus pour résoudre un problème technique ou sur un sujet numérique plus large. ➤ Declick Challenge : concours de réalisation d'un jeu vidéo par des enfants et adolescents en équipe mixte, accompagnés de «Declick Angels» jusqu'à la présentation de leur projet devant un jury de collaborateurs d'entreprises numériques.
Zone d'intervention	- Île de France - En ligne	
Public	- Tous publics - Insertion - Jeunes - Enfants	
Axes	- Inégalités d'accès - Inégalités d'usages - Formation	 https://www.colombbus.org/

Colori		
Statut de la structure	Entreprise Esus	Préparer les enfants à l'usage et aux transformations numériques sans écran, <i>via</i> des ateliers de formation adressés aux enfants et à la communauté éducative en périscolaire ou sur le temps scolaire. L'objectif est de rendre les enfants actrices et acteurs du numérique et non plus consommateur-ice-s, de dépasser les stéréotypes de genre et permettre l'égalité des chances.
Zone d'intervention	France entière	
Public	- Enfants de 3 à 10 ans - Enseignant-e-s - Animatrices et animateurs	
Axes	- Inégalités d'usages - Formation	 https://colori.fr/
Combustible numérique		
Statut de la structure	Association	<ul style="list-style-type: none"> > Call Me If You Get Lost! : découverte des métiers liés à la création et la fabrication numériques et organisation de formations courtes pour accéder à ces métiers en concevant un objet électronique. > Fab-lab éphémère : ateliers de programmation de robot, découverte des métiers liés à la création numérique pour les demandeurs d'emploi, ateliers de broderie numérique pour le club séniors, initiation aux machines de fabrication numérique, usages de machines de découpe numérique pour réaliser des supports de communications à destination des commerçants. Proposé notamment aux tiers-lieux. > Le Numérium : activités de médiation numérique en milieu rural, formations aux pratiques de base d'un ordinateur et d'un smartphone, programmes personnalisés de montée en compétences, initiation aux bonnes pratiques (sécurité, impacts du numérique sur l'environnement...) en lien avec les Maisons France Service... > J.I.M.I (Jouer inventer manipuler innover) : à destination des enfants, initiation à la création numérique en manipulant des outils ludiques et faciles d'accès (numériser des créations graphiques, conception de jeux vidéos, initiation à la programmation robotique, modélisation tri-dimensionnel, techniques de dessin numérique...).
Zone d'intervention	- Occitanie - Toulouse - Pays lauragais	
Public	- Tous publics - Insertion - Enfants - Jeunes - Tiers-lieux	
Axes	- Inégalités d'accès - Inégalités d'usages - Formation - Développement économique et territorial	 https://combustible-numerique.fr/

Contentsquare Foundation		
Statut de la structure	Fondation	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Solutions et technologies : développement de solutions technologiques d'assistance pour améliorer l'expérience en ligne pour tous, au-delà du handicap. Par exemple, Readapt est disponible sur Word en tant qu'<i>add-in</i> et sur Chrome en tant qu'extension navigateur pour les sites Web, ce qui permet de personnaliser l'expérience de lecture en adaptant des textes numériques en fonction des préférences. Readapt est une technologie open source publique. ➤ Éducation et innovation : création de contenus éducationnels pour former toutes les audiences à l'accessibilité digitale, soutien des doctorants qui contribuent à construire un monde digital plus inclusif, partenariats avec l'Insec, Simplon, Ynov, Kedge School pour diffuser le module de formation <i>Digital Accessibility Basics</i>.
Zone d'intervention	France entière	
Public	<ul style="list-style-type: none"> - Tous publics - Personnes en situation de handicap - Professionnel-le-s du numérique 	
Axes	<ul style="list-style-type: none"> - Formation - Inégalités d'accès 	 https://contentsquare-foundation.org/
Cyber écrivain public		
Statut de la structure	Association	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Un guichet unique où des aidant-e-s numériques bénévoles réalisent tout type de démarches sur Internet auprès des services publics et privés (demandes de droits sociaux, permis de conduire, impôts, santé...). ➤ Un accompagnement dans l'accès aux droits intégrant le suivi des dossiers et l'assistance auprès des professionnel-le-s concerné-e-s pour les recours. ➤ Cartes SIM et recharges à prix solidaires.
Zone d'intervention	Paris	
Public	Tous publics	
Axes	<ul style="list-style-type: none"> - Inégalités d'accès - Inégalités d'usages 	 https://cyberecrivainpublic.com/
Département des Bouches du Rhône		
Statut de la structure	Administration publique	<p>Maison du Bel'âge : informer et accompagner les séniors dans leurs démarches administratives en ligne, 42 maisons ouvertes sur le territoire, lancement de maisons itinérantes pour toucher les zones rurales.</p>
Zone d'intervention	Bouches du Rhône	
Public	<ul style="list-style-type: none"> - Séniors - Aidant-e-s - Zones rurales et péri-urbaines 	
Axes	<ul style="list-style-type: none"> - Inégalités d'accès - Développement économique et territorial 	 https://www.departement13.fr/les-maisons-du-bel-age/

DesCodeuses		
Statut de la structure	Association	Développer le pouvoir d’agir des femmes des quartiers prioritaires en les outillant, en les formant et en les accompagnant vers les métiers valorisés du numérique. DesCodeuses propose une formation gratuite de six mois répondant aux besoins d’inclusion et de sortie de la précarité des femmes des quartiers prioritaires, afin de lutter à la fois contre les inégalités de genre et les inégalités territoriales. L’association fonctionne par promotions, qui font chacune l’objet d’une mesure d’impact.
Zone d’intervention	Île de France	
Public	- Femmes - QPV	
Axes	Formation	
🌐 https://descodeuses.org/		
Diversidays		
Statut de la structure	Association	La mission de Diversidays est de faire émerger les talents sous-représentés ou discriminés dans les métiers et entreprises du numérique, peu importe leurs origines sociales, culturelles ou géographiques, leurs différences ou leurs âges. 3 programmes : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Leadership Program : accompagnement de projets des entrepreneurs sous-représentés dans la Tech et l’entrepreneuriat à impact. ➤ DéClics numériques : programme gratuit, rapide et en ligne pour favoriser la reconversion vers les métiers du numérique. ➤ Tech your place : en partenariat avec la Fondation Mozaïk, dynamique pour transformer l’écosystème des startups et le rendre plus inclusif (appui aux entreprises pour mettre en place des programmes favorisant la diversité, ateliers de montée en compétences, <i>sourcing</i> de talents, partages de pratiques...).
Zone d’intervention	- France, plusieurs régions - En ligne	
Public	- Personnes discriminées - Startups	
Axes	- Inégalités d’usages - Formation	
🌐 https://diversidays.com/		
Ecodair		
Statut de la structure	Association	Ecodair a pour but de créer des emplois pérennes pour des personnes en situation de handicap ou d’insertion, en reconditionnant le matériel informatique (D3E) de grandes entreprises et collectivités, pour les revendre à des prix accessibles à tous, tout en réduisant l’impact environnemental du numérique.
Zone d’intervention	En ligne	
Public	- Tous publics - Insertion	
Axes	Inégalités d’accès	
🌐 https://www.ecodair.org/		
Eden School		
Statut de la structure	Association	Une formation gratuite de deux ans, académique et professionnelle (métier de développeur) afin de lutter contre le décrochage scolaire. L’objectif est de développer des compétences permettant d’intégrer le monde du travail et/ou de prétendre à une poursuite d’études supérieures dans le secteur du numérique.
Zone d’intervention	- Villeurbanne - Paris	
Public	Lycéen-ne-s	
Axes	Formation	
🌐 https://www.edenschool.fr/		

Égalité numérique haut débit		
Statut de la structure	Association	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diffusion d'informations sur internet et ses enjeux, veille informationnelle. ➤ Aide sur-mesure pour les particuliers (pour trouver un réseau, une connexion près de chez soi, pour trouver une formation appropriée), pour les TPE/artisans (aider à numériser leurs activités et rechercher des financements) et associations (pour les aider à lutter contre la fracture numérique en milieu rural).
Zone d'intervention	Nouvelle Aquitaine	
Public	- Tous publics - TPE/Artisans en zones rurales	
Axes	- Inégalités d'accès - Développement économique et territorial	
Emmaüs Connect		
Statut de la structure	Association	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aide à toute personne orientée par une structure sociale : à son arrivée dans l'un des points d'accueil, elle sera invitée à réaliser un « diagnostic numérique » avec un conseiller. Cela permet de proposer un parcours d'accompagnement adapté ainsi que des offres solidaires (recharges prépayées et matériel reconditionné) accessibles aux budgets les plus modestes. ➤ Appui des actrices et acteurs sociaux pour aider à l'inclusion numérique.
Zone d'intervention	France, plusieurs régions	
Public	- Tous publics - Actrices et acteurs sociaux	
Axes	- Inégalités d'accès - Inégalités d'usage	
Espace numérique Sud Charente		
Statut de la structure	Association	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Médiation numérique : ateliers d'initiation à l'informatique dans des espaces communaux, scolaires ou périscolaires, et dans des Ehpad. Les ateliers visent à faciliter les usages numériques dans la vie de tous les jours, ainsi que répondre aux besoins professionnels. ➤ Animation jeunesse : interventions dans des établissements et organismes scolaires sur le numérique (avantages, dangers, solutions, outils numériques, réseaux sociaux...), déploiement d'activités périscolaires (école multi-sports avec initiation à la programmation, robotique et création de vidéos), création d'un support média participatif «Sud Charente TV» réalisé par les jeunes.
Zone d'intervention	Sud Charentes	
Public	- Tous publics - Séniors - Jeunes	
Axes	- Inégalités d'accès - Inégalités d'usage - Formation - Développement économique et territorial	

Familles Rurales		
Statut de la structure	Association	<ul style="list-style-type: none"> > Points de médiation numérique : 400 aidant-e-s numériques interviennent via 210 associations Familles Rurales. Les services proposés incluent un accès libre à l'équipement informatique, un soutien individualisé aux démarches en ligne, des ateliers de formation... > Rur@linette: véhicule itinérant proposant des activités numériques (familiarisation avec les outils numériques, aide aux démarches administratives), via un accompagnement individuel ou collectif. > E-voisineurs : les aidant-e-s numériques se déplacent sur RDV au domicile des usagers afin de les aider dans leurs démarches numériques.
Zone d'intervention	France, plusieurs régions	
Public	<ul style="list-style-type: none"> - Populations rurales - Jeunes - Séniors 	
Axes	<ul style="list-style-type: none"> - Inégalités d'accès - Inégalités d'usage - Développement économique et territorial 	
 https://www.famillesrurales.org/		
Fondation Agir contre l'exclusion		
Statut de la structure	Fondation	<p>Wi-filles est un programme de formation des filles âgées de 14 à 17 ans à l'ensemble des aspects du numérique (programmation, cyber sécurité, Fab-labs, création de sites web...) afin de les encourager à s'orienter vers le numérique.</p>
Zone d'intervention	France entière	
Public	Jeunes filles	
Axes	Formation	
 https://www.fondationface.org/projet/wi-filles/		
Fondation Inria		
Statut de la structure	Fondation	<ul style="list-style-type: none"> > Scikit-learn : Bibliothèque Python libre (open-source) permettant la formation au code Python (apprentissage automatique). > Class-code : programme de formation innovant, qui forme depuis 2016 les professionnel-le-s de l'éducation et de l'animation en vue d'initier les enfants de 8 à 14 ans à la pensée informatique. Il comporte 5 modules en ligne (type MOOC) couplés à des temps de rencontre entre apprenants.
Zone d'intervention	<ul style="list-style-type: none"> - France, plusieurs régions - En ligne 	
Public	<ul style="list-style-type: none"> - Tous publics - Enseignant.e.s - Jeunes, lycéen.ne.s 	
Axes	<ul style="list-style-type: none"> - Formation - Inégalités d'usage 	
 https://www.fondation-inria.fr/		

Fondation Inria et ministère de l'Éducation nationale		
Statut de la structure	Partenariat	<p>«1 scientifique - 1 classe : Chiche !» : l'objectif est de sensibiliser les lycéens aux métiers et formations supérieures sur le numérique, en faisant intervenir en classe des professionnel·le·s et chercheur·e·s issu·e·s du secteur qui les encouragent à choisir l'option NSI (Numérique et Sciences Informatiques).</p> <p>🌐 https://www.inria.fr/fr/lancement-du-programme-1-scientifique-1-classe-chiche</p>
Zone d'intervention	France, plusieurs régions	
Public	- Enseignant.e.s - Jeunes, lycéen.ne.s	
Axes	- Formation	

Fondation Inria et ministère de l'Enseignement supérieur		
Statut de la structure	Partenariat	<p>Horizons Numériques : l'objectif est de sensibiliser et orienter les populations éloignées des grands centres urbains vers les «Campus connectés» (formations numériques). Un soutien financier et personnalisé est possible.</p> <p>🌐 https://www.fondation-inria.fr/favoriser-laces-aux-formationen-au-numerique-la-fondation-inria-et-le-ministere-de-lenseignement-superieur-de-la-recherche-et-de-linnovation-lancent-linitia/</p>
Zone d'intervention	France, plusieurs régions	
Public	Étudiant-es	
Axes	- Inégalités d'usage - Formation	

Fondation Orange		
Statut de la structure	Fondation	<p>➤ Fab-labs Solidaires : en collaboration avec des associations d'aide à la jeunesse, les Fab-labs accueillent des jeunes en rupture avec les méthodes d'enseignement classiques pour qu'ils développent des pratiques numériques, techniques et transverses.</p> <p>➤ Maisons digitales : formations de six mois à un an afin d'accompagner des femmes vers l'indépendance économique via l'acquisition de compétences numériques menant à une insertion professionnelle (bureautique, utilisation de logiciels, rédaction de CV, lettre de motivation, services publics dématérialisés...).</p> <p>🌐 https://www.fondationorange.com/fr</p>
Zone d'intervention	- France, plusieurs régions - International	
Public	- Femmes - Jeunes	
Axes	- Inégalités d'accès - Inégalités d'usage - Formation - Développement économique et territorial	

Fréquence École		
Statut de la structure	Association	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Et Si J'Accompagnais ? : formation à destination des professionnel-le-s de l'action sociale qui vise à transmettre des outils, des ressources et des savoir-faire pour favoriser l'accès aux droits des publics les plus fragiles. ➤ Formations : programme de formations visant à accompagner la montée en compétences des parents, des professionnel-le-s de l'action sociale et de la médiation numérique (usages numériques, construction d'un monde numérique...). ➤ Interventions : programme d'interventions et d'ateliers visant à accompagner les enfants et les parents dans les usages du numérique (décryptage des pubs, données et sécurité numérique, initiation à la robotique, temps d'écran...).
Zone d'intervention	France entière	
Public	<ul style="list-style-type: none"> - Travailleurs sociaux - Enseignant-e-s - Médiation numérique - Enfants et jeunes - Parents 	
Axes	<ul style="list-style-type: none"> - Inégalités d'usage - Formation 	
 https://www.frequence-ecoles.org/		
Granny Geek		
Statut de la structure	Entreprise	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Le Petit Bol d'Air : newsletter qui permet d'acculturer au numérique les personnes âgées et les inciter à mettre leurs compétences en pratique en navigant sur des liens internet sécurisés. ➤ L'Unique : hotline permettant d'assister les personnes seniors par téléphone ou téléassistance. ➤ Le Cours du Geek : cours individuel de 45 minutes sur différentes thématiques numériques (sécurité, archivage, communication, paramétrage, navigation...) avec un support de formation imprimable. ➤ Le Deeko du Geek : 350 termes numériques expliqués de façon simple et précise. ➤ Le Carnet de Mot de Passe : carnet qui permet de classer les mots de passe par catégories, avec des astuces et la possibilité d'ajouter des notes personnelles. ➤ Mon Appli Granny Geek : plateforme basée sur le modèle de Duo Lingo, permet de consacrer plusieurs minutes par jour à l'apprentissage du numérique (MOOC et jeux).
Zone d'intervention	En ligne	
Public	Séniors	
Axes	Inégalités d'usage	
 https://www.sos-grannygeek.com/		
Groupe Ares et Accenture		
Statut de la structure	Joint-venture	<p>Access inclusive tech : programme conçu sous la forme d'une joint-venture entre le groupe Ares (acteur de l'insertion) et l'entreprise Accenture pour utiliser la formation et l'emploi au sein du secteur numérique comme levier d'insertion professionnelle. Concrètement, il s'agit de former et d'employer des personnes en insertion pour fournir des services numériques auprès de client-e-s privés.</p>
Zone d'intervention	Île de France	
Public	Insertion	
Axes	Formation	
 https://acces-inclusivetech.fr/		

Hinaura		
Statut de la structure	Consortium d'associations	En réponse à un appel à projet de la Banque des territoires, création d'un consortium composé de 4 structures : Agate, Fréquence écoles, La Ligue de l'Enseignement et Zoomacom.
Zone d'intervention	Auvergne Rhône Alpes	
Public	- Tous publics - Professionnel-le-s	Hinaura est un Hub pour l'inclusion numérique qui vise à améliorer la visibilité et l'accessibilité des lieux et des offres de médiation numérique sur la région, afin de produire des ressources et former les professionnel-le-s, ainsi que structurer une politique publique adaptée aux enjeux de la dématérialisation.
Axes	- Inégalités d'accès - Formation - Développement économique et territorial	 https://www.hinaura.fr/

HP		
Statut de la structure	Entreprise	<ul style="list-style-type: none"> > Digital Equity : les objectifs du programme sont d'accélérer l'équité numérique pour 150 millions de personnes d'ici 2030, permettre un meilleur apprentissage à 100 millions de personnes d'ici 2025, cumuler 1,5 million d'heures de bénévolat pour les employés HP d'ici 2025. Les actions portées par le projet s'adressent à des groupes marginalisés, améliorent l'accès à l'éducation, aux opportunités économiques et/ou à la santé. > Hour of code : engagement bénévole des employés de HP au sein d'écoles et collèges (Grenoble, Paris, zones QPV) et de l'association les Apprentis d'Auteuil. Hour of Code forme les enfants à la programmation et les sensibilise aux enjeux du numérique. > Mécénat de compétence auprès des associations «Réseau Entreprendre», «Les Déterminés», «Le Village», «AFJE» (domaine juridique), NQT, le Campus Numérique in the ALPS, Hussar Academy et Campus 2023. Les bénéficiaires sont mentorés par des employés HP en fonction des projets proposés par les associations. > Bénévolat auprès de l'association Les Astroliens.
Zone d'intervention	- France, plusieurs régions - International	
Public	- Enfants - Jeunes - Professionnel-le-s - Séniors - Entrepreneurs	
Axes	- Inégalités d'usages - Formation	 https://www.hp.com/fr-fr/home.html

Impala Avenir		
Statut de la structure	Association	Les plombiers du numérique : formations courtes, rémunérées par l'alternance et pré-qualifiantes pour 3 types de métiers numériques : raccordeur fibre optique, technicien datacenter, infrastructures numériques.
Zone d'intervention	France, plusieurs régions	
Public	Jeunes non qualifiés	
Axes	Formation	 https://www-lesplombiersdunumerique.org/

Informa'truck		
Statut de la structure	Entreprise	Camion-atelier qui assure la vente et la réparation de matériel informatique, à domicile ou auprès d'une municipalité.
Zone d'intervention	Oise	
Public	Personnes en situation de fragilité numérique	
Axes	Inégalités d'accès	 https://informatruck.fr/
Kocoya		
Statut de la structure	Association	L'association propose à tous les publics (personnes âgées, parents, demandeurs d'emploi, etc.) d'être accompagnés lors d'ateliers de formation par des étudiants en freelance spécialisés dans les nouvelles technologies. Ce modèle pédagogique vise à renforcer les liens intergénérationnels entre les accompagnés et les accompagnants.
Zone d'intervention	France, plusieurs régions	
Public	Tous publics	
Axes	Formation	 https://kocoyathinklab.com/
Koena		
Statut de la structure	Entreprise Esus	<ul style="list-style-type: none"> > Formation RGAA 4.1 : formation au cadre légal et aux bonnes pratiques en matière de web design, développement de sites web et applications, conception d'interfaces et contenus accessibles aux personnes en situation de handicap. Le parcours «gestion de l'accessibilité dans un projet numérique» enseigne le pilotage d'un projet en prenant en compte l'inclusion numérique. La formation offre aussi la possibilité de devenir médiateur à l'accessibilité. > Formation à l'inclusion : enseignement des fondamentaux de la langue des signes française (Facile à Lire et à Comprendre). > Koena Connect : service de médiation qui accompagne les entreprises pour permettre aux utilisateurs de signaler les blocages d'accessibilité sur leur site internet.
Zone d'intervention	- Île de France - En ligne	
Public	- Professionnel-le-s du numérique - Entreprises - Personnes en situation de handicap	
Axes	- Inégalités d'accès - Formation	 https://koena-net/

Konexio		
Statut de la structure	Association	<ul style="list-style-type: none"> > Formation DevWeb : labellisée «Grande École du Numérique» et «Paris Code», cette formation (qui inclut une période d’alternance) vise l’apprentissage du métier de développeur web, en tension, et permet l’obtention du titre professionnel «Développeur-euse Web et Web Mobile». > Formation DigiStart : programme introductif au code (HTML, CSS, Javascript) de 36h sur 5 semaines. > Formation TSSR (Technicien-ne supérieur systèmes et réseaux) : programme d’un an dont 3 mois en formation intensive suivi d’une alternance de 12 mois. > Formation Aidant-e-s numériques : formation développée à partir des besoins des futurs aidant-e-s numériques permettant d’acquérir des repères sur l’exclusion numérique, connaître les potentiels du numérique pour les usagers, acquérir une méthode pour diagnostiquer l’autonomie des usages, mettre en œuvre des actions de médiation numérique... > Formation Compétences numériques : formation développée en suivant les standards de compétences informatiques au niveau européen et international et en réponse aux demandes du marché de l’emploi (utilisation basique d’un ordinateur à la navigation sur internet, traitement de texte et maîtrise d’une feuille de calcul). > Formations freelances : programme de formation de «freelances» (culture digitale, internet, traitement de texte, tableur) afin d’accéder à des opportunités d’emplois en ligne (opportunités d’emploi à domicile pour les personnes vulnérables).
Zone d’intervention	- France, plusieurs régions - International	
Public	- Tous publics - Insertion - Jeunes déscolarisés - Réfugié-e-s - Habitant-e-s de QPV	
Axes	- Inégalités d’usages - Formation	
		 https://www.konexio-eu/

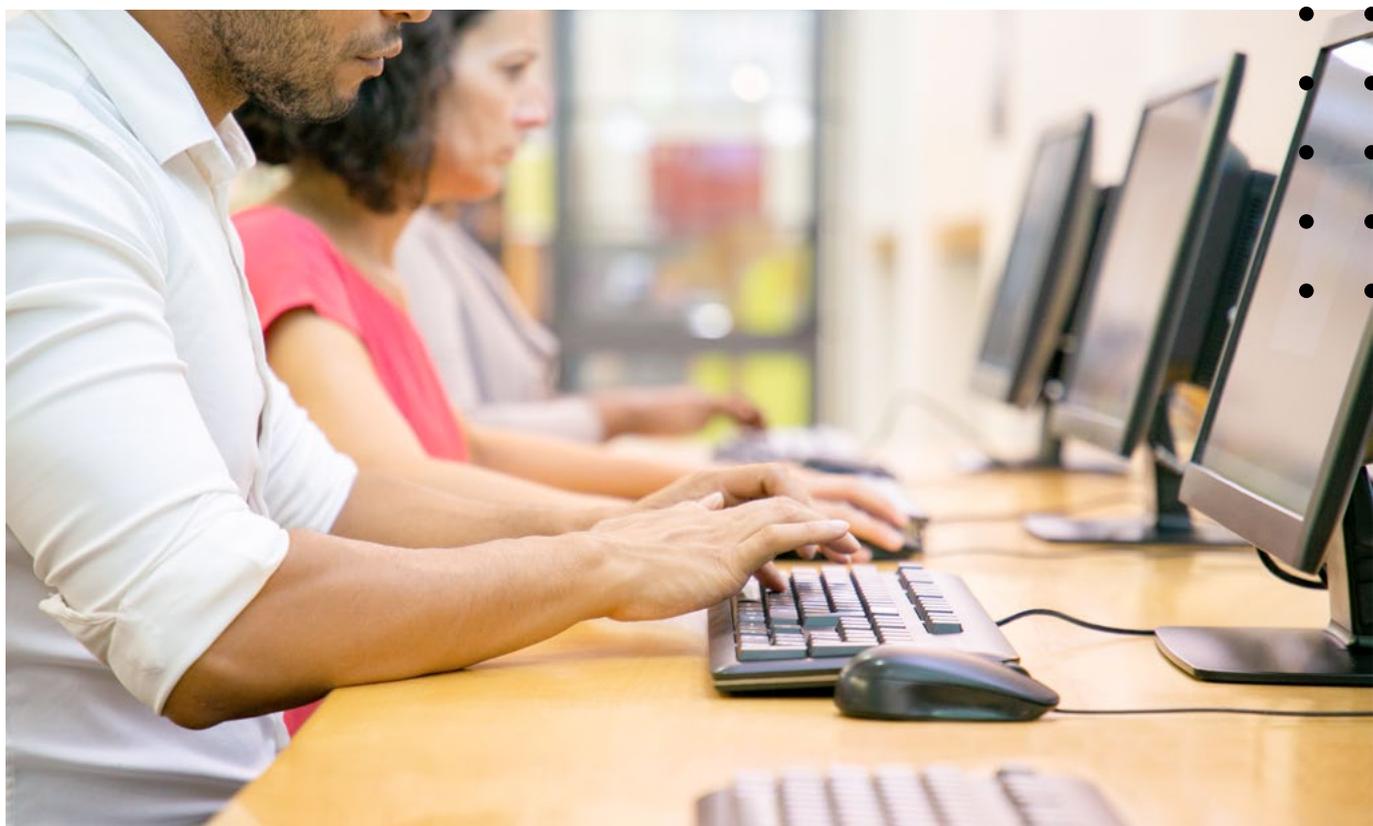
La cloche		
Statut de la structure	Association	<p>Le Carillon : programme qui rassemble des commerçants sous un label, qui prend la forme de pictogrammes sur leur vitrine représentant les services mis à disposition des personnes sans-abri ou en grande précarité : recharger son téléphone, boire un verre d’eau, accéder aux toilettes, bénéficier du Wifi, imprimer ou photocopier des papiers administratifs, réchauffer un plat au micro-ondes, garder des affaires, etc.</p>
Zone d’intervention	France, plusieurs régions	
Public	Personnes en situation de grande précarité	
Axes	Inégalités d’accès	
		 https://lacloche.org/le-carillon-reseau-de-commerçants-solidaires

La Grande École du Numérique

Statut de la structure	GIP	<p>Créée en 2015 par le gouvernement, la Grande École du Numérique (GEN) est un groupement d'intérêt public (GIP) composé d'organisations publiques et privées qui vise à apporter une réponse aux besoins en compétences dans les métiers du numérique et à favoriser la formation et l'insertion sociale et professionnelle des personnes éloignées de l'emploi.</p> <p>3 missions principales : faire connaître l'offre de formation aux métiers du numérique, augmenter l'impact des formations inclusives au numérique, contribuer à l'évolution de l'offre de formation aux métiers du numérique.</p>
Zone d'intervention	France, plusieurs régions	
Public	<ul style="list-style-type: none"> - Insertion - Jeunes - Femmes - Habitant·e·s de QPV/ZRR 	
Axes	Formation	
		<p>🌐 https://www.grandecolenumerique.fr/</p>

La Parenthèse

Statut de la structure	Tiers-lieu (association)	<p>Espace créé à l'initiative de l'Espace numérique Sud Charentes : lieu convivial, où les habitants, les associations et les acteurs locaux se rencontrent autour d'équipements numériques à disposition pour créer, se former, inventer et donner vie aux différents projets des habitants. Parmi les différents services proposés, on retrouve un écrivain public, des ateliers, un centre de ressources, un espace de coworking...</p>
Zone d'intervention	Montmoreau	
Public	Tous publics	
Axes	<ul style="list-style-type: none"> - Inégalités d'accès - Inégalités d'usages - Développement économique et territorial 	
		<p>🌐 https://movilab.org/wiki/La_Parenth%C3%A8se</p>



Pch.vector/FreePik

La Poste		
Statut de la structure	Entreprise à mission	<ul style="list-style-type: none"> > Certification Cléanumérique : formation à des compétences numériques professionnelles pour les employés de La Poste avec une certification à l'issue de la formation. > Primo-accédants la Poste Mobile : les primo-accédants sont équipés d'un accès à internet lors du premier achat d'un téléphone portable (tarification accessible). > Dons d'équipements aux associations : reconditionnement de l'équipement numérique La Poste et dons aux associations pour leur propre usage ou pour leurs bénéficiaires. > LPAC (La Poste agence communale) : mise à disposition de postes informatiques (accès à internet, impression, scan...) ou tablettes sur pied en LPAC pour accompagner les usagers ayant besoin d'un accès à un équipement (4 500 agences LPAC). > Tablette Ardoiz : mise à disposition de tablettes numériques adaptées aux besoins des séniors. > Inclusion bancaire par le numérique : en partenariat avec Les Bons Clics, Mobiliz, WeTechCare, Face, l'objectif est d'accompagner les bénéficiaires à la transition numérique bancaire, pour que les clients soient plus autonomes dans leur accès aux services bancaires essentiels, disponibles en ligne. > Médiation numérique ISN : 572 bureaux de Poste désignés « Informatique et sciences du numérique (ISN) », qui sont des espaces de médiation numérique principalement situés dans les guichets de poste en QPV, permettant de détecter les fragilités numériques et orienter les bénéficiaires vers des ateliers avec des médiateur·ice·s et/ou des interprètes. Des questionnaires de détection de fragilités numériques sont réalisés et les personnes en situation de fracture numérique sont orientées vers les associations partenaires (PIMMS, WeTechCare, Face).
Zone d'intervention	France entière	
Public	<ul style="list-style-type: none"> - Tous publics - Employé·e·s La Poste - Client·e·s La Poste - Associations et leurs bénéficiaires - Séniors - Publics précaires - Professionnel·le·s 	
Axes	<ul style="list-style-type: none"> - Inégalités d'accès - Inégalités d'usages - Formation - Développement économique et territorial 	
		 https://www.lapostegroupe.com/fr

La Poste et la Banque des territoires		
Statut de la structure	Partenariat	<p>L'Étape Numérique : en partenariat avec la Banque des territoires, La Poste propose des ateliers et des formations au numérique en groupe ou individuels. L'objectif est d'atteindre 100 lieux d'étapes numériques et de les doter d'équipements numériques (ordinateurs, imprimantes, connexion internet) en lien avec les conseiller·e·s numériques (postiers ou non).</p>
Zone d'intervention	France, plusieurs régions	
Public	<ul style="list-style-type: none"> - Tous publics - Employé·e·s La Poste 	
Axes	<ul style="list-style-type: none"> - Inégalités d'accès - Inégalités d'usages - Développement économique et territorial 	 https://www.caissedesdepots.fr/actualites/letape-numerique-agir-avec-la-poste-pour-linclusion-numerique

Le chaudron.io		
Statut de la structure	Entreprise	Programmes basés sur le concept de l'entreprise apprenante : ateliers et formations sur mesure destinés aux collaboratrices et collaborateurs des entreprises (culture numérique, exploitations des données, open data, etc.).
Zone d'intervention	France, plusieurs régions	
Public	Entreprises	
Axes	- Inégalités d'usages - Formation	 https://lechaudron.io/composez/
Le Park Numérique		
Statut de la structure	Association	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Formations : formations numériques et robotiques, formations transverses (développement durable, cyber-sécurité) et formations certifiantes réalisées en partenariat avec Simplon. ➤ Ateliers de découverte : création d'ateliers de découverte auprès d'élèves et de personnes en situation de recherche d'emplois (robotique, stages de programmation...).
Zone d'intervention	- Outre-mer - Île de France	
Public	- Tous publics - Professionnel·le·s de la médiation et de l'action sociale - Enfants, jeunes - Personne en situation de handicap - Insertion - Séniors	
Axes	- Inégalités d'accès - Inégalités d'usages - Formation - Développement économique et territorial	
		 https://leparknumerique.com/le-park-numerique/
Les Astroliens		
Statut de la structure	Association	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Accompagnement numérique des séniors vers l'autonomie en mobilisant des aidant·e·s plus jeunes. Les Astroliens basent leurs pratiques sur les liens intergénérationnels. ➤ Conception de formations à destination des aidant·e·s numériques.
Zone d'intervention	- Paris - En ligne	
Public	- Séniors - Aidant·e·s numériques	
Axes	- Inégalités d'usages - Formation	 https://www.astroliens.org/

Les Bricodeurs		
Statut de la structure	Association	Collectif de professionnel-le-s du numérique engagé-e-s pour que l'expertise numérique soit au service de l'utilité sociale. Particulièrement attentifs à l'ouverture et la diversité de genre, culturelle et sociale dans les actions et les instances, Les Bricodeurs visent à être une passerelle entre les expertises techniques, les besoins sociétaux et le grand public : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Les ateliers d'Ada : à destination des enfants, découverte créative de la programmation et de la robotique. ➤ Formations collaboratives : préparations aux métiers du numérique. ➤ Ressources en ligne : tutoriels vidéos pour apprendre sur de nombreux sujets numériques (codage, expérience utilisateur, etc.).
Zone d'intervention	- Paris - Grand Lyon - En ligne	
Public	- Enfants - Adultes - Séniors	
Axes	- Inégalités d'usages - Formation	

🌐 <https://lesbricodeurs.fr/>

Lisio		
Statut de la structure	Entreprise	Lisio propose d'adapter les sites internet afin qu'ils soient plus écologiques et inclusifs en fonction des besoins : personnes âgées, en situation d'Alzheimer, malvoyance, zones à bas débit...
Zone d'intervention	En ligne	
Public	- Personnes en situation de handicap - Séniors - Entreprises	
Axes	- Inégalités d'accès - Inégalités d'usages	

🌐 <https://lisio.fr/>



Freepik

Luoga		
Statut de la structure	Association	Luoga propose des espaces d'accueil et d'accompagnement au numérique ambulants, dans la rue, au plus près des habitant-e-s. Différentes offres et plusieurs formats existent, incluant un accompagnement à la médiation :
Zone d'intervention	France, plusieurs régions	
Public	<ul style="list-style-type: none"> - Collectivités - Associations - Entreprises - Ehpads - Organismes publics - Personnes en fragilité numérique 	<ul style="list-style-type: none"> > La Carriole : tiers-lieu mobile associant un café ambulant, qui anime les marchés, les sorties d'écoles, les villages et les quartiers. La carriole est portée par un collectif de bénévoles, parrainée par une structure (association, mairie, maison de retraite). > La guitoune : outil de mise en relation entre les habitant-e-s et les actrices et acteurs du territoire, et d'accompagnement pour des démarches administratives. La guitoune permet à tou-te-s d'être en lien avec les offres et les services présents près de chez eux. > Simone : médiateur-ice-animateur-ice spécialisé-e qui accueille le public sur un triporteur connecté, répond aux demandes, aide à naviguer, à rechercher, à utiliser le web.
Axes	<ul style="list-style-type: none"> - Inégalités d'accès - Inégalités d'usages - Développement économique et territorial 	 https://www.luoga.org/
MAIF		
Statut de la structure	Mutuelle	Le Numérique Éthique Tour est un dispositif mobile axé sur :
Zone d'intervention	<ul style="list-style-type: none"> - France, plusieurs régions - En ligne 	
Public	<ul style="list-style-type: none"> - Enseignant.e.s - Enfants et jeunes - Adultes - Séniors - Personnes en fragilité numérique 	<ul style="list-style-type: none"> > Un village numérique itinérant, permettant la découverte de programmes numériques innovants et des services en faveur de l'accès à la connaissance, afin d'encourager les solidarités avec des intervenants issus des territoires (éducateurs, start-ups, structures sociales et culturelles). > Des ateliers et conférences visant l'initiation au codage informatique, à la protection des données personnelles, au fonctionnement des moteurs de recherche pour novices ou initié-e-s.
Axes	<ul style="list-style-type: none"> - Inégalités d'usages - Formation - Développement économique et territorial 	 https://numeriqueethique.fr/numerique-ethique-tour

Maraud’In		
Statut de la structure	Partenariat associatif	Maraud’In est un programme partenarial entre la Fédération des acteurs de la solidarité et La Mednum visant à équiper les maraudes en outils numériques. Un volet consiste à former des maraudeurs à la médiation numérique et à intégrer des médiateur-ice-s numériques aux maraudes.
Zone d’intervention	France, plusieurs régions	
Public	- Personnes sans-abri et en grande précarité - Travailleurs sociaux	
Axes	- Inégalités d’accès - Formation	
🌐 https://www.federationsolidarite.org/actualites/maraudin-lessaimage-est-lance/		
Mednum et Délégation interministérielle à l’accueil et à l’intégration		
Statut de la structure	Partenariat public-privé	Réfugiés.info consiste en une application et un site web collaboratifs qui donnent de l’information simple et traduite aux personnes réfugiées et à leurs aidant-e-s.
Zone d’intervention	En ligne	
Public	Personnes réfugiées	
Axes	- Inégalités d’accès - Inégalités d’usages	🌐 https://refugies.info/fr
Ministère de l’Enseignement supérieur et de la Recherche		
Statut de la structure	Administration publique	Les campus connectés sont des lieux d’études où les jeunes peuvent suivre, près de chez eux, des formations à distance dans l’enseignement supérieur en bénéficiant d’un tutorat individuel et collectif. Des diplômes de qualité sont proposés à distance par les établissements d’enseignement supérieur.
Zone d’intervention	France entière	
Public	Étudiant-e-s	
Axes	- Inégalités d’accès - Formation	
🌐 https://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/fr/se-former-dans-lieu-labellise-campus-connecte-46381		
Mon assistant numérique		
Statut de la structure	Entreprise	Des formateurs se rendent à domicile et s’adaptent au niveau et aux besoins des bénéficiaires : démarches administratives, se divertir avec le numérique, apprivoiser le numérique, maîtriser les basiques, gagner en productivité, bureautique, besoins professionnels (études de marchés...). Une certification reconnue par l’État est obtenue à l’issue de la formation.
Zone d’intervention	France entière	
Public	Tous publics	
Axes	Inégalités d’usages	
🌐 https://www.monassistantnumerique.com/		

NECC (National Esport Club & Community)		
Statut de la structure	Tiers-lieu (association)	L'objectif de NECEC est de faire découvrir l'e-sport et le numérique : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Aux séniors via un programme intergénérationnel (NECC Silver). ➤ Au grand public plus largement en se basant sur les jeux vidéo, qui permettent d'articuler des programmes intergénérationnels, socio-éducatifs, d'inclusion numérique, d'accompagnement scolaire, de parentalité et de création d'expériences éducatives.
Zone d'intervention	France, plusieurs régions	
Public	- Tous publics - Séniors	
Axes	Inégalités d'usages	
<p>Orange</p>		
Statut de la structure	Entreprise	L'objectif de NECEC est de faire découvrir l'e-sport et le numérique : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Envol numérique : formation gratuite qui se déroule à Saint-Ouen, offrant aux jeunes sans emploi et sans formation un parcours de préqualification et d'orientation professionnelle dans les métiers du numérique. ➤ Ateliers numériques Orange Digital Center : cours collectifs en ligne et en présentiel pour accompagner les publics dans leurs usages du numérique, en fonction de leurs besoins. Pour les professionnel-le-s, des formations sont proposées à l'entreprenariat (avec un focus sur les femmes), à la cybersécurité, à la communication digitale... ➤ Offres autonomie/accessibilité : conception d'outils numériques permettant l'autonomie de personnes âgées et des personnes en situation de handicap. ➤ Offre «Coup de pouce Internet» : offre sociale pour l'accès à internet, réservée aux personnes en situation de précarité. Cette offre comprend l'accès à internet-TV-téléphone fixe, un ordinateur portable reconditionné et un accompagnement au numérique à tarif réduit. ➤ Escape game «les magiciens du numérique» : cet espace vise à sensibiliser les jeunes aux bons usages du numériques (e-réputation, données personnelles et vie privée, cyberviolence, fake news, risques liés à l'exposition prolongée aux écrans...).
Zone d'intervention	- Île de France - France, plusieurs régions - France entière - En ligne	
Public	- Tous publics - Enfants, jeunes - Familles - Femmes - Séniors - Personnes en situation de handicap - Insertion - Professionnel-le-s - Entrepreneur-e-s	
Axes	- Formation - Inégalités d'accès	
		<p> https://www.orange.com/fr</p>

Orange, FFF/FFR et Play international

Statut de la structure	Partenariat	<p>Programmes d'éducation au numérique : en partenariat avec les Fédérations françaises de rugby et de football ainsi que l'association Play international, l'objectif de ces programmes est de faire comprendre aux jeunes l'importance d'adopter un comportement numérique responsable et de développer des repères pour une meilleure utilisation d'Internet. Structurée sous forme d'exercices terrain suivis d'un temps d'échange et de débat, cette sensibilisation amène les bénéficiaires à se questionner, à comprendre que les droits et les devoirs sont les mêmes au quotidien et en ligne, ainsi qu'à mesurer les différences entre le réel et le virtuel.</p>
Zone d'intervention	France, plusieurs régions	
Public	Enfants, jeunes	
Axes	Inégalités d'usage	

🌐 **FFF** : <https://pef.fff.fr/fiches/education-au-numerique/>
FFR : <https://api.www.ffr.fr/wp-content/uploads/2022/10/guide-orc-2022-2023.pdf>

Pimms

Statut de la structure	Association	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Petite école du numérique : formation sur mesure, en présentiel et à distance, incluant une plateforme d'exercice et d'autoévaluation mise à disposition des apprenants. ➤ Pand@ : Les Points d'accompagnement numérique aux démarches administratives (Pand@) sont des espaces dédiés à la réalisation de démarches administratives en autonomie ou avec l'accompagnement d'un médiateur. Fixes ou mobiles sur les territoires, ils se multiplient pour aller au plus près des usagers.
Zone d'intervention	- France, plusieurs régions - En ligne	
Public	Tous publics	
Axes	- Inégalités d'accès - Inégalités d'usages - Formation	

🌐 <https://www.pimmsmediation.fr/connaitre-nos-actions/inclusion-numerique/>



Freepik

Pop		
Statut de la structure	Entreprise	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Les assembleurs : programme à destination des collectivités et des professionnel-le-s de la médiation des Hauts de France visant à accompagner, former et animer une dynamique collective pour un numérique inclusif et créatif. ➤ POP School : espace de formation aux métiers du numérique (15 fabriques, 12 parcours de formation), qui propose des formations courtes, de 3 à 4 jours pour renforcer ses compétences numériques (gestion de sites web, bureautique, infographie...), des formations longues de 3 à 8 mois destinées aux demandeurs d'emplois ou salarié-e-s en reconversion (cybersécurité, développement web, communication digitale...), ainsi que des parcours de sensibilisation (prépa numérique, e-learning d'orientation, summer camps, immersions...). ➤ FabNum : lieu de formation des jeunes sans qualification au numérique tout en étant utile au territoire, en réalisant des missions pour le compte des collectivités, des entreprises et des associations locales. ➤ POP Café : programme visant à explorer les opportunités professionnelles du monde numérique, incluant des formations au numérique et le dépannage d'outils numériques. Pour chaque lieu d'intervention POP Café, l'objectif est triple : compléter l'offre de médiation numérique locale, être un lieu numérique « ressource » pour le quartier, la ville, l'agglomération, et mettre le numérique au service des transitions du territoire.
Zone d'intervention	<ul style="list-style-type: none"> - France, plusieurs régions - Hauts de France - En ligne 	
Public	<ul style="list-style-type: none"> - Tous publics - Collectivités - Professionnel.le.s de la médiation - Jeunes - Insertion 	
Axes	<ul style="list-style-type: none"> - Inégalités d'accès - Inégalités d'usages - Formation - Développement économique et territorial 	
		 https://www.pop.eu.com/

Région Bourgogne-Franche-Comté

Statut de la structure	Collectivité territoriale	Prêt d'équipement numérique (60 000 ordinateurs portables munis du pack Office aux lycéen-ne-s en classe de seconde) sur une année scolaire (2021-2022).
Zone d'intervention	Bourgogne-Franche-Comté	
Public	Lycéen-ne-s	
Axes	Inégalités d'accès	

Région Bretagne et Banque des territoires

Statut de la structure	Partenariat public	<p>Ti Lab est un laboratoire régional d'innovation publique qui cherche à améliorer le service numérique public en mettant les usagers au centre de la réflexion (méthode basée sur le design-service : construire les outils numériques avec l'utilisateur). Ti Lab travaille actuellement sur trois programmes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ TransfoParcours : simplifier les parcours de formation professionnelle, pour mieux saisir les problématiques auxquelles sont confrontées les personnes en recherche d'emploi ayant un projet de formation. Les parcours sont construits avec les usager·e·s afin de s'assurer qu'ils répondent à leurs besoins. ➤ LabAccess : créer une réflexion commune entre différents acteurs et actrices breton·ne·s sur la question des effets de la dématérialisation de l'accès aux droits sociaux pour les personnes les plus éloignées des services publics. Son objectif principal est de trouver des solutions innovantes pour accompagner les usager·e·s vers l'accès à leurs droits en tenant compte des évolutions liées au numérique. Ce programme a fait apparaître de nouveaux leviers pour une dématérialisation plus « encapacitante » pour les citoyen·ne·s, notamment à travers les projets suivants : <ul style="list-style-type: none"> - Publication du livre « Recettes publiques d'un accueil qui dépasse les bornes ». - Élaboration du portrait territorial de la relation e-administrative (PORTREA), et d'un indicateur de vulnérabilité. Il s'agit d'un diagnostic coopératif pour connaître les besoins et proposer des solutions aux territoires (France Service, EPN, Accueil, inconditionnel, guichets territoriaux...).
Zone d'intervention	Bretagne	
Public	Tous publics	
Axes	<ul style="list-style-type: none"> - Inégalités d'usages - Développement économique et territorial 	

Région Grand Est

Statut de la structure	Collectivité territoriale	<p>Équipement en ordinateurs portables munis du pack Office des lycéen·ne·s entrant en classe de seconde dans les 352 lycées de la région.</p>
Zone d'intervention	Grand Est	
Public	Lycéen·ne·s	
Axes	Inégalités d'accès	

Région Île de France

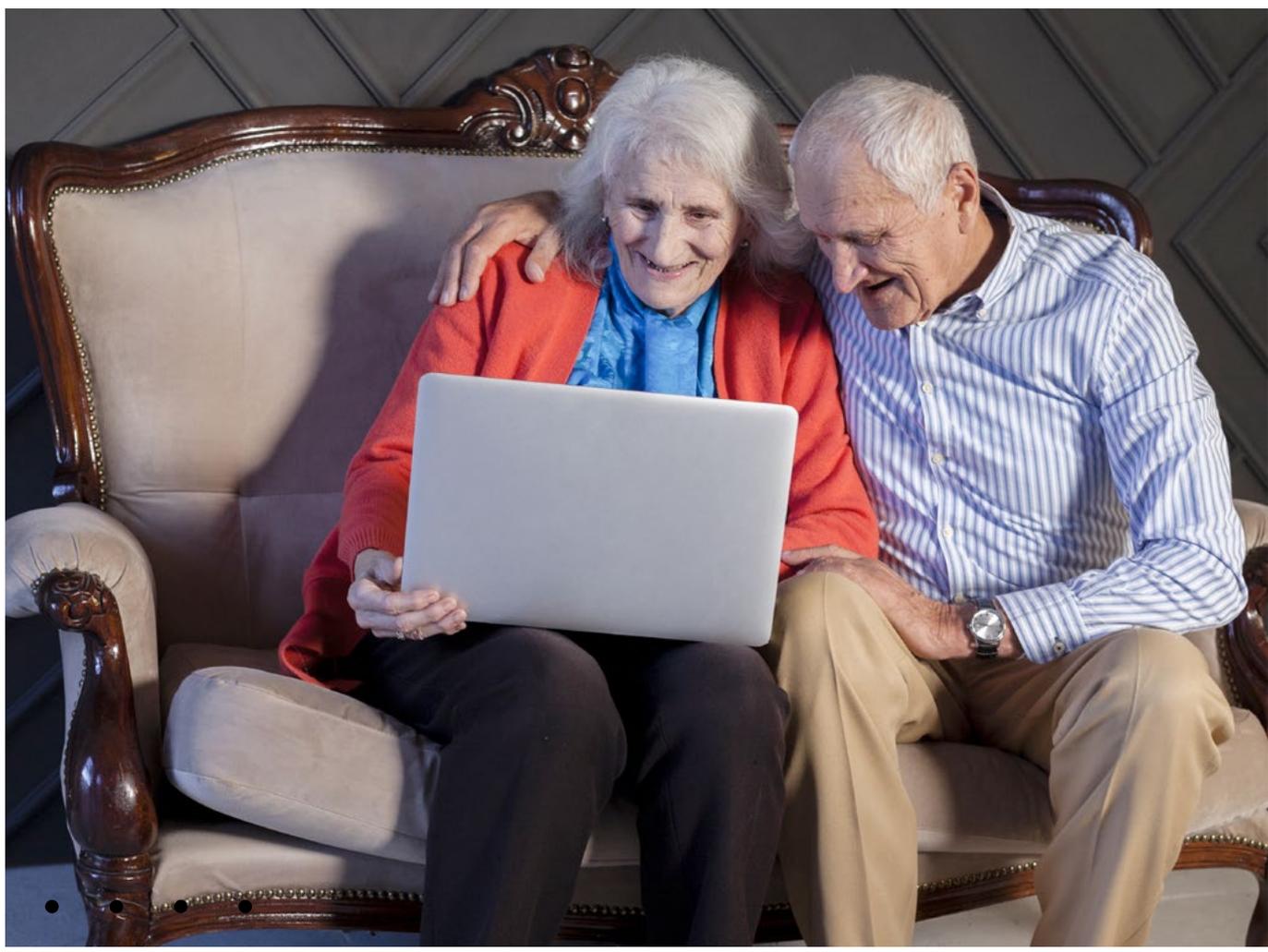
Statut de la structure	Collectivité territoriale	<p>Prêt de 340 000 ordinateurs portables et tablettes aux lycéen·ne·s de la région entre 2019 et 2020, incluant des manuels scolaires intégrés.</p>
Zone d'intervention	Île de France	
Public	Lycéen·ne·s	
Axes	Inégalités d'accès	

Région Pays de la Loire

Statut de la structure	Collectivité territoriale	Prêts d'ordinateurs portables munis du pack Office aux lycéen-ne-s en classe de seconde et en CAP.
Zone d'intervention	Pays de la Loire	
Public	Lycéen-ne-s	
Axes	Inégalités d'accès	

Silver Geek

Statut de la structure	Association	Silver Geek vise à améliorer la santé et le bien-être des séniors, à développer les liens sociaux et intergénérationnels tout en réduisant la fracture numérique. Deux modalités d'actions complémentaires sont déployées :
Zone d'intervention	France, plusieurs régions	
Public	Séniors	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Animation d'ateliers numériques ludiques hebdomadaires par des jeunes dans des structures d'accueil de personnes âgées (EHPAD, CCAS, résidences autonomes, centres socioculturels, maisons de quartier, etc.). ➤ Le Trophée des Séniors Silver Geek : organisation de compétitions e-sport entre équipes de personnes âgées.
Axes	Inégalités d'usages	🌐 https://silver-geek.org/



Freepik

Simplon.co		
Statut de la structure	Entreprise Esus	<ul style="list-style-type: none"> > Formations aidants connect et conseiller-e-s numérique France services : en lien avec les institutions et les structures porteuses, formation des travailleurs sociaux et des conseiller-e-s numériques France services aux enjeux de médiation numérique. > Thalent digital : programme en partenariat avec l'Agefiph visant à former les personnes en situation de handicap aux métiers du numérique. Il propose un accompagnement personnalisé tout au long du parcours en organisme de formation et en entreprise. > Formation accessibilité numérique : formation certifiante pour développer des espaces numériques adaptés aux personnes en situation de handicap. > Welcode : parcours de formation aux métiers du numérique avec des cours de français intensifs et un accompagnement renforcé vers l'emploi, destiné aux personnes réfugiées. > Formations au numérique pour tous : formations sur tous les sujets et métiers numériques, en partenariat par exemple avec Microsoft, Apple, Meta, et adaptés à tous les publics. > Formation #hackeuses : parcours gratuit de 6 semaines, destiné aux femmes pour s'initier au web, découvrir les métiers du numérique, être accompagnée dans son orientation professionnelle, en partenariat avec la région Île de France. > Refugeek : parcours certifiant aux compétences informatiques fondamentales de 6 à 8 semaines à destination des bénéficiaires de la protection internationale (personnes réfugiées, bénéficiaires de la protection subsidiaire, bénéficiaires de la protection temporaire). Refugeek 2 est un second parcours certifiant pour préparer les bénéficiaires aux métiers du numérique (développeur.se web, métiers de l'infrastructure web...). > Artis : programme d'acquisition de compétences numériques et d'accompagnement à la construction d'un projet professionnel pour les jeunes de 18 à 25 ans en Île de France. > Dégenrons la tech : programme d'ateliers à destination des salarié-e-s d'entreprises qui ont pour objectifs de sensibiliser les collaborateur-ric-e-s au rôle des femmes dans la tech, d'identifier les pistes d'amélioration, de concevoir des solutions pour résoudre le problème de sous-représentation des femmes. > Digitruck : un camion itinérant équipé pour la formation des aidant-e-s numériques, et qui propose des ateliers permettant de se déplacer au plus près des personnes éloignées du numérique, afin d'assurer un accompagnement à l'autonomie numérique, et l'acculturation au développement web. > Simplon kids : ateliers d'initiation au code à destination des enfants et des jeunes en fragilité numérique.
Zone d'intervention	<ul style="list-style-type: none"> - France, plusieurs régions - Île de France - International 	
Public	<ul style="list-style-type: none"> - Tous publics - Professionnel-le-s de la médiation - Enseignant-e-s - Enfants - Jeunes - Insertion - Migrant-e-s - Personnes en situation de handicap - Professionnel-le-s du numérique - Femmes 	
Axes	<ul style="list-style-type: none"> - Inégalités d'usages - Formation 	<p> https://simplon.co/</p>

Simplon.co, La compagnie du code, Magic makers et Job IRL

Statut de la structure	Partenariat	<p>Les intrépides de la tech : programme qui vise à sensibiliser les jeunes, et tout particulièrement les jeunes filles, à la culture numérique et à l'intelligence artificielle. L'objectif est ensuite d'accompagner les plus motivé.e.s via des rencontres avec des professionnel.le-s du secteur et une communauté en ligne dédiée.</p>
Zone d'intervention	France, plusieurs régions	
Public	- Jeunes - Jeunes filles	
Axes	- Inégalités d'usages - Formation	

Sistech

Statut de la structure	Association	<p>Sistech aide les femmes réfugiées à développer des compétences dans le secteur du numérique afin de permettre leur insertion sociale et professionnelle. Leur action est composée de trois axes : Pathway (orientation professionnelle) ; springboard (apprentissage de compétences techniques) ; Boost (networking et mentorat).</p>
Zone d'intervention	- France - International	
Public	Femmes réfugiées	
Axes	- Inégalités d'usages - Formation	

Social Builder

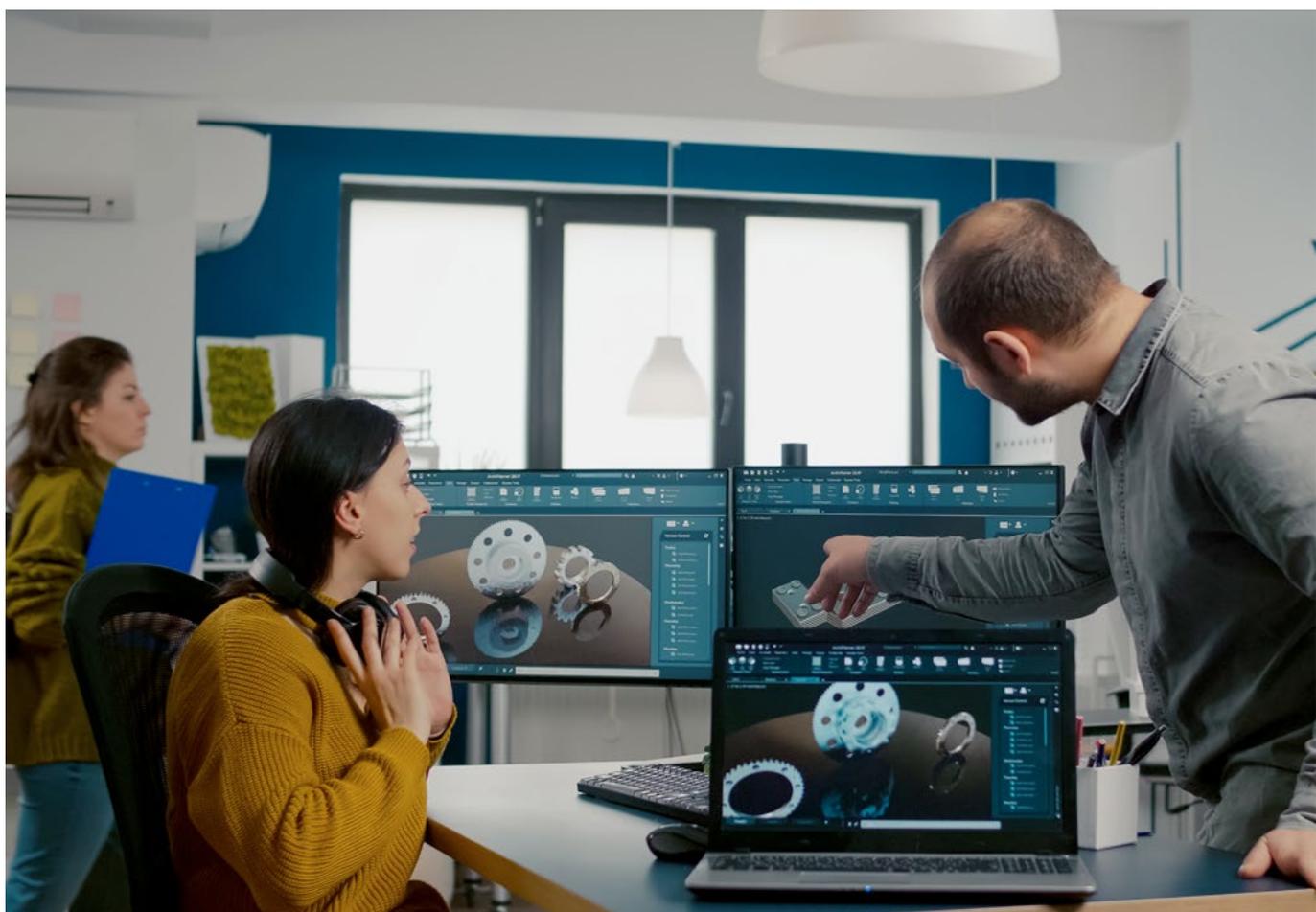
Statut de la structure	Association	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Women in Digital : programme en distanciel de 3 mois dédié aux femmes ayant un projet de création d'entreprise qui souhaitent acquérir des compétences digitales pour se lancer, ou déjà entrepreneures. ➤ SUNS : accompagnement de femmes entrepreneures dans le numérique (parfois issues du programme «Women in Digital») afin de décliner leur projet à travers le digital. ➤ Horizons numériques : programme d'une semaine de découverte des métiers du numérique, destiné aux demandeuses d'emplois.
Zone d'intervention	- France, plusieurs régions - En ligne	
Public	Femmes entrepreneures et en recherche d'emploi	
Axes	- Inégalités d'usages - Formation - Développement économique et territorial	

Solidarnum		
Statut de la structure	Association	<ul style="list-style-type: none"> > Run Fablab : ateliers de découverte numérique, ateliers de conception et de prototypage pour les entrepreneurs, production locale à destination des artistes et designers (celles et ceux qui ne recherchent pas la production en grande série), innovation numérique (invention de nouveaux objets et espaces). > Ordi 2.0 : développement d'une filière nationale de collecte, reconditionnement et de redistribution d'ordinateurs (La Réunion et Mayotte).
Zone d'intervention	La Réunion et Mayotte	
Public	Tous publics	
Axes	<ul style="list-style-type: none"> - Inégalités d'usages - Inégalités d'accès - Formation - Développement économique et territorial 	 http://solidarnum.org/
Solinum		
Statut de la structure	Association	<p>Solinum propose deux principales activités :</p> <ul style="list-style-type: none"> > La production d'études qualitatives et quantitatives auprès de bénéficiaires et leurs accompagnants (exemple : étude sur la précarité connectée). > La création d'outils numériques solidaires gratuits en collaboration avec les bénéficiaires (personnes en grande précarité, sans-abri). L'exemple emblématique est la plateforme Soliguide.fr, qui référence les lieux et services utiles et accessibles aux personnes en difficulté. Des tentatives d'essaiage auprès des travailleurs sociaux sont en cours. Pour le déploiement sur un territoire, un processus est prévu en lien avec les collectivités et actrices et acteurs locaux.
Zone d'intervention	<ul style="list-style-type: none"> - France, plusieurs régions - En ligne 	
Public	<ul style="list-style-type: none"> - Personnes en grande précarité - Actrices et acteurs sociaux - Collectivités 	
Axes	<ul style="list-style-type: none"> - Inégalités d'accès - Développement économique et territorial 	 https://www.solinum.org/
Sophia Loisirs et vie		
Statut de la structure	Association	<ul style="list-style-type: none"> > Le Cyberkiosc : lieu d'accès public à internet qui propose un accompagnement individuel ou collectif pour l'apprentissage des outils et usages d'internet, une initiation à la culture multimédia, l'appropriation du vocabulaire et des outils pour la pratique de l'informatique, une initiation à la modélisation 3D... > Le Lab : mise en place d'ateliers dédiés aux cultures numériques dans un contexte intergénérationnel pour visiter une exposition, assister à des conférences, jouer à des jeux vidéo, apprendre à utiliser une imprimante 3D, découvrir les métiers du numérique...
Zone d'intervention	Valbonne	
Public	Tous publics	
Axes	<ul style="list-style-type: none"> - Inégalités d'usages - Inégalités d'accès - Développement économique et territorial 	 https://www.slv-valbonne.fr/

SOS Tech		
Statut de la structure	Entreprise	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Particuliers : un diagnostic numérique individuel et un programme de formation adapté aux besoins. ➤ Résidences Séniors : offre de formation afin de susciter l'intérêt des séniors pour le numérique via des ateliers collectifs dans les résidences, des conférences sur le numérique, un service d'assistance au numérique à domicile... ➤ Collectivités : offre de diagnostic numérique afin d'identifier les publics éloignés du numérique, d'organisation d'évènements numériques, de services de médiation numérique (hotline d'assistance à distance, de permanence physique ou d'assistance à domicile), et de formations collectives. ➤ Actrices et acteurs de l'insertion et de l'emploi : fourniture de matériel numérique aux bénéficiaires, offres de formations collectives, modules de e-learning, coaching individuel pour l'insertion et rallyes de l'emploi
Zone d'intervention	France, plusieurs régions	
Public	<ul style="list-style-type: none"> - Tous publics - Séniors - Collectivités - Insertion 	
Axes	<ul style="list-style-type: none"> - Inégalités d'usages - Inégalités d'accès - Formation 	
 https://sostech.fr/		
Tralalère		
Statut de la structure	Entreprise Esus	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Citizen code : atelier qui initie les enfants à partir de 10 ans à la programmation et aux métiers du numérique, en leur permettant de créer leur propre jeu vidéo. Le parcours peut être joué par les enfants en toute autonomie ou accompagnés de leur famille. Des actrices et acteurs éducatifs animent des ateliers avec les enfants, en présentiel ou distanciel, à l'école ou en centre de loisirs. ➤ Internet Sans Crainte : plateforme numérique de ressources pédagogiques sur le numérique pour développer une pratique numérique «citoyenne», réalisée en partenariat avec l'Union européenne et Safer Internet France.
Zone d'intervention	France, plusieurs régions	
Public	<ul style="list-style-type: none"> - Enfants - Écoles, centres de loisirs - Familles 	
Axes	<ul style="list-style-type: none"> - Inégalités d'usages 	
 https://www.tralalere.com/		
Unis Cité		
Statut de la structure	Association	<p>Le programme « Les connectés » est basé sur une approche transgénérationnelle : des jeunes «aidant-e-s» numériques rencontrent des personnes âgées, à leur domicile, dans une structure ou via un bus numérique, en séance collective ou individuelle, afin d'apporter leur aide dans l'acquisition de compétences numériques, l'accès à leurs droits (démarches administratives) et l'accès au matériel numérique.</p>
Zone d'intervention	France, plusieurs régions	
Public	<ul style="list-style-type: none"> - Adultes - Séniors - Habitant-e-s ZRR et QPV 	
Axes	<ul style="list-style-type: none"> - Inégalités d'usages - Inégalités d'accès 	
 https://www.uniscite.fr/actualite/les-connectes/		

Up and space Martinique		
Statut de la structure	Tiers-lieu (association)	Le tiers-lieu Up and space Martinique propose des ateliers et des formations sur mesure ou générales, visant la montée en compétences numériques des séniors, des professionnel-le-s de la médiation et des aidant-e-s numériques. Des formations sont également proposées aux associations et aux collectivités.
Zone d'intervention	Martinique	
Public	<ul style="list-style-type: none"> - Tous publics - Séniors - Demandeurs d'emploi - Aidant-e-s et professionnel-le-s de la médiation - Collectivités 	
Axes	<ul style="list-style-type: none"> - Inégalités d'usages - Formation 	
Web force 3		
Statut de la structure	Entreprise Esus	Web force 3 est une école de formation aux métiers du numérique. Elle a développé le programme Handi4change qui a pour objectif de former 1 000 personnes en situation de handicap aux métiers du numérique, à travers un format mixte (en présentiel et à distance) axé sur l'accès à l'emploi.
Zone d'intervention	<ul style="list-style-type: none"> - France, plusieurs régions - International 	
Public	Personnes en situation de handicap	
Axes	Formation	
WeTechCare		
Statut de la structure	Association	Les actions développées par WeTechCare ont pour but, d'une part, d'ouvrir les opportunités du numérique à toutes et tous, et d'autre part d'améliorer l'accompagnement social grâce à la technologie. Elle mène plusieurs programmes : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Les bons clics : plateforme numérique de formation d'aidant-e-s numériques et de publics en fragilité numérique, publication de contenus pédagogiques, animation de communautés d'utilisateurs. ➤ Le déclic : programme en ligne d'aide à la recherche d'emploi, incluant une mise en relation avec un mentor pour le suivi. ➤ Employeurs solidaires : montée en compétences des employeurs solidaires (Structures de l'insertion par l'activité économique et entreprises adaptées) sur le sujet de l'inclusion numérique, pour leur permettre d'accompagner leurs salarié-e-s en insertion sur et avec le numérique.
Zone d'intervention	<ul style="list-style-type: none"> - France, plusieurs régions - International 	
Public	<ul style="list-style-type: none"> - Tous publics - Jeunes - Insertion 	
Axes	Inégalités d'usages	

Zoomacom		
Statut de la structure	Association	Zoomacom met à disposition du matériel numérique à travers un centre multimédia itinérant : stands interactifs, ateliers variés et adaptés aux différents publics (papycamp pour les seniors, jobcamp pour les demandeurs d'emplois, etc.), impressions 3D, ateliers « devenir youtubeur »...
Zone d'intervention	Loire	
Public	<ul style="list-style-type: none"> - Tous publics - Séniors - Étudiant-e-s - Scolaires - Demandeurs d'emploi - Collectivités - Professionnel-le-s de la médiation - Associations 	L'association propose des tarifs solidaires afin de s'adapter aux possibilités des bénéficiaires.
Axes	<ul style="list-style-type: none"> - Inégalités d'accès - Inégalités d'usages - Formation 	 https://www.zoomacom.org/



DCStudio/FreePik

3. PRÉSENTATION DES 12 INITIATIVES SÉLECTIONNÉES

A) Critères de sélection

Pour sélectionner les initiatives, une liste de critères prioritaires et secondaires a été co-construite avec les membres du groupe de travail.

Les trois critères prioritaires sont :

- La grille de qualification des niveaux de preuve (cf. encadré supra), qui a permis de sélectionner les projets les plus matures du point de vue de leur mesure d'impact. Les projets de niveaux 3, 4 et 5 ont ainsi été privilégiés.
- La recherche d'une certaine représentativité des différentes catégories d'actions (inégalités d'accès, inégalités d'usages, formation, développement économique et territorial), sans toutefois bouleverser l'importance relative de chacune d'entre elle dans le recensement. Notons que ces catégories d'actions seront par la suite affinées et déclinées en onze finalités d'inclusion numérique, ou famille d'effets, afin de construire la matrice des effets et le référentiel de mesure d'impact.
- La recherche d'une certaine représentativité de la diversité des publics visés par les initiatives (grande précarité, seniors, femmes, jeunes, personnes en situation de handicap...).

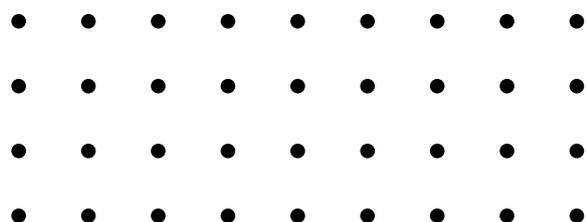
Les trois critères secondaires, servant dans un second temps à départager les initiatives, sont :

- L'avantage aux projets cherchant à impliquer les bénéficiaires dans leur conception, ces démarches ayant été largement mises en avant comme facteur de succès dans les différents entretiens menés depuis le début des travaux.
- La recherche d'une certaine diversité des périmètres d'interventions : dans l'idéal, il était souhaité de sélectionner des projets ayant une dimension locale, d'autres ayant une dimension régionale et d'autres ayant une dimension nationale et internationale.
- La recherche d'une certaine représentativité des différents types de structures porteuses des initiatives.

B) Présentation des projets

Sur la base de ces critères, 12 initiatives parmi la liste des projets recensés ont été sélectionnées :

- | | |
|-----------------------------|---------------------|
| ➤ Ecodair | ➤ Emmaüs Connect |
| ➤ Familles Rurales | ➤ Granny Geek |
| ➤ Konexio | ➤ Le Park Numérique |
| ➤ Orange / Fondation Orange | ➤ Silver Geek |
| ➤ Simplon.co | ➤ Sistech |
| ➤ Solinum | ➤ Unis Cité |



Ecodair

Axe d'inclusion numérique : Inégalités d'accès

Public cible : Tous publics/Insertion

Zone d'intervention : en ligne

Statut : Association **Niveau de preuve : 3**

🌐 <https://www-ecodair.org/>

Ecodair est un atelier et un chantier d'insertion sous forme associative qui œuvre pour l'insertion des personnes en difficulté sur le marché du travail. Ecodair a pour but de créer des emplois pérennes pour des personnes en situation de fragilité, visant à reconditionner le matériel informatique (D3E) de grandes entreprises et collectivités, pour le revendre à des prix accessibles à tous, tout en réduisant l'empreinte environnementale du numérique. Le numérique est ainsi à la fois un support d'insertion, et contribue à un objectif social et écologique. Une évaluation d'impact de Ecodair est disponible sur la plateforme Impact Track.

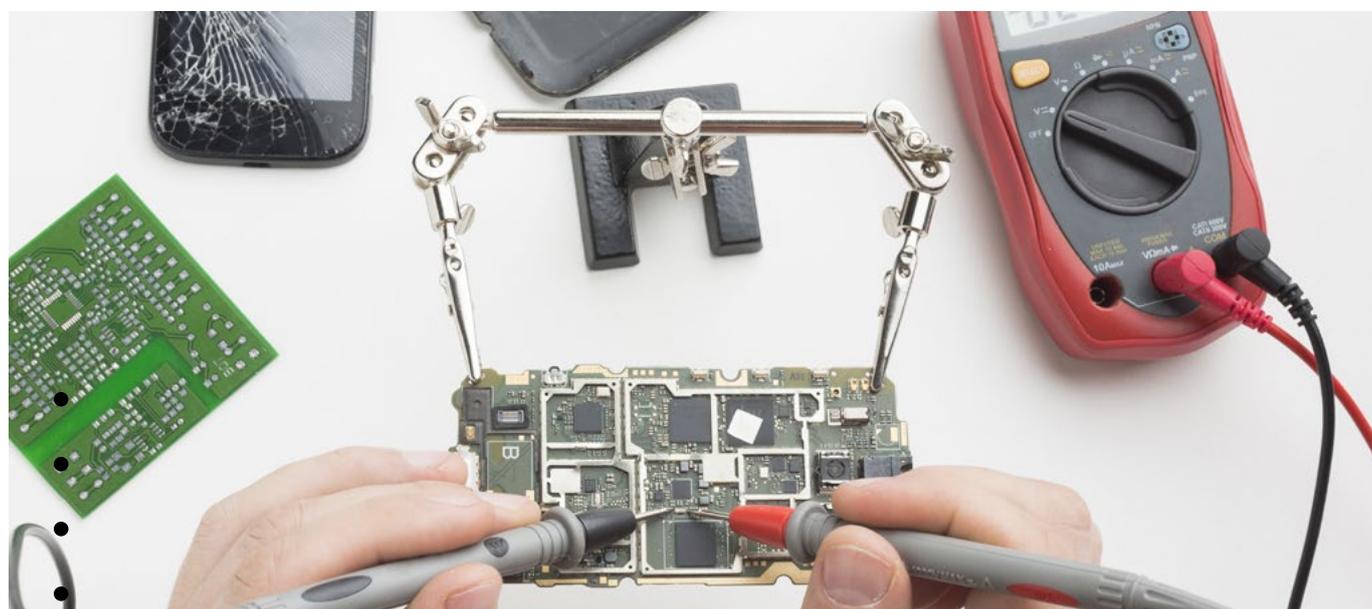


Quelques réalisations et informations-clés :

- 166 salarié-e-s, dont 78 en situation de handicap et 66 en insertion par l'activité économique (conventionnement Pôle Emploi),
- 400 heures de formations par salarié-e,
- 252 tonnes de matériel collecté,
- 14 868 produits reconditionnés,
- 1 185 foyers éloignés du numérique équipés grâce à Ecodair.

Quelques impacts positifs :

- 1 947 tonnes de CO2 évités grâce à la non-production de matériel neuf,
- 15% des salarié-e-s en insertion ou en situation de handicap rencontrent des difficultés financières après leur embauche au sein d'Ecodair, contre 34% avant leur embauche.



Freepik.com

Emmaüs Connect

Axe d'inclusion numérique : Inégalités d'accès, inégalités d'usages

Public cible : Tous publics/Actrices et acteurs sociaux

Zone d'intervention : France, plusieurs régions

Statut : Association **Niveau de preuve** : 4

🌐 <https://emmaus-connect.org/>

Emmaüs Connect est une association du mouvement Emmaüs qui veut répondre aux difficultés subies par les personnes en situation de précarité sociale sur les questions autour du numérique. Elle propose une prise en charge à toute personne orientée par une structure sociale, qui commence par un diagnostic numérique afin de mesurer le degré de familiarité avec les outils digitaux. Ensuite, un parcours adapté aux besoins est proposé, ainsi que des offres solidaires pour du matériel reconditionné (téléphones, ordinateurs, etc.) et des recharges téléphonie et internet prépayées accessibles aux budgets modestes. Un accompagnement existe également pour les structures sociales, en lien avec la thématique qui les concerne : emploi, santé, vieillesse...



Un projet emblématique de ces actions est le projet « Relais Numériques » : Emmaüs Connect propose d'outiller des structures sociales partenaires qui souhaitent agir contre l'exclusion autour du numérique. Chaque Relai qui compose le réseau propose une action sur au moins trois dimensions : l'équipement, la connexion et/ou l'accompagnement des publics sur les compétences essentielles.

Cet outillage prend la forme d'un accompagnement personnalisé et de formation professionnelle, ainsi qu'un partage de bonnes pratiques et un appui opérationnel durable.

Une étude d'impact globale de l'association a été conduite par le cabinet Archipel&Co en avril 2022 auprès des bénéficiaires, en s'appuyant sur les données d'Emmaüs Connect (rapport d'activité, données internes...) et des études qualitatives (entretien téléphonique) et quantitatives (enquête auprès de 394 bénéficiaires).

L'association a également mené une étude d'impact des Relais Numériques en avril 2023 auprès des bénéficiaires mais aussi auprès des structures sociales et de leurs équipes mettant en place le projet.

Quelques réalisations et informations-clés :

- 19 territoires d'action et 8 400 nouveaux inscrits en point d'accueil en 2021,
- En 2021, 124 000 recharges, 3100 téléphones et 1 600 ordinateurs vendus,
- En 2021, 9 000 permanences connectées et 2 800 bénéficiaires,
- Pour les Relais numériques : 450 relais numériques partenaires et plus de 2 000 personnes accompagnées.

Quelques impacts positifs :

- 60% des bénéficiaires déclarent réaliser plus de démarches administratives en ligne qu'avant,
- 65% des bénéficiaires des permanences déclarent désormais essayer de résoudre seuls un problème avant de demander de l'aide contre 26% avant les permanences,
- Pour les étrangers, 82% des bénéficiaires en France depuis moins de 3 ans considèrent qu'Emmaüs Connect a joué un rôle important dans leur parcours d'intégration,
- Pour les Relais numériques : montée en compétences et renforcement des capacités à accompagner les publics côté structure, renforcement de l'aisance avec le numérique et de l'estime de soi côté bénéficiaire.

Familles rurales

Axe d'inclusion numérique : Inégalités d'accès, inégalités d'usages, développement économique et territorial

Public cible : Populations rurales, jeunes, seniors

Zone d'intervention : France, plusieurs régions

Statut : Association

Niveau de preuve : 2b-3

🌐 <https://www.famillesrurales.org/>

Depuis fin 2019, Familles rurales déploie des Points de médiation numérique (PMN) dans les territoires ruraux partout en France, y compris en Outre-mer, afin de lutter contre la « fracture numérique ». L'action de l'association s'appuie sur des structures de proximité du réseau, notamment des tiers-lieux, avec pour missions :



- De fournir un accès libre à des équipements informatiques,
- D'assurer un accompagnement individualisé aux démarches en ligne,
- D'organiser des ateliers de formation des habitants : utilisation de l'outil informatique, démarches en ligne, éducation et prévention aux usages du numérique.

En outre, deux programmes visant à « aller vers » les publics en situation de fragilité numérique sont menés :

- Rur@linette, un véhicule itinérant proposant des activités numériques (familiarisation avec les outils numériques, aide aux démarches administratives), via un accompagnement individuel ou collectif.
- E-voisineurs : les aidant-e-s numériques se déplacent sur rendez-vous au domicile des usager-e-s afin de les aider dans leurs démarches numériques.

Familles rurales s'appuie sur une fine connaissance des besoins des publics et s'intéresse de près aux effets de ses actions, notamment par un suivi rapproché des bénéficiaires de ses actions. Même sans étude d'impact à proprement parler, Familles rurales met en avant certains effets de son action sur les bénéficiaires, sur la base d'observations ou de retours informels de certain-e-s bénéficiaires.

Quelques réalisations et informations-clés :

- 175 points de médiation dans 52 départements,
- 21 600 personnes accompagnées dont 25% ont moins de 18 ans et deux tiers sont des femmes,
- 320 aidant-e-s numériques sur toute la France et 42 conseiller-e-s numériques France services,
- 2 088 ateliers réalisés dans 671 communes.

Quelques impacts positifs (renseignés dans la Fiche Impact) :

- Renforcement du lien social et familial,
- Amélioration de l'estime de soi,
- Amélioration du retour à l'emploi.

Granny Geek

Axe d'inclusion numérique : Inégalités d'usages

Public cible : Séniors

Zone d'intervention : En ligne - Nationale

Statut : Société commerciale

Niveau de preuve : 3-4

🌐 <https://www.sos-grannygeek.com/>

Entreprise agréée ESUS, Granny Geek propose différents services dédiés aux seniors, dont la particularité est que toutes les actions sont réalisées en ligne, fruit d'une réelle volonté et marque de différenciation. L'objectif de Granny Geek est triple : assistance, accompagnement et acculturation à distance des séniors dans leur vie numérique au quotidien.

Pour le premier, une hotline a été mise en place pour assister par téléphone ou par téléassistance. Un mail dédié est également à disposition. Pour le second, des cours individuels de 45 minutes en visio sur différentes thématiques numériques (sécurité, archivage, communication, paramétrage, navigation...) élaborés en fonction des besoins sont proposés, tout comme des visioconférences et une plateforme de formation e-learning, « Mon Appli Granny Geek ». Enfin, pour le dernier, des outils tels que le site internet, ses contenus accessibles, des dictionnaires, une newsletter « Le Petit Bol d'Air » etc. y contribuent.

Depuis la création de Granny Geek en 2020, la question de l'impact et sa mesure a été centrale pour penser l'activité. 3 mesures d'impact ont été menées, dont la plus récente a eu lieu dans le cadre du programme Size Up d'Antropia Essec. Pour celle-ci, plusieurs entretiens qualitatifs ont été menés et un questionnaire transmis aux bénéficiaires.

Les études d'impact réalisées montrent que cette approche à distance fonctionne.

Quelques réalisations et informations-clés :

- > 15 000 participations aux cafés virtuels,
- > 1 500 personnes dépannées et accompagnées,
- > 1 200 abonnés au Petit bol d'air,
- > 600 deekos du geek distribué.

Quelques impacts positifs :

- > Amélioration du bien-être : 70% des bénéficiaires déclarent un bien-être accru, gagnant en confiance, compétences et en autonomie,
- > Renforcement de lien social : 63% des bénéficiaires se sentent plus inclus dans la boucle des échanges, partagent leurs connaissances et ont le sentiment d'améliorer leur statut social,
- > Stimulation cognitive : 92% des bénéficiaires se sentent stimulés intellectuellement par les services de Granny Geek, et se sentent plus informés sur la sécurité informatique,
- > 82% des personnes interrogées déclarent se sentir plus sûres d'elles en utilisant leur appareil numérique.



Konexio

Axe d'inclusion numérique : Inégalités d'usages, formation

Public cible : Tous publics, insertion, jeunes déscolarisé-e-s, réfugié-e-s, habitant-e-s de QPV, femmes

Zone d'intervention : France, 4 régions, international (3 pays en plus de la France)

Statut : Association **Niveau de preuve : 4**

🌐 <https://www.konexio-eu/>

Faisant le constat d'une forte interconnexion entre inclusion numérique et inclusion sociale, Konexio a vu le jour avec l'objectif de permettre à des personnes étrangères et/ou éloignées du marché du travail de monter en compétences informatiques grâce à l'engagement d'un réseau de bénévoles formateurs et de conseiller-e-s numériques. L'association propose des formations gratuites aux outils numériques (bureautique et code) pour toute personne désireuse d'apprendre à utiliser un ordinateur et/ou de s'initier aux bases du développement web.



En parallèle de ces cours, l'association accompagne ses apprenant-e-s vers l'emploi ou la formation, en leur faisant profiter d'ateliers, d'opportunités offertes par l'écosystème de l'économie sociale et solidaire et de son réseau de partenaires et d'alumni. Des formations sont en outre proposées, pour faciliter l'accès aux métiers numériques en tension (développement web, Technicien.ne Supérieur.e Système et Réseaux, etc.).

La culture de l'évaluation et l'analyse des données sont fortement ancrées chez Konexio. Des questionnaires sont ainsi soumis aux bénéficiaires à la fin de leur formation, et 6 et 12 mois après leur sortie des programmes. Des entretiens qualitatifs sont également mis en place avec les apprenant-e-s, notamment en fin de formation.

Informations clés sur les réalisations en 2022 :

- > 217 groupes de formation animés dans toute la France,
- > 1 368 places de formation,
- > 155 apprenant.es formé.es à l'international.

Impacts positifs :

- > 56,5% des apprenant-e-s disent être en emploi, en entrepreneuriat ou en formation 6 mois après la formation solidaire Konexio.
- > 84% des apprenant-e-s qui ont suivi une formation DigitAll (compétences bureautiques) estiment avoir amélioré leur niveau dans l'une des compétences fondamentales en informatique.
- > 66% des apprenant-es disent être confiant-es dans leur recherche d'emploi, 6 mois après leur sortie de formation solidaire.

Le Park Numérique

Axe d'inclusion numérique : Inégalités d'accès, inégalités d'usages, Formation, développement économique et territorial

Public cible : Tous publics, professionnel-le-s de la médiation et de l'action sociale, enfants, jeunes, personnes en situation de handicap, insertion, séniors

Zone d'intervention : Outre-Mer, Île de France

Statut : Association

Niveau de preuve : 2b-3

🌐 <https://leparknumerique.com/>

Le Park Numérique a pour vocation de démocratiser l'accès au numérique, de former de futurs acteurs et actrices de la transformation numérique et de favoriser une insertion socioprofessionnelle durable dans le monde du numérique. L'action veut s'appuyer sur un apprentissage dynamique, pour tous et toutes et qui assure une proximité avec les territoires ultramarins. Elle s'étend aujourd'hui sur 22 villes pour 7 départements : Polynésie, Mayotte, Martinique, La Réunion, Île-de-France, Guyane et Guadeloupe.



Pour atteindre ses objectifs, l'association met en œuvre trois parcours en fonction des publics visés :

- **Parcours professionnalisant** : un suivi et accompagnement individualisé en 4 étapes est proposé, avec un atelier de découverte (ou orientation solidaire si les bénéficiaires rencontrent des difficultés à ce stade, une formation qualifiante, un module de perfectionnement et une formation certifiante.
- **Parcours grand public** : mise en place d'ateliers de découverte, sensibilisation et renforcement de compétence de base pour rendre le numérique plus accessible.
- **Parcours « educ »** : améliorer la connaissance des outils numériques des enfants (niveau école primaire et collègue) et les sensibiliser aux métiers du numérique.

En 2022, une mesure d'impact est menée au sein du Park numérique par Groupe SOS Consulting et la Croix-Rouge via Mesurez votre impact. Presque 200 bénéficiaires des parcours grand public et educ ont répondu à un questionnaire en ligne. Ces données ont pu permettre de préciser les caractéristiques de participant-es ainsi que d'avoir des premiers éléments sur l'impact des parcours.

Quelques réalisations et informations-clés :

- 15 projets menés,
- 49% d'inscrit-e-s sont touchés par l'illectronisme,
- 62% de publics vulnérables (décrocheur-euse-s, , demandeur-euse-s d'emploi, femmes isolées, etc.).

Quelques impacts positifs :

- 71% sont « tout à fait d'accord » avec le fait que la participation aux activités du Park Numérique leur a permis d'avoir un accès plus facile aux outils de recherche d'emploi en ligne.
- 66% sont « tout à fait d'accord » avec le fait que depuis leur participation aux activités du Park Numérique, il-elles se sentent plus informé-es.
- 61% des répondant-es sont « tout à fait d'accord » avec le fait que la participation aux activités du Park Numérique leur a permis de gagner en autonomie pour accéder à internet.
- 61% sont « tout à fait d'accord » avec le fait que depuis leur participation aux activités du Park Numérique, il-elles ont moins peur d'utiliser les outils numériques.

Orange / Fondation Orange

Axe d'inclusion numérique : Inégalités d'accès, inégalités d'usages, formation, développement économique et territorial

Public cible : Tous publics, enfants, jeunes, familles, femmes, seniors, personnes en situation de handicap, insertion, professionnel-le-s, entrepreneur-e-s

Zone d'intervention : France, International

Statut : Société commerciale / Fondation d'entreprise **Niveau de preuve : 2b-3**

🌐 <https://www.orange.com/fr> 🌐 <https://www.fondationorange.com/fr>

Orange, directement et par le biais de sa fondation, agit en faveur de l'inclusion numérique avec plusieurs programmes. En tant qu'opérateur responsable, Orange s'engage à lutter pour réduire les inégalités liées à l'accès, au matériel, aux usages et à la maîtrise du numérique, en favorisant la connectivité, l'inclusion et le développement des compétences, sans discrimination.



Les programmes portés par Orange :

- Les ateliers numériques sont destinés à accompagner les publics dans leurs usages. Accessibles à tous, ces ateliers sont organisés en ligne ou en présentiel dans une sélection de boutiques Orange, au sein de tiers-lieux et sites de collectivités locales, associations et partenaires, tels que les clubs de la FFR et FFF (Fédérations françaises de rugby et de football) pour être au plus près des publics. Ces ateliers de sensibilisation dispensent des conseils, en vue de faire gagner les bénéficiaires en autonomie et en sérénité.
- L'offre solidaire « Coup de pouce Internet » vise à faciliter l'accès à une connexion internet-TV-téléphone fixe à domicile, à l'acquisition d'un ordinateur portable reconditionné et à un accompagnement aux usages. Sans engagement, elle est réservée aux foyers dotés d'un quotient familial inférieur à 700€ et aux seniors bénéficiaires de l'Allocation de solidarité aux personnes âgées (Aspa).

Les programmes portés par la Fondation Orange :

- En collaboration avec des associations d'aide à la jeunesse, les Fab-labs solidaires accueillent, en France et dans 23 pays, des jeunes en rupture avec les méthodes d'enseignement classiques pour qu'ils développent des pratiques numériques, techniques et transverses.
- Le programme Maisons Digitales agit pour l'insertion sociale et professionnelle des femmes. Implanté dans 23 pays, avec plus de 45 000 femmes formées au numérique depuis 2015, ce programme œuvre pour leur indépendance économique.

Pour les deux derniers programmes cités, une étude d'impact a été réalisée entre 2021 et 2022 par le cabinet Improve auprès des associations partenaires de la Fondation Orange et des bénéficiaires.

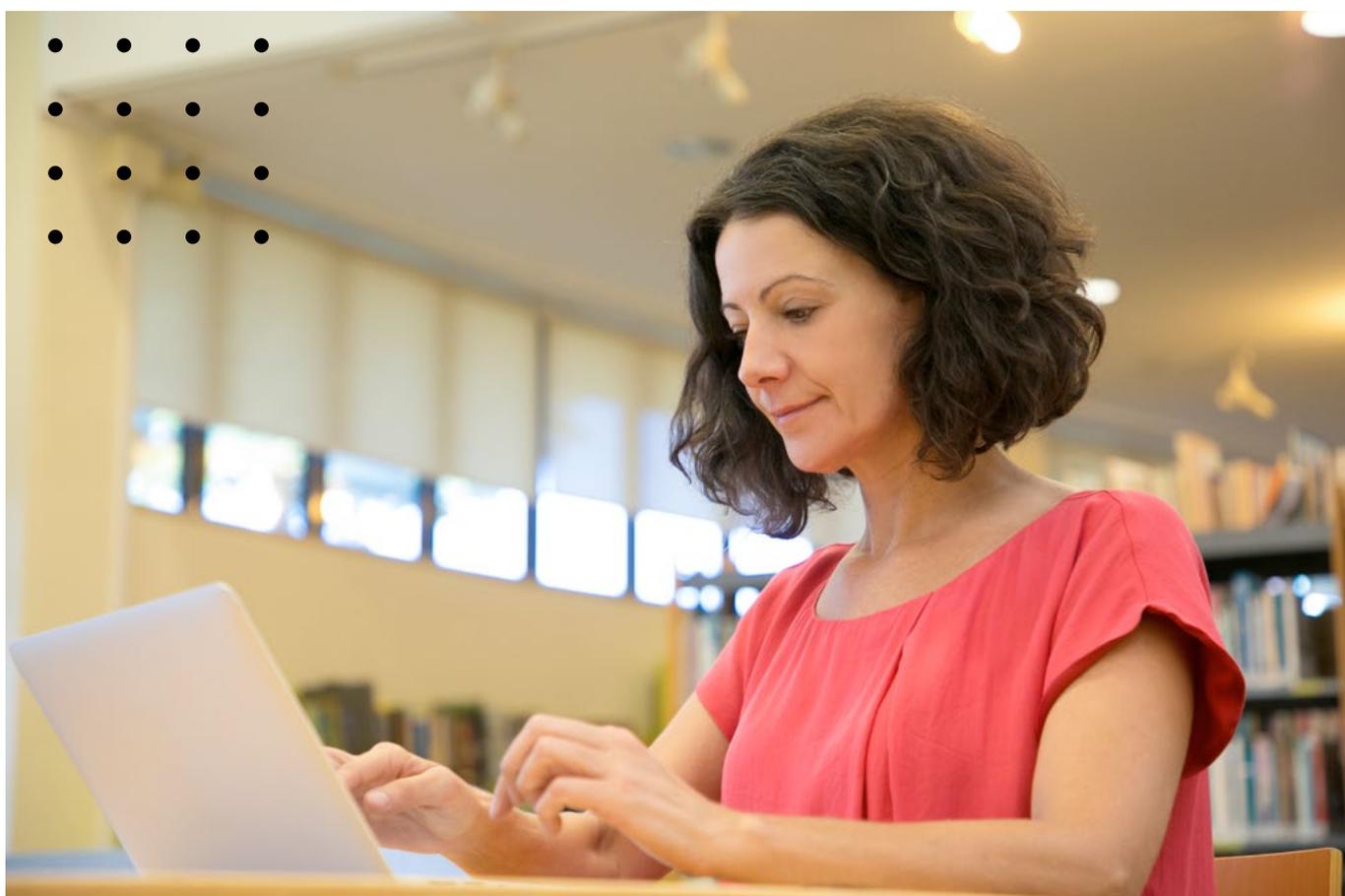
Quelques réalisations et informations-clés :

- Ateliers numériques : 182 000 bénéficiaires accompagnés en 2022 en France par le programme Orange Digital Center (ODC).
- Fab-labs solidaires : plus de 10 000 bénéficiaires depuis le lancement, dont près de 4000 en France.
- Maisons digitales : près de 10 000 bénéficiaires, dont près de 2 000 en France.



Quelques impacts positifs :

- > **Ateliers numériques** : d'après une étude menée par le cabinet Goodwill Management en 2021 sur un programme similaire porté par *British Telecom*, 60% des personnes formées âgées de plus de 55 ans déclarent avoir gagné en confiance en elles suite à la sensibilisation. Selon la même étude, 25% des personnes âgées formées déclarent se sentir moins seules suite à la formation.
- > **Offre solidaire Coup de pouce Internet** : gain de pouvoir d'achat, soutien économique aux associations, diminution de l'isolement social, accès aux droits.
- > **Fab-labs solidaires** : en France, en 2021, 64% des bénéficiaires ont pu développer leur réseau professionnel grâce au programme, 86% ont pu accéder à du matériel numérique, 82% disent avoir appris à mieux travailler en collectif.
- > **Maisons digitales** : en France, en 2021, 62% des bénéficiaires indiquent que le programme leur a permis d'affiner leur projet professionnel, 89% ont pu accéder à du matériel numérique, 92% ont développé leurs savoirs numériques, 83% se sentent globalement plus autonomes sur un ordinateur.



Pch.vector/Freepik

Silver Geek

Axe d'inclusion numérique : Inégalités d'usages

Public cible : Séniors

Zone d'intervention : France, plusieurs régions

Statut : Association **Niveau de preuve : 3**

🌐 <https://silver-geek.org/>

Association pionnière de l'esport dédié aux séniors, Silver Geek développe depuis 10 ans des actions articulant 5 caractéristiques originales, identifiées et formalisées par Gabrielle Lavenir, chercheuse en sociologie :



- > Le jeu vidéo comme support d'apprentissage et d'usage des outils numériques,
- > La compétition pour motiver, engager et valoriser toutes les parties prenantes du projet (séniors, jeunes, pros...),
- > Des relations intergénérationnelles initiées à partir d'intérêts communs (jeunes et séniors faisant équipe et partageant leurs savoirs respectifs),
- > Un équilibre entre la co-construction territoriale des actions et une dynamique nationale fédératrice,
- > Une utilité sociale qui dépasse le cercle des principales parties prenantes (plaidoyer pour une vision inclusive des pratiques numériques/vidéo ludiques et lutte contre l'âgisme et les stéréotypes sur les séniors et leurs capacités).

Silver Geek vise ainsi à améliorer la santé et le bien-être des séniors, à développer les liens sociaux et intergénérationnels tout en réduisant la fracture numérique. Deux programmes sont déployés : l'animation d'ateliers ludiques hebdomadaires dans les structures d'accueil des personnes âgées et l'organisation de compétitions esport entre équipes de personnes âgées.

Chaque année, une étude d'impact interne, à la fois quantitative et qualitative, est menée sur la base d'un référentiel d'évaluation élaboré avec l'appui bénévole d'un médecin de la Haute autorité de santé.

Quelques réalisations et informations-clés :

- > Plus de 35 000 séniors bénéficiaires,
- > Plus de 11 000 jeunes mobilisé-e-s,
- > Plus de 150 structures séniors partenaires.

Quelques impacts positifs :

- > 94% des seniors interrogés pensent que les animations Silver Geek leur ont apporté et/ou appris quelque chose.
- > 92% du personnel interrogé ont noté que les seniors concernés participent à la vie de la structure depuis les animations Silver Geek alors qu'habituellement ils n'y participaient pas.
- > Une partie des jeunes volontaires, grâce à leur engagement dans le projet, s'intéressent à des voies professionnelles qu'ils n'avaient jamais envisagé auparavant.
- > Du personnel de structures accueillantes témoignent d'une relation jeune/sénior améliorée, permettant de lutter contre l'isolement.

Simplon.co

Axe d'inclusion numérique : Inégalités d'usages, formation

Public cible : Tous publics, insertion, jeunes déscolarisés, réfugié-e-s, habitant-e-s de QPV, professionnel-le-s de la médiation, femmes, professionnel-le-s du numérique, enseignant-e-s, personnes en situation de handicap

Zone d'intervention : France, plusieurs régions, international

Statut : Entreprise Esus

Niveau de preuve : 3

 <https://simplon.co/>

Simplon.co est un réseau de 120 centres de formations professionnelles inclusives et certifiantes aux compétences et métiers du numérique pour les personnes en situation de fragilité face à l'emploi. Des formations sont proposées pour les différents publics dans une logique d'inclusion sociale et professionnelle via le numérique :

- > Formations aidants connect et conseiller-e-s numérique France services : programme dédié à la formation des travailleurs sociaux et des conseiller-e-s France services.
- > Thalent digital : programme en partenariat avec l'Agefiph visant à former les personnes en situation de handicap aux métiers du numérique.
- > Formation accessibilité numérique : formation certifiante pour développer des espaces numériques adaptés aux personnes en situation de handicap.
- > Welcode / Refugeek : des parcours de formation aux compétences fondamentales en informatique et aux métiers du numérique et un accompagnement renforcé vers l'emploi, destinés aux personnes réfugiées et aux personnes bénéficiaires de la protection internationale.
- > Formation #hackeresses : parcours gratuit destiné aux femmes pour s'initier au web, découvrir les métiers du numérique, être accompagnée dans leur orientation professionnelle.
- > Programme Worforce : formations courtes et certifiantes dédiées aux demandeur-euse-s d'emploi.
- > Formations au numérique pour tous : formations sur tous les sujets et métiers numériques, en partenariat avec des entreprises (Microsoft, Apple, Meta...), et adaptés à tous les publics.



Pour rendre compte de l'impact de ses programmes, une équipe dédiée à la mesure d'impact a été constituée dès le démarrage de Simplon.co. Des enquêtes, quantitatives et qualitatives, sont ainsi menées avant et après l'entrée en formation des bénéficiaires, et un tableau de bord détaillé est mis à jour tous les trimestres. Par ailleurs, Simplon.co a sollicité l'appui du cabinet n-clique pour optimiser la pertinence de ses indicateurs d'impact.

Quelques réalisations et informations-clés :

- > 21 715 Simplonien-ne-s formé-e-s dans le monde (moins de 30 ans d'âge en moyenne, 37% d'apprenantes, 45% ont un niveau bac ou infra-bac), dont 13 750 en France.
- > 6 070 Simplonien-ne-s formé-e-s sur un an, pour 387 formations réalisées.

Quelques impacts positifs :

- > En France : 53% de sorties vers l'emploi, dont près de la moitié en CDI et 17% de sorties vers une autre formation.
- > À l'international : 61% de sorties vers l'emploi, 8% de sorties vers l'entrepreneuriat et 13% de sortie vers une autre formation.

Sistech

Axe d'inclusion numérique : Inégalités d'usages, formation

Public cible : Femmes réfugiées

Zone d'intervention : France, Grèce, Italie

Statut : Association **Niveau de preuve : 5**

🌐 <https://sis.tech/>

Depuis 2017, Sistech soutient l'émancipation professionnelle de femmes réfugiées, dans les métiers de la tech et du numérique. Ce soutien s'articule autour de 3 programmes, conçues avec les femmes réfugiées :



- **Pathway** : un programme d'orientation professionnelle permettant de développer des compétences informatiques fondamentales, de mieux comprendre le marché du travail local et les opportunités possibles dans les métiers de la tech et du numérique.
- **Springboard** : un programme de formation permettant de construire son projet professionnel et de se former au métier de son choix parmi : développement Web, analyse des données, cybersécurité, marketing digital, UX/UI design, gestion de projet digital ou de produit...
- **Boost** : un programme d'inclusion professionnelle permettant de construire un réseau, de comprendre le fonctionnement du marché du travail tech et de créer des supports en ligne essentiels pour la recherche d'emploi (CV, lettre de motivation...).

L'association a été lancée, dès son démarrage, avec le souci de l'impact qu'elle crée. Chaque année, une évaluation externe est menée, avec le soin de choisir des cabinets différents pour avoir une variété d'approches méthodologiques et de regards sur les actions menées, dans une perspective d'amélioration continue des pratiques.

Quelques réalisations et informations-clés :

- Plus de 400 femmes accompagnées sur 3 pays : France, Italie et Grèce,
- 35 candidatures envoyées par *fellow* en moyenne,
- Plus de 650 bénévoles engagés,
- 84% des *fellows* qui entrent dans un parcours de Sistech, y participent assidûment jusqu'à la cérémonie de remise des certificats (Assiduité élevée pour un programme uniquement réservé aux femmes).

Quelques impacts positifs :

- 71% des *fellows* ont reçu au moins une offre d'emploi positive,
 - 41% des *fellows* ont décroché un contrat de travail à l'issue du programme,
 - 30% des *fellows* ont décroché une offre de travail en alternance avec une formation dans le numérique,
- 57% des *fellows* disent avoir plus confiance en elles depuis le programme.

Solinum

Axe d'inclusion numérique : Inégalités d'accès, développement économique et territorial

Public cible : Personnes en grande précarité, collectivités, actrices et acteurs sociaux

Zone d'intervention : En ligne

Statut : Association **Niveau de preuve : 4**

🌐 <https://www.solinum.org/>

Solinum est une association qui développe des projets innovants de lutte contre la pauvreté. Leur conviction repose sur le numérique comme source de solutions innovante, que l'association expérimente et généralise après mesure de ses effets. Partant du constat que les personnes en situation de précarité ont des difficultés à obtenir des informations pour s'orienter et par conséquent à accéder à certains lieux et services qui leur seraient utiles, l'association a créé Soliguide. Il s'agit d'une cartographie qui recense toutes les initiatives solidaires en France, afin de rendre l'information accessible à toutes celles et ceux qui en ont besoin – en particulier les personnes en situation de grande précarité et les associations qui leurs sont dédiées – et fournir des renseignements de qualité.



Soliguide a fait l'objet d'une évaluation d'impact en 2022 selon la méthode du SROI (*Social Return On Investment*, ou retour social sur investissement), conduite par le laboratoire E&Mise de l'Essec, après une première évaluation en 2021.

Quelques réalisations et informations-clés :

- > 1 899 811 recherches effectuées en 2022 (3 fois plus qu'en 2021),
- > Plus de 65 000 services référencés,
- > 35% des actrices et des acteurs de la solidarité interrogé-e-s mettent à jour de manière autonome les informations du guide.

Quelques impacts positifs :

- > 64% estiment que le guide leur a permis d'orienter davantage de bénéficiaires,
- > 7,5 minutes de temps sont gagnées en moyenne par les actrices et les acteurs sociaux pour l'orientation des personnes accueillies,
- > SROI : pour 1 € investi dans Soliguide, 1,93 € de valeur sociale est créé.

Unis-Cité

Axe d'inclusion numérique : Inégalités d'accès , inégalités d'usages

Public cible : Adultes, réfugié-e-s, séniors, habitant-e-s ZRR et QPV

Zone d'intervention : France plusieurs régions

Statut : Association **Niveau de preuve : 4**

🌐 <https://www.uniscite.fr/>

Unis-Cité est l'association experte et pionnière du Service Civique des jeunes en France, partenaire privilégié de l'État et des collectivités dans le déploiement du Service Civique. Unis-Cité développe également depuis 2015 des actions à destination des structures qui souhaitent accueillir leur propres volontaires en Service Civique (prêt d'agrément, aide au recrutement, formation des tuteurs, formations civiques et citoyennes des volontaires...).



Son programme « Les Connectés » a pour objectif de rassurer, d'accompagner et de former les personnes en vue de l'autonomie numérique. Le programme Les Connectés s'adresse prioritairement aux séniors, mais également à tout public fragilisé ayant des difficultés de maîtrise du numérique. Formés en amont par les actrices et acteurs locaux référent-e-s et par l'organisation Emmaüs Connect, les accompagnant.e-s et/ou services civiques qui interviennent dans Les Connectés proposent à la fois :

- Un suivi individuel (à domicile ou en permanence) pour accompagner les personnes les plus éloignées dans leur autonomie numérique sur leur propre matériel ;
- Des ateliers collectifs, accueillis par des structures locales, pour permettre d'acquérir des compétences numériques de base permettant de maîtriser les démarches en ligne en matière d'accès aux droits, et de s'initier à des pratiques utiles pour la vie courante (gestion des mails, Skype, etc.),
- Un accueil dans des pôles de permanence pour les personnes qui rencontrent des difficultés sur le numérique.

Quelques réalisations et informations-clés :

- Près de 40 000 bénéficiaires accompagné-e-s par 1 500 volontaires en 4 ans,
- 78% des bénéficiaires sont des femmes,
- 70% des bénéficiaires ont plus de 65 ans,
- 59% des bénéficiaires vivent en zone rurale.

Quelques impacts positifs (sur les bénéficiaires séniors) :

- 91% déclarent avoir approfondi ou découvert des compétences dans le numérique et 61% déclarent continuer de les mobiliser,
- 76% déclarent avoir une meilleure compréhension des jeunes,
- 69% disent moins appréhender l'utilisation d'internet et des outils numériques à l'issue du programme,
- 65% déclarent utiliser davantage leurs équipements numériques.

C. Constats sur les études d'impact identifiées

La revue documentaire et les entretiens réalisés dans le cadre de ce groupe de travail nous éclairent sur la place de la mesure d'impact social dans les pratiques d'évaluation propres aux opérations et projets d'inclusion numérique, ainsi que les défis inhérents à celles-ci.

Trois enseignement principaux émergent :

C.1. L'importance de l'évaluation d'impact dans le champ de l'inclusion numérique

Comme dans l'ensemble des champs de l'inclusion sociale, la question de l'évaluation d'impact revêt de plus en plus d'importance. Cela est particulièrement prégnant dans l'inclusion et la médiation numériques, notamment pour deux raisons.

D'une part, l'inclusion numérique est un concept aux frontières mouvantes, évolutives, qui touche à de nombreux enjeux (cf. partie 1). L'évaluation d'impact permet d'expliquer dans les détails et très concrètement comment le projet se situe dans cet ensemble : le fait de détailler le contexte des actions réalisées (le public et ses spécificités, les besoins exprimés le cas échéant, etc.), les actions elles-mêmes, les moyens déployés pour les mettre en œuvre et les effets produits par ces actions contribue à positionner plus clairement le projet évalué dans le champ de l'inclusion numérique. La compréhension des différents effets produits par les initiatives (autonomisation, lien social, développement économique, inclusion, etc.) dans le cadre d'une démarche de mesure d'impact impliquant au

maximum les bénéficiaires permet d'avoir un regard plus affûté sur les enjeux de l'inclusion numérique.

D'autre part, le champ de l'inclusion numérique est constitué de nombreux-seuses actrices et acteurs très différent-e-s en termes de taille, de type de structure, d'envergure, de rayonnement, d'activités, etc. Il est de plus en plus essentiel pour ces actrices et acteurs de comprendre et valoriser les activités qui produisent des changements dans la vie des personnes ciblées, tant pour communiquer et se différencier auprès des organismes financeurs (dans un champ de plus en plus concurrentiel), que pour affiner leur stratégie et leurs opérations.

Les études d'impact produites par les initiatives sélectionnées portent donc à la fois sur la pertinence et la cohérence des projets menés par rapport aux besoins socioéconomiques identifiés et décrits, mais aussi sur l'identification des effets de ces projets sur les comportements individuels et collectifs, en cherchant à apporter la « preuve » de leur impact.

C.2. L'hétérogénéité en termes de maturité et de moyens consacrés à la mesure d'impact

Le recensement des 160 projets et l'analyse à la loupe des 12 initiatives sélectionnées met en lumière une grande hétérogénéité, en termes de maturité et de moyens consacrés à la mesure d'impact. Cette hétérogénéité ne permet pas de dresser des conclusions par type d'acteur (associations ou sociétés commerciales...), ou en fonction de leur taille et des moyens dont ils disposent, par exemple. Il semble que l'appétence personnelle, les trajectoires des dirigeant-e-s et les opportunités rencontrées soient les principaux vecteurs des démarches de mesure d'impact.

Si la totalité des initiatives recensées ne sont pas engagées dans une démarche d'impact, loin s'en faut, les programmes sont construits de manière documentée, en se basant sur l'expérience de terrain des actrices et des acteurs ainsi que sur des ressources externes. La grande majorité d'entre elles portent

une attention sérieuse au suivi de leurs activités et mettent en place des mécanismes rigoureux pour collecter des données sur leurs réalisations.

Les niveaux de maturité observés des 12 initiatives sélectionnées sur le sujet de la mesure d'impact sont plutôt élevés, comparativement à d'autres secteurs sociaux. Ainsi, la majorité des structures se situe autour du niveau 3 selon la grille de qualification de l'Impact tank, signifiant que l'évaluation est bel et bien menée et qu'elle suggère des résultats positifs sur les cibles de l'intervention, mais que la causalité entre l'intervention et ces derniers n'est pas toujours strictement établie. Quatre d'entre elles se situent au niveau 4 (ce qui implique que la causalité est démontrée) et une se situe au niveau 5 (croisant différentes évaluations démontrant la causalité et permettant de proposer des méthodologies pour reproduire ces impacts dans des contextes différents).

C.3. La diversité des démarches et des méthodologies mobilisées

Les effets des programmes d'inclusion numérique s'inscrivent dans un temps relativement long et sont par nature complexes. De plus, ces effets impliquent souvent d'autres actrices et acteurs dont la contribution n'est pas toujours formellement identifiée. Dans ce contexte, il est particulièrement compliqué d'isoler, parmi les effets produits, les impacts réellement imputables aux actions conduites.

Afin de parvenir à cerner de la manière la plus précise possible ces impacts et leurs déterminants, les initiatives sélectionnées ont eu recours à des méthodes variées. La plupart mobilisent à la fois des éléments quantitatifs (nombres, pourcentages, etc.) et qualitatifs (témoignages par exemple), mais certaines privilégient les uns ou les autres. Une différence s'observe quant au recours ou non à un-e prestataire externe. S'il est généralement recommandé de procéder à une évaluation externe pour asseoir la légitimité des résultats – ce que font la moitié des organisations sélectionnées – certaines préfèrent une approche interne, tout en prenant parfois des

avis et des compétences spécifiques en externe sur certains aspects pour affiner leur démarche. Enfin, les structures utilisent une variété de méthodologies de mesure d'impact, bien que la théorie du changement (cf. partie 3 du rapport) soit la plus utilisée. Cette méthode permet d'explicitier les changements en mettant en regard les ressources et les activités produites par une structure ou un projet précis avec l'impact recherché, au travers d'une chaîne logique. Néanmoins, une des initiatives sélectionnées a choisi une méthode de monétarisation, le SROI, pour traduire en termes monétaires les changements sociaux produits par ses activités.

De manière plus générale, l'analyse des évaluations d'impact conduites par les initiatives sélectionnées permet d'alimenter le référentiel proposé dans la partie suivante du rapport, que ce soit en reprenant des indicateurs déjà aboutis, ou en s'inspirant des différentes démarches pour construire les indicateurs les plus adaptés aux situations.



Karlyukav/FreePik

PARTIE 3

PRÉSENTATION DU RÉFÉRENTIEL D'INDICATEURS ET RECOMMANDATIONS POUR RENFORCER LA MESURE DE L'IMPACT

- 1. Rappel des définitions, enjeux et principes
- 2. Point sur les référentiels existants
- 3. Une proposition de référentiel commun
- 4. Guide pratique pour mettre en place sa propre démarche d'impact



PARTIE 3 : PRÉSENTATION DU RÉFÉRENTIEL D'INDICATEURS ET RECOMMANDATIONS POUR RENFORCER LA MESURE DE L'IMPACT

Les initiatives sélectionnées dans le champ de l'inclusion numérique ont mis en lumière une hétérogénéité des pratiques en termes de mesure d'impact. Si certaines se sont structurées dès leurs débuts autour de la mesure d'impact, d'autres se sont penchées sur la question plus récemment. Les auditions menées ont révélé un intérêt prononcé des acteurs à monter en compétences sur le sujet.

Après un rappel des enjeux, définitions et principes afférents à la mesure d'impact, nous présenterons deux exemples de démarches parmi les initiatives sélectionnées, particulièrement intéressantes sur le plan méthodologique, pour inspirer d'autres acteurs du champ de l'inclusion numérique.

Cette troisième partie sera également consacrée à la présentation du référentiel commun élaboré dans le cadre du groupe de travail et de plusieurs recommandations visant à accompagner les organisations dans la mise en œuvre concrète et pratique de leur démarche d'impact et de son évaluation.

1. RAPPEL DES DÉFINITIONS, ENJEUX ET PRINCIPES

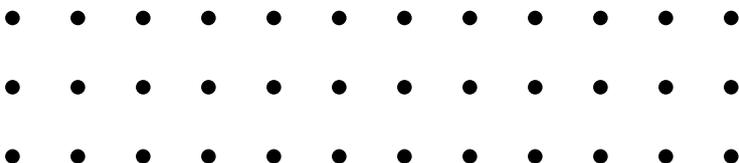
Par « impact social », nous entendons les effets produits par une action sur ses principales parties prenantes en réponse à un besoin social identifié. Ces effets, ou ces changements, peuvent être positifs ou négatifs, directs ou indirects, de court ou de long terme, et attendus ou inattendus.

Un besoin social correspond à un enjeu de préservation ou d'amélioration des conditions de vie des femmes et des hommes dans leur environnement. Cela intègre à la fois une dimension sociale (inégalités, pauvreté, éducation, santé...) et écologique (empreinte carbone, biodiversité, gestion des déchets, choix énergétiques...).

Évaluer ou mesurer l'impact social permet de répondre aux questions suivantes : quels sont les changements provoqués dans la vie des parties prenantes grâce aux activités déployées ? Quel est le degré d'importance de ces changements ? Quelle est la contribution d'une action ou d'une organisation par rapport à ces changements ?

L'évaluation d'impact social peut servir plusieurs finalités :

- > **Donner des clés de compréhension** en vue d'améliorer l'action mise en œuvre, ou l'organisation elle-même.
- > **Rendre compte** des principales conséquences de l'action mise en œuvre ou de l'organisation elle-même, auprès des parties prenantes internes (administrateurs, salariés, bénévoles...), mais aussi auprès des bénéficiaires et des partenaires financiers et opérationnels.
- > **Répondre à un enjeu de pédagogie et de communication** sur le sens de ce que l'on fait : la mesure d'impact est un puissant levier de mobilisation pour fédérer l'ensemble des acteurs autour d'un projet ou d'une initiative.
- > **Favoriser l'apprentissage collectif** et la compréhension mutuelle des acteurs, notamment dans des contextes incertains et pour des initiatives pilotes.
- > **Se faire, enfin, le point de départ d'une décision de changement d'échelle**, afin d'aiguiller vers la bonne stratégie à adopter en fonction de la nature et de la portée des changements observés. De manière générale, la mesure d'impact social permet d'apporter un souffle nouveau et un regard différent sur la stratégie d'une organisation différent sur la stratégie d'une organisation.



Ainsi, en se plaçant du point de vue d'un porteur de projet, les démarches d'évaluation d'impact répondent à une pluralité de besoins, à la fois internes (mieux comprendre les effets de son activité, mieux connaître son public, mettre à plat ses objectifs et sa stratégie, mieux décider, fédérer les équipes...) et externes (rendre des comptes aux parties prenantes, communiquer au grand public, développer de nouvelles sources de financements, nouer des partenariats...).

Il est important de garder à l'esprit que la mesure d'impact social n'aura de sens que si les résultats qu'elle permettra de mettre à jour sont utilisés et intégrés à la prise de décision. Mesurer son impact, c'est bien. Mais le piloter et orienter son action en vue d'augmenter son impact positif et mitiger son impact négatif, c'est encore mieux. Tel est le regard que nous portons, au sein de l'Impact Tank, sur la question de la mesure d'impact et le cœur du message que nous voulons faire entendre le plus largement possible.

Il est essentiel, quand on parle de mesure d'impact, d'interroger directement les parties prenantes de l'action en question, notamment les bénéficiaires. Du point de vue des entreprises, l'Impact Management Project (IMP, forum international visant à faire converger les pratiques autour de l'impact social) cherche à bâtir un consensus au niveau international pour définir et mesurer l'impact autour de cinq dimensions :

- > **Quoi** : quelle est la nature de l'impact de l'entreprise sur un besoin sociétal identifié ?
- > **Qui** : qui sont les parties prenantes qui bénéficient de cet impact, à quel point leur besoin est mal couvert au départ ?
- > **Combien** : combien de parties prenantes sont concernées par cet impact, quelle est l'intensité de l'impact et quelle est sa durée ?
- > **Contribution** : en fonction de l'impact, quelle est la contribution réellement imputable à l'entreprise ?
- > **Risque** : quel est le risque que l'impact réel soit différent de l'impact escompté ?

Au sein des organisations, la théorie du changement ou chaîne de valeur de l'impact est une technique, parmi d'autres, permettant de mettre en œuvre une démarche d'impact et son évaluation. Concrètement, il s'agit, pour chaque impact visé, de relier par une chaîne logique les ressources mises à disposition par l'organisation avec les changements attendus. C'est notamment de cette technique que s'inspire l'Impact Management Project dans son approche méthodologique.

Par ailleurs, les finalités de la mesure d'impact social peuvent varier en fonction de ceux qui la mettent en œuvre, qu'il s'agisse d'opérateurs de projets à finalité sociale, de financeurs de ces projets, qu'ils soient publics ou privés, ou d'évaluateurs, c'est-à-dire de structures qui apportent leur expertise pour accompagner les projets dans leurs démarches. Les deux schémas suivants extraits de l'édition 2021 du *Panorama de l'évaluation d'impact social en France* coproduit par l'ESSEC et l'Impact Tank, présentent la vision des porteurs de projet d'une part et des financeurs d'autre part sur la plus-value que leur a apportée la mise en œuvre d'une démarche de mesure d'impact social.



Freepik.com

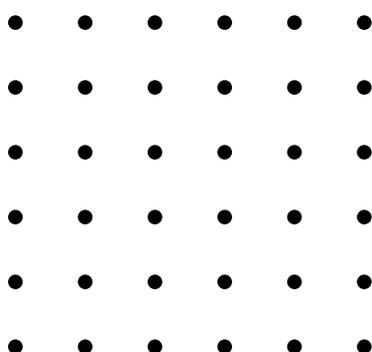


Figure 10 : Les finalités de la mesure d'impact du point de vue d'un porteur de projet

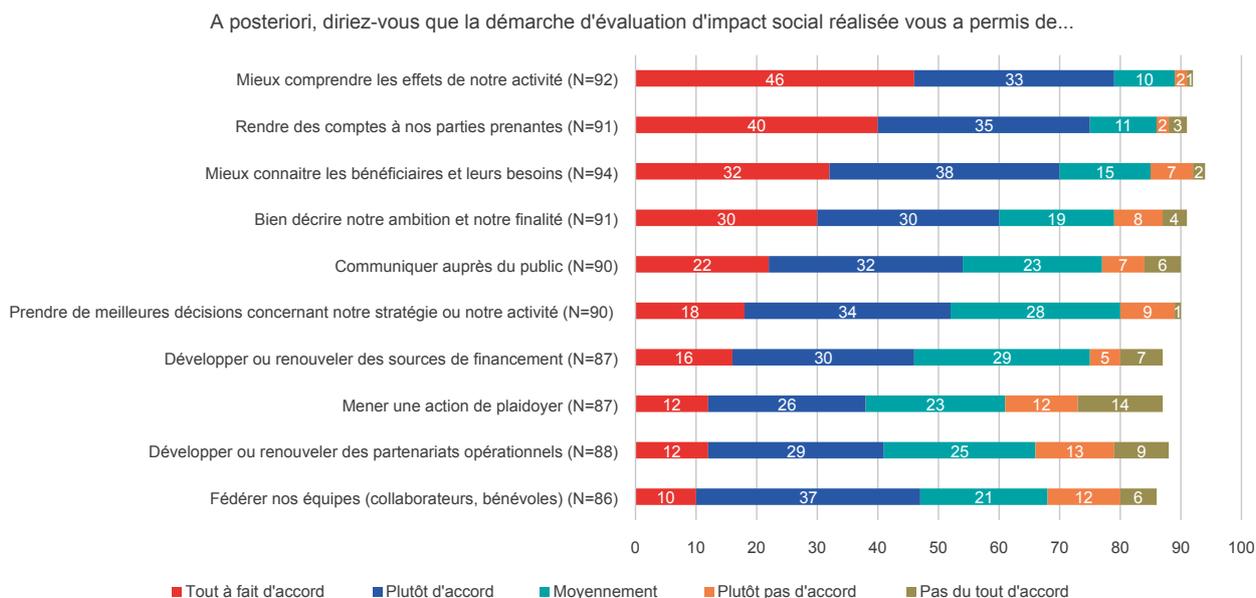
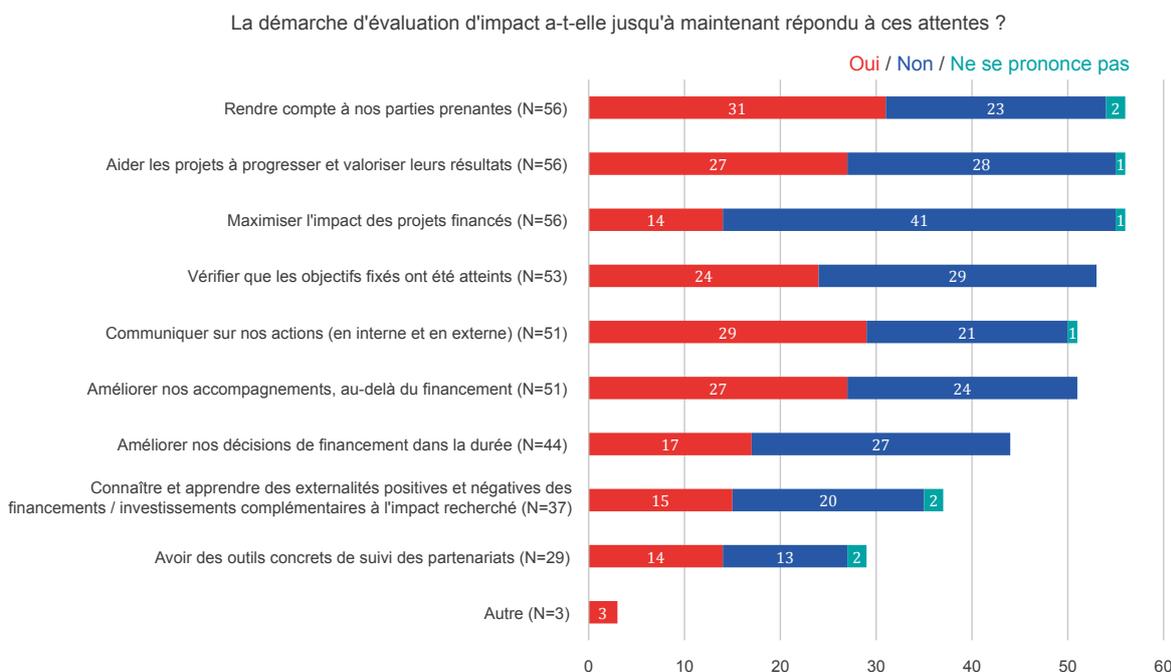


Figure 11 : Les finalités de la mesure d'impact du point de vue d'un financeur



Source : Panorama des pratiques d'évaluation d'impact social, ESSEC - IMPACT TANK, 2021.

Plusieurs types d'indicateurs seront mobilisés afin d'apprécier l'impact d'une action ou d'une organisation. Les indicateurs portant sur l'impact *stricto sensu* ne doivent pas être confondus avec tous ceux qui porteront sur les conditions à réunir pour générer cet impact (contexte, ressources, réalisations, résultats). Il est courant, mais erroné, de présenter sous le terme d'indicateur d'impact, des indicateurs qui ne permettent de documenter qu'une de ces conditions préalables à l'impact. Ainsi, dans le cadre d'un projet visant le retour à l'emploi de chômeurs de longue durée, le nombre d'actions de formation données ou le nombre de personnes formées ne constituent pas des indicateurs d'impact, mais de réalisation. Le nombre de personnes obtenant la certification à l'issue de la formation ne constitue pas non plus un indicateur d'impact, mais de résultat. L'indicateur d'impact sera par exemple le pourcentage de personnes ayant obtenu la certification qui trouvent un emploi en lien avec cette certification dans une certaine temporalité.

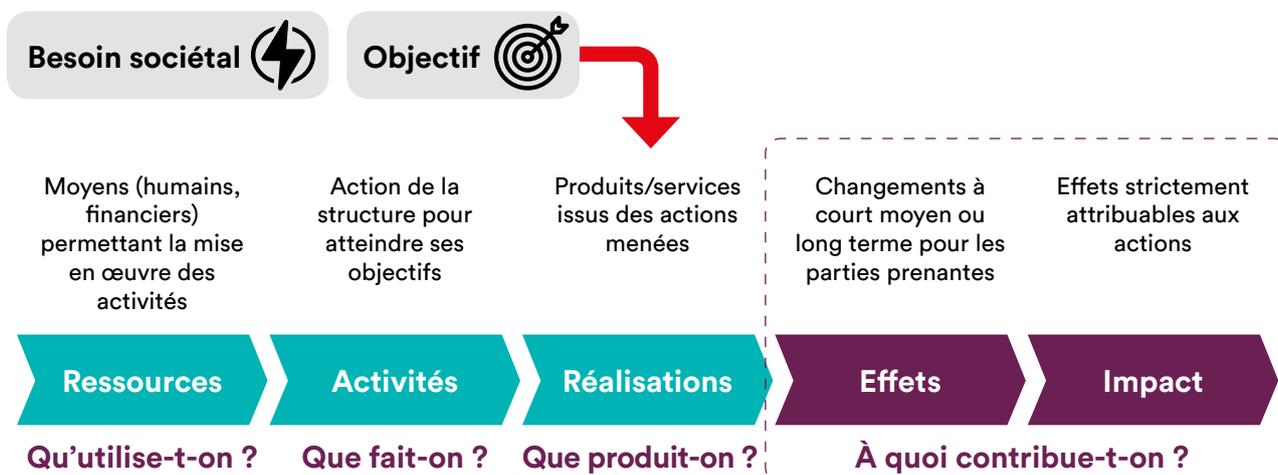
Par ailleurs, pour rendre compte de l'impact, il est souvent important de mêler l'approche quantitative, par les indicateurs, à l'approche qualitative, qui consiste à expliquer les effets de l'action ou du projet du point de vue des bénéficiaires, ou par de l'observation directe.

LES DIFFÉRENTS TYPES D'INDICATEURS

Indicateurs de contexte	Description d'un état des lieux de la situation avant intervention de la politique ou du programme.
Indicateurs de ressources	Mesure du budget mis en place et des consommations, personnes mobilisées, moyens juridiques et administratifs, etc.
Indicateurs de réalisation	Mesure de l'activité, indicateurs issus des objectifs opérationnels : nombre de terminaux informatiques distribués, nombre de personnes ayant reçu une formation, nombre d'ateliers de sensibilisation réalisés, etc.
Indicateurs de résultat	Mesure des avantages et des effets produits à la suite de la politique, du programme ou du projet (résultats positifs ou négatifs, attendus ou non) à court terme sur les destinataires et bénéficiaires directs : nombre de personnes ayant trouvé un emploi, taux de satisfaction, taux de réussite à l'examen / à la certification, etc.
Indicateurs d'impact	Mesure des effets à moyen et long terme sur la population (bénéficiaires directs et indirects) imputables à la politique, au programme ou au projet. Mesure des conséquences, positives ou négatives, au-delà des limites de la politique ou du programme : gain de confiance en soi, amélioration de l'autonomie, capacitation, etc.

On commence à se situer dans le champ de l'impact quand on arrête de s'intéresser aux conditions matérielles de l'intervention (qu'utilise-t-on et que fait-on ?) et à ses réalisations (que produit-on ?) pour s'intéresser à ce que l'intervention change dans la vie des gens qui y prennent part (à quoi contribue-t-on ?). Parmi ces changements que l'on nomme effets, se situe l'impact stricto sensu du projet - ou impact net. Ce dernier correspond à la part des effets strictement attribuables à l'intervention. Pour isoler, parmi les effets, ce qui relève de l'impact net du projet, il faut être en mesure de déterminer ce qui se serait passé sans le projet (qu'il existe ou non) et ce qui, parmi les effets, est dû à d'autres interventions dont les personnes accompagnées ont pu bénéficier en parallèle de l'intervention étudiée (simultanément ou non, étant entendu que les fruits de certaines interventions passées peuvent se révéler bien après la fin de celles-ci). C'est ce qui distingue les résultats de l'impact net. Néanmoins, compte-tenu de la difficulté de mesurer précisément ces effets d'attribution et d'attribution, on parle souvent d'impact pour englober l'ensemble des changements apportés (effets/résultats et impact net). Ces questions sont largement débattues dans la littérature scientifique ayant trait à l'impact social.

Figure 12 : Effets et impact



2. POINT SUR LES RÉFÉRENTIELS EXISTANTS

S'il n'existe pas à proprement parler de référentiel partagé de mesure d'impact dédié au champ de l'inclusion numérique, il y a parmi les initiatives sélectionnées des démarches de mesure d'impact particulièrement pertinentes, notamment du point de vue méthodologique. Ces exemples sont par essence limités aux champs d'actions et aux projets développés par les structures en question et ne peuvent pas être dupliqués tels quels dans d'autres structures. Néanmoins, ils peuvent être des sources d'inspiration à de nombreux égards. Nous présenterons dans le détail la démarche d'impact et le référentiel d'indicateurs de l'association Sistech, ainsi que la toile des capacités produite par l'Agence nouvelle des solidarités actives (Ansa) et La Mednum, qui vise à encourager les actrices et acteurs de la médiation numérique à se saisir de la mesure d'impact social, et à les outiller.

A) La démarche d'impact de Sistech

Sistech est une association qui œuvre pour l'accompagnement de femmes réfugiées vers la formation et l'emploi qualifié et durable dans le numérique. Les femmes réfugiées intègrent le programme sur la base de différents critères, notamment le niveau de français, l'intérêt pour le numérique et la motivation générale. En faisant partie du programme, elles deviennent *fellows* et ont accès à une formation, mais aussi à un accompagnement global centré sur la levée des freins périphériques (matériel numérique, transport, aides sociales, garde d'enfants...).

La démarche d'impact est une notion structurante pour Sistech, puisqu'elle a été intégrée dès le lancement des premières activités de l'association en 2018, après sa création. Par ailleurs, Sistech a toujours eu à cœur d'enrichir sa démarche d'impact au fil de son expérience et de l'évolution de ses programmes. En tant qu'organisation mature sur le sujet de l'impact, Sistech combine le suivi interne de ses propres indicateurs d'impact et la réalisation d'études d'impact externes, par des évaluateur·ice·s indépendant·e·s.

LES INDICATEURS INTERNES MIS EN PLACE AU SEIN DE SISTECH

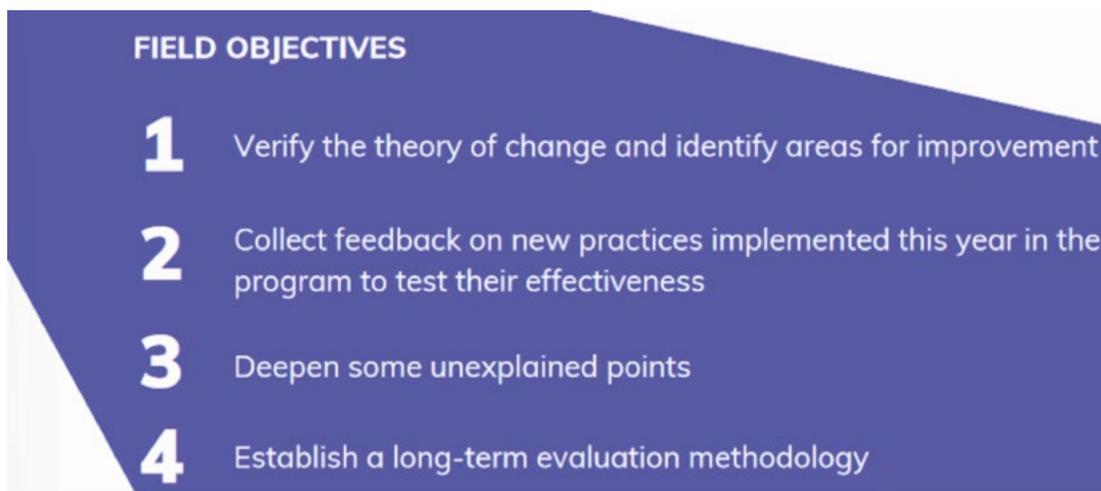
Indicateurs d'activité (réalisations)	Indicateurs de résultat	Indicateurs d'impact
<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de sessions, - Nombre d'heures de formations, - Pourcentage de participation, - Nombre et pourcentage de participants en présentiel, - Nombre d'intervenant.e.s, - Nombre et pourcentage d'abandons, - Nombre et pourcentage de bénévoles sélectionnés sur le nombre de candidat.e.s, - Nombre et pourcentage de bénévoles issus des partenaires. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre et pourcentage de complétion, - Pourcentage de satisfaction (bénévole & <i>fellows</i>), - Pourcentage de sorties positives, - Nombre d'offres de formations ou d'emplois par <i>fellow</i>, - Nombre de certificats et compétences acquises. 	<ul style="list-style-type: none"> - Pourcentage de contrats de travail signés dans les six mois suivant la sortie, et dans l'année qui suit. - Pourcentage de <i>fellows</i> encore dans l'emploi numérique après deux ans. - Pourcentage de <i>fellows</i> devenu.e.s autonomes après deux ans (contrat de travail à durée indéterminée, logement sécurisé dans le privé, emprunts bancaires, nationalité acquise, etc.).

Source : Entretien Impact Tank - Sistech, 2023.

Sistech privilégie le fait de changer régulièrement de cabinet pour une évaluation indépendante, afin de croiser les différents regards et les approches et enrichir ainsi sa démarche d'évaluation. Néanmoins, l'idée n'est pas de repartir de zéro à chaque fois mais de réutiliser l'existant, tout en le complétant. Dans le 4^{ème} rapport d'impact produit en 2022, une nouvelle question a ainsi été intégrée : « A-t-on fait mieux que l'an dernier ? » Pour y répondre, les résultats et les indicateurs ont été examinés et comparés entre les deux cohortes, mettant en lumière certaines améliorations, mais aussi certaines dimensions sur lesquelles les résultats sont moins probants. Il est important de vérifier que la théorie du changement produite par Sistech se vérifie, et que

les impacts sociaux visés sont effectivement atteints. C'est notamment le premier des objectifs fixés dans la démarche d'impact :

Figure 13 : Principaux objectifs de l'évaluation d'impact de Sistech



Source : *Impact evaluation in France*, Sistech, 2022.

L'évaluation menée en 2022 a reposé sur 19 entretiens qualitatifs auprès des *fellows*, des mentors, des enseignant-e-s, d'anciennes *fellows*, et sur une étude quantitative menée auprès des *fellows* ayant terminé la formation (quatorze réponses sur quinze).

À titre d'exemple, sur le volet de la recherche d'emploi, on apprend que les *fellows* envoient en moyenne trente-cinq candidatures, que 92% sont reçues au moins à un entretien d'embauche (cinq en moyenne) et que 71% des *fellows* reçoivent au moins une réponse positive.

Sur l'impact global du programme, on apprend que 60% des *fellows* sont en emploi à la fin du programme, que 64% ont de plus hautes aspirations professionnelles après avoir terminé le programme, et que 93% d'entre elles savent exactement ce qu'elles veulent faire après la fin du programme.

Pour parvenir à ces résultats, les évaluateur-ice-s ont commencé par tester la théorie du changement. L'impact sur les *fellows* a donc d'abord été mesuré à l'aune de la capacité du programme Sistech à produire les résultats identifiés dans la théorie du changement :

Figure 14 : Théorie du changement de Sistech / résultats et impact de long terme



Source : *Impact evaluation in France*, Sistech, 2022.

Ainsi, pour valider l'impact sur la première famille de résultats – les *soft skills* – l'évaluation s'est basée sur différents indicateurs reflétant le sentiment de confort pour chercher un emploi, la capacité à parler français, la capacité à s'exprimer en public.

Pour la deuxième famille de résultats sur les compétences techniques, l'évaluation s'est concentrée sur les connaissances et compétences acquises dans le métier visé et sur le sentiment de confiance pour trouver un stage ou un emploi plus pérenne compte-tenu des compétences acquises.

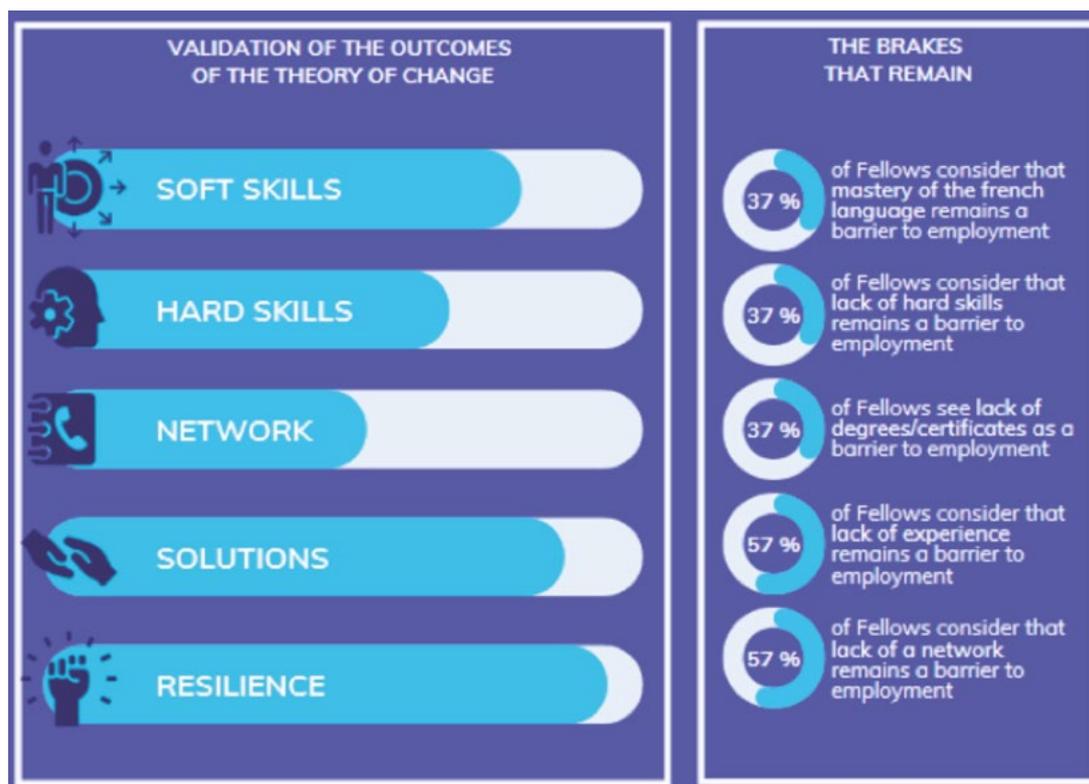
Pour la troisième famille de résultats concernant le réseau, l'évaluation a construit des indicateurs pour évaluer la durée des relations nouées avec les volontaires (mentors et enseignant-e-s) et les opportunités de contacts professionnels engendrés par le programme.

Pour la quatrième famille de résultats, qui concerne la levée des freins périphériques, des indicateurs ont été construits pour évaluer le lien et la confiance tissés avec Sistech ainsi que la connaissance des solutions proposées par Sistech pour faire face aux obstacles rencontrés par les *fellows*. Sur ce dernier sujet, on apprend que certaines solutions proposées sont bien connues par les *fellows* (la garde d'enfants, l'aide au transport et à l'hébergement liés à la recherche d'emploi, l'aide pour le matériel informatique, etc.), mais que d'autres le sont beaucoup moins (assistance administrative, mise en relation avec un service de psychologie).

Pour la cinquième famille de résultats, en lien avec la résilience, l'évaluation se base sur des indicateurs construits autour du sentiment de communauté, du sentiment de sécurité et sur la confiance en soi générés par le programme.

Une infographie de synthèse permet de visualiser le degré de validation de la théorie du changement, avec une mise en lumière des principaux freins.

Figure 15 : Synthèse de validation de la théorie du changement de Sistech



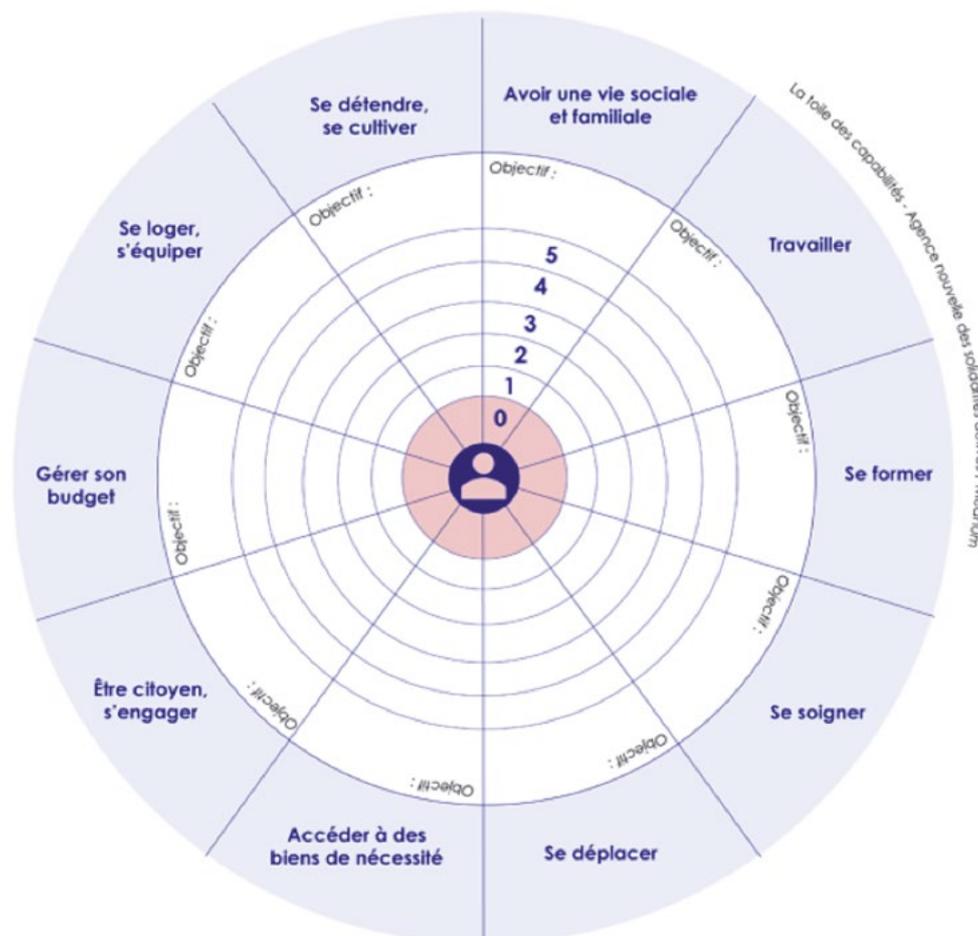
Source : *Impact evaluation in France, Sistech, 2022.*

La démarche de Sistech est inspirante à plusieurs égards. D'abord, parce que l'évaluation a été pensée dès le départ et permet de faire évoluer le programme au fil de l'eau, en fonction des différents retours. Par exemple, le fait que certaines solutions imaginées pour lever les freins périphériques soient encore méconnues par les *fellows* est un axe de perfectionnement à prendre en compte pour les prochaines cohortes. D'autre part, car l'évaluation est bien ciblée, en vue de la validation de la théorie du changement, avec relativement peu d'indicateurs, mais réellement adaptés à la question évaluative principale. Enfin, l'évaluation fait preuve de transparence en mettant en exergue les points positifs, mais aussi les pistes d'amélioration. Ce dernier point est essentiel, et souvent plus difficile à rendre compte lorsqu'on mène une évaluation uniquement en interne.

B) La toile des capacités

La toile des capacités est un outil produit par l'Ansa et La Mednum pour aider les actrices et les acteurs de la médiation numérique n'ayant pas les moyens humains, financiers, ou les connaissances suffisantes sur la mesure d'impact, à s'engager dans une démarche d'impact individualisée. Cet outil ne porte pas sur des actions de médiation numérique – contrairement au référentiel de Sistech – mais sur les effets de la médiation numérique sur les bénéficiaires. Dix effets sont proposés, parmi les fondamentaux de l'inclusion sociale : Travailler ; Se former ; Se soigner ; Se déplacer ; Accéder à des biens de première nécessité ; Être citoyen, s'engager ; Gérer son budget ; Se loger, s'équiper ; Se détendre, se cultiver ; Avoir une vie sociale et familiale.

Figure 16 : Toile des capacités



Source: Observatoire de l'inclusion numérique, La Mednum, 2022.

Sur chacun de ces effets, la personne, en lien avec la médiatrice ou le médiateur numérique, pourra évaluer ses progrès en fonction de l'objectif souhaité.

Cet outil s'inspire de l'Étoile de progression, une démarche de mesure d'impact développée à l'origine en Grande Bretagne (Outcomes StarTM) et se déployant actuellement en France¹⁶⁶. L'Étoile de progression vise à la fois à recueillir la parole des personnes accompagnées, rendre compte du chemin qu'elles parcourent et reconnaître le travail des professionnels. Cette démarche est centrée sur l'intégration des personnes qui sont accompagnées, non plus comme « simples » bénéficiaires mais comme étant au cœur de la démarche évaluative. La démarche d'évaluation d'impact social devient un outil du quotidien au service des professionnels qui accompagnent les bénéficiaires, et permet d'évaluer d'abord les évolutions de parcours, ensuite l'impact social individuel, et enfin de manière consolidée l'impact social « global » de l'association. Dans l'Étoile de progression comme dans la toile des capacités, l'évaluation est co-construite entre la personne qui accompagne et la personne accompagnée.

La toile des capacités est donc un outil intéressant à la fois pour amener le sujet de la mesure d'impact auprès des actrices et des acteurs de la médiation numérique, mais aussi pour apporter une autre corde à l'arc de la relation accompagnant.e.s/accompagné.e.s

166. Plus d'information sur le site web : <https://www.etoile-progression.com/>

3. UNE PROPOSITION DE RÉFÉRENTIEL COMMUN

Le référentiel que nous présentons ici constitue une première base de référentiel commun de mesure d'impact pour les acteurs privés et publics qui se saisissent du sujet de l'inclusion numérique, afin de les accompagner dans leur acculturation à la mesure d'impact social et à ses outils. Ce référentiel recense les effets clés qui peuvent être attendus des projets d'inclusion numérique et propose des indicateurs pour les documenter, assortis de recommandations sur la manière de construire ces indicateurs (modes de collecte de données et exemples de questions). Ce référentiel a vocation à être testé sur le terrain, discuté et enrichi des retours d'expérience des porteuses et porteurs de projet qui l'auront expérimenté.

Dans un second temps, son déploiement à plus grande échelle permettrait aux acteurs d'harmoniser leurs pratiques de mesure d'impact social et parler un langage commun pour valoriser leurs résultats individuels et collectifs. Ce besoin d'harmonisation a notamment été mis en lumière dans le document de Concertation nationale sur l'inclusion numérique publié en avril 2023 par le Conseil national de la refondation (CNR) numérique. Comme tout référentiel commun de mesure d'impact, celui-ci peut, à terme, participer à la dynamique d'appropriation de la mesure d'impact social par les acteurs (opérateurs de terrain comme financeurs) en rendant plus accessibles les démarches de mesure d'impact (par l'explicitation et la mutualisation des effets recherchés, des indicateurs et des modes de collecte préconisés). Il pourra aussi inviter à échanger sur les résultats et les leçons à en tirer, davantage que sur la méthodologie (une fois celle-ci stabilisée, communément acceptée et partagée).

A) Rappel des étapes et de la démarche

Ce référentiel commun de mesure d'impact est le fruit d'un travail collectif. Il a été élaboré dans le cadre du groupe de travail adossé à l'élaboration de ce rapport, au travers d'ateliers complétés par un travail « en chambre ».

Un premier atelier en juin 2023 a été dédié à la conception de la trame de ce référentiel, en mobilisant la méthode de la théorie du changement. Les participant-e-s ont ainsi identifié les différentes catégories d'effets attendus d'un projet d'inclusion numérique, en se basant sur l'analyse des démarches de mesure d'impact des initiatives sélectionnées (cf. partie 2) et des référentiels existants (cf. *supra*).

Un second atelier, réunissant les partenaires du groupe de travail ainsi que les porteur-euse-s de projet des initiatives sélectionnées, a été dédié à la construction des indicateurs, après avoir validé collectivement la matrice des effets.

À l'issue d'un travail de consolidation de plusieurs semaines, le référentiel commun a été présenté aux membres du groupe de travail en septembre 2023 ainsi qu'aux porteur-se-s de projets des initiatives sélectionnées, afin qu'ils et elles puissent y apporter des modifications, et le valider.

B) La matrice des effets

La matrice des effets est présentée dans le tableau ci-dessous. Elle est constituée d'effets individuels, qui sont relatifs aux changements opérés au niveau des personnes, et d'effets collectifs, relatifs aux changements opérés au niveau d'un groupe, d'une communauté, d'un territoire ou de la société. Les effets sont organisés en fonction de la finalité d'inclusion numérique recherchée (famille d'effets). La matrice permet également de différencier, au travers d'un code couleur, les différents effets en fonction des principaux leviers d'inclusion numérique : la réduction des inégalités matérielles d'accès et la réduction des inégalités d'usages, de pratiques et de compétences. Tous les autres effets relèvent à la fois des deux leviers.

La présentation des familles d'effets n'est pas pensée par ordre d'importance mais par thématiques : les finalités d'ordre social, au sens large, sont exprimées en premier, puis viennent les finalités d'ordre économique.

●	●	●	●	●	●
●	●	●	●	●	●
●	●	●	●	●	●
●	●	●	●	●	●
●	●	●	●	●	●

Finalités d'inclusion numérique (familles d'effets)	Types d'effets	
	Effets individuels	Effets collectifs
	Code couleur lié aux leviers d'inclusion numérique : -' En noir les effets qui relèvent de la réduction des inégalités matérielles d'accès ET de la réduction des inégalités d'usages, de pratiques et de compétences -' En vert les effets qui relèvent uniquement de la réduction des inégalités matérielles d'accès -' En bleu les effets qui relèvent uniquement de la réduction des inégalités d'usages, de pratiques et de compétences	
Réduction des inégalités et accès aux droits	<ul style="list-style-type: none"> - Renforcement de l'accès aux aides sociales - Amélioration de l'accès au logement - Amélioration de l'accès au transport - Renforcement de l'accès aux services en ligne - Renforcement de l'accès à la culture et aux loisirs 	<ul style="list-style-type: none"> - Amélioration de l'efficacité des services publics - Renforcement de l'égalité devant l'accès aux potentialités du numérique - Développement d'écosystèmes territoriaux de médiation numérique (hubs territoriaux) - Réduction des inégalités de genre dans le numérique (représentation des femmes dans les métiers de la tech, égalité salariale...)
Réduction de la pauvreté	<ul style="list-style-type: none"> - Amélioration de l'accès aux initiatives solidaires et associatives pour couvrir les besoins de base (alimentation, logement, etc.) - Diminution des freins financiers pour l'achat d'équipements numériques en quantité et qualité suffisantes pour un accès pluriel au numérique - Diminution des freins financiers pour accéder à une connexion durable et avec un débit suffisant pour des pratiques plurielles du numérique - Hausse du revenu disponible 	<ul style="list-style-type: none"> - Amélioration du niveau de vie - Résorption des phénomènes territoriaux de paupérisation
Amélioration de la santé	<ul style="list-style-type: none"> - Amélioration de l'accès à la santé et aux technologies d'assistance, dispositifs d'alerte, de prévention des violences, de surveillance des personnes très fragiles - Développement de l'activité physique - Diminution des troubles comportementaux des seniors - Amélioration du contact et du rapport soignant / soigné - Amélioration de la connaissance des risques sur la santé physique et mentale liés au numérique 	<ul style="list-style-type: none"> - Renforcement de la couverture de santé du territoire - Renforcement de la « démocratie sanitaire » - Amélioration du dispositif sanitaire grâce aux retours des patients

	Effets individuels	Effets collectifs
Amélioration de l'éducation	<ul style="list-style-type: none"> - Renforcement du suivi scolaire des enfants - Développement des capacités d'apprentissage des enfants - Développement du plaisir dans l'apprentissage - Amélioration de l'orientation scolaire - Amélioration de l'accès aux ressources pédagogiques - Renforcement de la différenciation pédagogique - Développement et facilitation des possibilités d'enseignement 	<ul style="list-style-type: none"> - Limitation des inégalités territoriales en matière de réussite scolaire - Renforcement de l'éducation au numérique (inclusion, éthique, écologie) - Diminution du décrochage scolaire - Développement de la coopération entre élèves/étudiant.e.s - Démocratisation de l'accès à la connaissance - Renforcement de l'adéquation des compétences avec le monde du travail
Accès aux services financiers et assurantiels	<ul style="list-style-type: none"> - Renforcement de l'accès au crédit - Renforcement de l'accès aux moyens de paiements - Renforcement de l'accès aux produits d'épargne - Renforcement de l'accès aux services d'assurance et de mutuelle 	<ul style="list-style-type: none"> - Amélioration de la couverture des services financiers et assurantiels sur le territoire - Diminution des situations de surendettement parmi les populations vulnérables - Amélioration de l'accès à des services essentiels (logement, santé, automobile)
Autonomisation et confiance en soi face au numérique du quotidien	<ul style="list-style-type: none"> - Accroissement de sa confiance à utiliser les outils numériques en toute sécurité - Développement de la compréhension du fonctionnement des technologies et de la capacité à utiliser son esprit critique sur Internet - Amélioration de la capacité de recherche informationnelle en ligne - Renforcement de la sécurité et de la confidentialité des données personnelles - Diminution des risques de piratage en ligne - Diminution des risques de cyberharcèlement - Renforcement de l'autonomie face au numérique du quotidien - Amélioration de l'estime de soi - Amélioration du sentiment de bien-être / sécurité / sérénité en ligne - Développement des capacités à aider d'autres personnes avec le numérique - Diminution des freins psychologiques et sociaux à l'utilisation du numérique - Amélioration de l'accès à des dispositifs d'alerte, de prévention des violences 	<ul style="list-style-type: none"> - Diminution des violences en ligne - Amélioration de la cybersécurité - Développement des capacités de transmission de connaissance au sein de groupes sociaux - Renforcement de la fraternité - Développement de l'entraide par le biais d'outils numériques - Meilleure efficacité des services publics / coûts évités

	Effets individuels	Effets collectifs
Développement de la littératie numérique (fait d'avoir les connaissances, les compétences et l'assurance nécessaires pour se tenir au courant des évolutions technologiques)	<ul style="list-style-type: none"> - Renforcement des capacités à faire évoluer ses compétences numériques en lien avec les évolutions technologiques - Renforcement des capacités à entretenir et développer son capital numérique - Accroissement du périmètre et de la diversité des pratiques numériques - Amélioration de la capacité à se tenir informé·e des nouvelles technologies, des nouveaux usages numériques 	<ul style="list-style-type: none"> - Renforcement de la capacité de groupes sociaux à faire évoluer les compétences numériques en lien avec les évolutions technologiques
Capacitation citoyenne	<ul style="list-style-type: none"> - Renforcement de la participation citoyenne - Développement de l'ouverture d'esprit en termes de représentations sociales (genre, mixité, altérité, etc.) - Développement de nouvelles capacités d'agir / encapacitation et stimulation cognitive - Renforcement de la participation sociale/prise de parole dans l'espace public - Renforcement de la possibilité de s'engager dans des projets collectifs 	<ul style="list-style-type: none"> - Renforcement de l'implication citoyenne et des capacités d'actions collectives locales
Renforcement du lien social	<ul style="list-style-type: none"> - Élargissement du réseau de sociabilités - Accroissement du nombre de personnes sur qui compter en cas de besoin - Diminution du sentiment d'isolement - Restauration des liens sociaux - Amélioration de la communication avec ses proches - Augmentation des échanges intergénérationnels 	<ul style="list-style-type: none"> - Hausse de l'inclusion sociale par la co-innovation (implication des personnes défavorisées dans les processus d'innovation) - Facilitation de l'accès à des mécanismes de solidarité non marchands - Hausse de la convivialité - Développement des liens entre acteurs du territoire
Insertion professionnelle dans l'emploi durable et professionnalisation	<ul style="list-style-type: none"> - Renforcement de l'autonomie dans la recherche d'emploi - Amélioration de l'accès aux ressources numériques pour l'insertion professionnelle (offres d'emploi, formations ouvertes à distance, outils de recrutement en ligne...) - Diminution de la précarité dans l'emploi - Maintien dans l'emploi des salarié.e.s en situation de fragilité numérique - Élargissement du réseau professionnel - Élargissement des possibilités d'emploi - Renforcement de l'apprentissage tout au long de la vie → 	<ul style="list-style-type: none"> - Amélioration de la coopération au sein des entreprises - Diminution du chômage - Diminution des situations de précarité dans l'emploi - Meilleure performance des marchés du travail locaux (matching) - Développement du niveau de compétences de la population active

	Effets individuels	Effets collectifs
Insertion professionnelle dans l'emploi durable et professionnalisation	<ul style="list-style-type: none"> - Renforcement des compétences numériques des salarié.e.s, développement des <i>soft skills</i> - Renforcement des collaborations professionnelles via des outils en ligne, au-delà du cercle professionnel (cf. communautés de pratiques) - Renforcement du travail en équipe / collaboratif 	
Entrepreneuriat (effets individuels) & Développement économique territorial (effets collectifs)	<ul style="list-style-type: none"> - Accès à de nouveaux marchés / développement du chiffre d'affaires - Amélioration de la productivité - Amélioration de la gestion de projet - Développement de partenariats économiques ou financiers - Amélioration de la visibilité/ communication - Renforcement de l'accès aux dispositifs d'innovation - Renforcement de l'accès à la commande publique - Renforcement de la sous-traitance aux secteurs adaptés et protégés (entreprises adaptées, établissements et services d'accompagnement par le travail) - Téléactivités/télétravail et réduction des déplacements - Diminution des risques réputationnels en ligne - Réduction de l'empreinte environnementale du numérique 	<ul style="list-style-type: none"> - Renforcement de l'équité entre les territoires / désenclavement - Développement de l'activité économique / entrepreneuriat local, dynamisme territorial - Revitalisation des territoires prioritaires via le développement de lieux créatifs - Augmentation de la compétitivité des entreprises et des territoires - Diversification des profils recrutés dans la tech (par genre, mais aussi par niveau de formation initiale, par origine sociale) - Formalisation de l'économie informelle - Renforcement du tissu associatif et de l'économie sociale et solidaire (ESS) - Accélération des transitions des territoires / adaptation en termes de mobilité - Renforcement des capacités d'initiatives économiques locales au niveau collectif - Renforcement de la cybersécurité au niveau des entreprises - Réduction de l'empreinte environnementale du numérique



Rawpixel.com/Freepik

C) Les indicateurs de mesure d'impact

C.1. La définition des indicateurs

Définir des indicateurs est une tâche qui peut sembler à la fois facile et complexe. D'un côté, cela peut paraître facile, car les indicateurs sont partout : dans les rapports et études disponibles, dans les référentiels existants, dans les cadres administratifs demandés par les financeurs, dans les rapports d'activité et documents de communication réalisés par les porteurs de projets... De l'autre, la définition d'indicateurs – et *a fortiori* d'indicateurs d'impact – peut paraître complexe, car il faut être en mesure de canaliser ce foisonnement d'informations pour définir des indicateurs parlants pour tout le monde, et qui s'adaptent en même temps aux spécificités du projet. En outre, déterminer des indicateurs est une chose, les renseigner et les « faire parler » en est une autre.

C'est pourquoi, préalablement à l'identification d'indicateurs, il est intéressant de faire une revue détaillée des données disponibles et d'apprécier leur qualité et leur accessibilité. Un indicateur sera toujours caractérisé par une unité de mesure (pourcentage, nombre, score, etc.) et aura idéalement une périodicité. Un bon indicateur doit avoir les qualités capturées par l'acronyme SMART, à savoir être Spécifique, Mesurable, Atteignable, Réaliste et produit dans le Temps. La mesure d'impact doit se construire projet par projet avec des indicateurs à la fois faciles à mesurer, pertinents, et en rapport avec les objectifs de chaque territoire. Pour être mobilisé à bon escient, un indicateur doit être suffisamment explicité, c'est-à-dire décliné en termes suffisamment précis afin de ne pas laisser d'ambiguïté sur ce qu'il va permettre de suivre, comment et sous quelle temporalité.

UNE MÉTHODE SIMPLE POUR DÉFINIR DES INDICATEURS D'IMPACT PERTINENTS ET ADAPTÉS À VOTRE PROJET

Étape 1	Réunir un petit groupe de représentants des différentes parties prenantes du projet pour identifier les indicateurs pertinents de l'action. Dans la mesure où un bon indicateur doit pouvoir refléter l'ensemble des points de vue, il est utile de consulter un échantillon représentatif de l'ensemble des participants. Cette étape favorise également l'acceptation et l'appropriation futures des indicateurs par les acteurs.
Étape 2	Préciser les objectifs attendus. Pour cela, identifier clairement qui sont les cibles de l'action en se posant la question « <i>Quels changements sera-t-il possible de constater pour ces cibles si l'intervention est réussie ?</i> »
Étape 3	Recenser les indicateurs déjà existants permettant de fournir une information sur cette cible ou cet effet. Même si un indicateur ne couvre pas exactement le périmètre d'intervention ou n'est pas totalement équivalent à l'information à documenter, cela peut être utile de repartir d'un indicateur existant, qu'il s'agisse d'un indicateur de référence ou d'un indicateur incontournable dans le champ d'action (santé, social, emploi...). Les enjeux sont évidemment la facilité de collecte et de suivi de l'indicateur, ainsi que sa fiabilité. Prioriser les indicateurs qui seront finalement retenus, avec l'objectif de parvenir à une liste la plus restreinte possible. Mieux vaut mobiliser peu d'indicateurs, en veillant à ce qu'ils soient robustes, pertinents vis-à-vis de la question évaluative et accessibles pour un suivi sur le temps long.
	Il peut être utile de vérifier les statistiques de l'Insee ou les publications, mais aussi d'échanger avec les financeurs et les membres du réseau.
Étape 4	Proposer un libellé et une définition claire de l'indicateur. Il s'agit de ne pas laisser d'ambiguïté sur ce que vous allez mesurer ou évaluer et d'être explicite sur l'unité de mesure que vous allez utiliser. Il faut éviter les termes flous ou les formulations trop génériques ('lien social créé', 'pourcentage de personnes concernées', 'nombre d'individus'...).
Étape 5	Décliner l'indicateur sur le plan opérationnel en précisant la fréquence avec laquelle il sera renseigné, la personne qui sera chargée de le renseigner, selon quelle méthode (enquête par questionnaire, suivi de données, récupération automatique via une base de données, entretiens semi-directifs, ...) et avec quelles modalités de contrôle.



Une bonne façon de tester la faisabilité de votre indicateur consiste à poser les questions telles qu'elles seraient posées dans le cadre d'une enquête auprès de bénéficiaires de votre action. →

(SUITE)

Remettre en question les indicateurs initialement retenus à échéance régulière est une bonne pratique qui peut être riche d'enseignements. Cela pourra amener à :

- 1/ Écarter un indicateur pour lequel, en pratique, il est trop compliqué de collecter de la donnée.
- 2/ Ajouter un indicateur pour lequel les données n'étaient pas disponibles initialement, mais qui le sont devenues (nouvel indicateur généralisé à l'initiative des autorités de tutelle ou d'un financeur incontournable ou bien du fait d'une dynamique de mutualisation d'informations inter-opérateurs au sein du secteur).
- 3/ Réviser un indicateur intéressant mais pas assez précis dans sa mouture initiale (public cible, temporalité, modalités de collecte).

Pour l'ensemble de ces étapes, vous pouvez vous appuyer sur une « fiche indicateurs » comme dans le modèle ci-dessous. À la fois outil d'animation et d'aide à la formalisation, elle facilitera le passage de l'identification d'un indicateur pertinent à la définition de ses modalités de recueil et d'utilisation.

FICHE INDICATEUR

Résultats/effets (avec illustration)

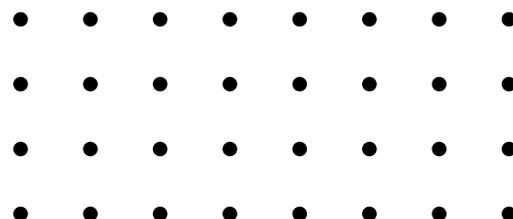
Intitulé/définition de l'indicateur

Mise en œuvre

Source/méthode de collecte de la donnée

Exemple de formulation de question si enquête

Déjà suivi par certains



Le référentiel d'indicateurs en pages suivantes est constitué de deux parties, une pour les effets et les indicateurs individuels, l'autre pour les effets et les indicateurs collectifs. Il est construit comme un prolongement technique de la matrice des effets, il reprend donc exactement les mêmes familles d'effets (finalités d'inclusion numérique). Il se base sur différents travaux : d'une part, les travaux menés en atelier durant les différentes réunions du groupe de travail, avec la participation des partenaires et acteurs de terrains recensés (cf. *supra*), et d'autre part, sur la littérature existante sur le sujet de l'inclusion numérique.

Les indicateurs proposés dans le référentiel devront être mobilisés en se basant sur les méthodes proposées pour les collecter et en fonction des situations propres à chaque programme. Ils ne seront bien sûr pas tous utilisés par les porteuses et porteurs de projets qui s'en saisissent, l'idée est de sélectionner les plus adéquats en fonction des besoins (en privilégiant une liste restreinte). Ils peuvent également servir d'inspiration pour concevoir d'autres indicateurs plus adaptés à une situation ou un projet précis.

Enfin, il est important de noter que ce référentiel vise à expliciter les impact positifs produits par des démarches d'inclusion numérique. Les impacts négatifs potentiellement causés ne sont donc pas pris en compte. Néanmoins, certains indicateurs peuvent mettre en lumière, en fonction des réponses obtenues, d'éventuels effets pervers ou négatifs qui auraient été causés dans le cadre d'un programme d'inclusion numérique. Par exemple, dans la famille d'effets sur la réduction de la pauvreté, pour l'effet « hausse du revenu disponible », le *pourcentage de personnes en situation de fragilité numérique déclarant avoir réalisé des économies grâce à l'achat de produits ou services sur des sites en ligne* fait partie des indicateurs proposés. Si un nombre important de personnes répond « non pas du tout », il pourrait être intéressant d'identifier un éventuel effet pervers du programme via des entretiens qualitatifs (baisse du revenu disponible suite à une hausse significative d'achats superflus liés à une surconsommation en ligne par exemple).



Drazen Zigic/FreePik

Ce référentiel a été réalisé en 2023 dans le cadre du groupe de travail piloté par l'Impact Tank sur l'inclusion numérique.

Il se base sur différents travaux :

- Les travaux menés en atelier durant les différentes réunions du groupe de travail, avec la participation des partenaires et acteurs de terrains recensés.
- La littérature existante sur le sujet de l'impact des programmes d'inclusion numérique.
- La littérature existante sur les dimensions thématiques d'impact social (réduction des inégalités, pauvreté, santé, éducation, lien social, etc.).

C.2. Les indicateurs d'impacts individuels

Finalités d'inclusion numérique (familles d'impacts)	Effets	Indicateurs	Méthodes de collecte	Exemples de questions et/ou modalités de calcul
RÉDUCTION DES INÉGALITÉS ET ACCÈS AUX DROITS	Renforcement de l'accès aux aides sociales	% de personnes en situation de fragilité numérique se déclarant aptes à accéder aux aides sociales auxquelles elles peuvent prétendre	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À effectuer avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - minimum 3 mois)</i>	Avez-vous une bonne connaissance des aides sociales auxquelles vous pouvez prétendre ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) Si plutôt oui ou oui tout à fait : Êtes-vous en mesure d'accéder à ces aides de manière autonome (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» à la 2^e question par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Comparer les résultats entre les deux enquêtes.</i>
		Taux de non recours aux aides sociales	Comparaison	<i>Comparer le taux de non recours au sein d'une population ayant bénéficié d'un programme dédié à cet effet (au moins 1 000 personnes) avec un seuil national ou territorial (par exemple, le taux de non recours national au RSA en France est de 34% d'après la DREES).</i>
	Amélioration de l'accès au logement	% de personnes en précarité face au logement déclarant avoir amélioré leurs possibilités d'accès au logement	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À effectuer après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - minimum 6 mois)</i>	Au cours des six derniers mois, diriez-vous que vous avez amélioré vos possibilités d'accès au logement grâce au numérique? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence).</i>
		% de personnes en précarité face au logement déclarant avoir accédé à un nouveau logement	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À effectuer après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - minimum 1 an)</i>	Au cours des douze derniers mois, avez-vous accédé à un nouveau logement grâce au numérique ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence).</i>

Finalités d'inclusion numérique (familles d'impacts)	Effets	Indicateurs	Méthodes de collecte	Exemples de questions et/ou modalités de calcul
RÉDUCTION DES INÉGALITÉS ET ACCÈS AUX DROITS	Amélioration de l'accès au transport	% de personnes en précarité face au transport déclarant avoir amélioré leurs accès au transport	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À effectuer après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - minimum 6 mois)</i>	Au cours des six derniers mois, diriez-vous que vous avez amélioré votre accès aux transports grâce au numérique? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence).</i>
		% de personnes déclarant avoir accédé à de nouveaux moyens de transports	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À effectuer après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - minimum 3 mois)</i>	Au cours des trois derniers mois, avez-vous emprunté de nouveaux moyens de transports grâce au numérique ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence).</i>
	Renforcement de l'accès aux services en ligne	% de personnes en situation de fragilité numérique déclarant avoir gagné du temps grâce à l'accès aux services administratifs en ligne	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À effectuer après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - minimum 1 an)</i>	Au cours des 12 derniers mois, avez-vous réalisé des démarches administratives en ligne (au moins une) que vous réalisiez par papier auparavant ? (Oui, non, ne sait pas) (si oui) Le fait de réaliser ces démarches vous a-t-il fait gagner du temps ? - non pas du tout - plutôt non - oui, moins de 30 minutes par démarche - oui, plus de 30 minutes par démarche <i>Calculer le nombre de «oui, moins de 30 minutes par démarche» et de «oui, plus de 30 minutes par démarche» à la 2^e question par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement le nombre de «oui, plus de 30 minutes par démarche» pour plus de pertinence).</i>
		% de personnes en situation de fragilité numérique déclarant avoir amélioré leur accès aux services administratifs en ligne	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À effectuer avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - minimum 3 mois)</i>	Êtes vous en mesure d'accéder facilement aux services administratifs en ligne ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui complètement» pour plus de pertinence). Comparer les résultats entre les deux enquêtes.</i>
		% de personnes en situation de fragilité numérique déclarant avoir accès à de nouveaux services	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À effectuer après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - minimum 3 mois)</i>	Au cours des trois derniers mois, diriez-vous que vous avez accédé à de nouveaux services en ligne? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs pour préciser l'impact.</i>

Finalités d'inclusion numérique (familles d'impacts)	Effets	Indicateurs	Méthodes de collecte	Exemples de questions et/ou modalités de calcul
RÉDUCTION DES INÉGALITÉS ET ACCÈS AUX DROITS	Renforcement de l'accès à la culture et aux loisirs	% de personnes déclarant accéder facilement à la culture et aux loisirs	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À effectuer avant la mise en place d'un programme dédié à cet effet et après qu'il est terminé - minimum 3 mois)</i>	Êtes-vous en mesure d'accéder facilement à la culture et aux loisirs ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Comparer les résultats entre les deux enquêtes.</i>
		% de personnes déclarant avoir amélioré leur accès à la culture et aux loisirs	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À effectuer après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - minimum 3 mois)»</i>	Au cours des trois derniers mois, diriez-vous que vous avez découvert de nouvelles possibilités d'accès à la culture et aux loisirs grâce au numérique ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence).</i>
RÉDUCTION DE LA PAUVRETÉ	Amélioration de l'accès aux initiatives solidaires et associatives pour couvrir les besoins de base (alimentation, logement, etc.)	% de personnes déclarant avoir accès à de nouveaux biens et services "solidaires" (fournis par des associations ou par la puissance publique à destination de publics en situation de précarité)	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À effectuer avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - minimum 1 mois)</i>	Au cours du dernier mois, avez-vous accédé à de nouveaux biens et services solidaires (fournis par des associations ou par la puissance publique) et adaptés à vos besoins/attentes? (non, oui, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «oui» par rapport au nombre total de répondant.e.s. Comparer les résultats entre les deux enquêtes.</i>
	Diminution des freins financiers pour l'achat d'équipements numériques en quantité et qualité suffisantes pour un accès pluriel au numérique	% de personnes en situation de fragilité numérique déclarant être suffisamment équipées en matériel numérique	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À effectuer avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - minimum 1 mois)</i>	Diriez-vous que vous êtes suffisamment équipé.e en matériel numérique ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Comparer les résultats des deux enquêtes.</i>
		% de personnes en situation de fragilité numérique déclarant posséder à la fois un ordinateur et un smartphone pour accéder à internet	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À effectuer avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - minimum 1 mois)</i>	Êtes-vous équipé.e à la fois d'un ordinateur et d'un smartphone pour accéder à internet ? (oui, non, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «oui» par rapport au nombre total de répondant.e.s. Comparer les résultats des deux enquêtes.</i>
Diminution des freins financier pour accéder à une connexion durable et avec un débit suffisant pour des pratiques plurielles du numérique	% de personnes en situation de fragilité numérique déclarant avoir une connexion internet pérenne avec un débit suffisant	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À effectuer avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - minimum 1 mois)</i>	Êtes-vous équipé.e d'une connexion internet stable et pérenne, avec un débit suffisant pour vos différentes pratiques numériques? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Comparer les résultats des deux enquêtes.</i>	

Finalités d'inclusion numérique (familles d'impacts)	Effets	Indicateurs	Méthodes de collecte	Exemples de questions et/ou modalités de calcul
RÉDUCTION DE LA PAUVRETÉ	Hausse du revenu disponible	Niveau de salaire	Comparaison	Comparaison du niveau de salaire avant et après un programme d'inclusion numérique (un an), corrigé de la hausse ou de la baisse moyenne des salaires dans la branche
		% de personnes en situation de fragilité numérique déclarant avoir réalisé des économies grâce à l'économie collaborative (troc ou échange de services en ligne, achat auprès de particuliers sur internet, plateformes type airbnb, Le bon coin ou blablacar, etc.)	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À effectuer après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - minimum 6 mois)</i>	<p>Au cours des 6 derniers mois, avez-vous augmenté vos pratiques d'acquisition de biens et services via l'économie collaborative (plateformes d'échanges, d'achats auprès de particuliers, de trocs en ligne, etc.) ? (non, oui, ne sait pas)</p> <p>(si oui) Cela vous a-t-il permis de réaliser des économies ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas)</p> <p><i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» à la 2^e question par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i></p>
		% de personnes en situation de fragilité numérique déclarant avoir réalisé des économies grâce à l'achat de produits ou services sur des sites en ligne	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À effectuer après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - minimum 6 mois)</i>	<p>Au cours des 6 derniers mois, avez-vous augmenté vos pratiques d'achat en ligne? (non, oui, ne sait pas)</p> <p>(si oui) Cela vous a-t-il permis de réaliser des économies ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas)</p> <p><i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» à la 2^e question par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i></p> <p><i>Analyser de la même manière le nombre de «non pas du tout» et «plutôt non» à la 2^e question si celui-ci est significatif, pour mettre en lumière un éventuel effet pervers du programme (hausse des achats en ligne «inutiles» suite à une meilleure inclusion numérique et baisse du revenu disponible par exemple).</i></p>

Finalités d'inclusion numérique (familles d'impacts)	Effets	Indicateurs	Méthodes de collecte	Exemples de questions et/ou modalités de calcul
RÉDUCTION DE LA PAUVRETÉ	Hausse du revenu disponible	% des personnes en situation de fragilité numérique déclarant avoir augmenté leur salaire net	Enquête auprès des personnes concernées (À effectuer après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - minimum 1 an)	<p>Comment a évolué votre salaire net par rapport à l'an dernier ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - il a diminué - il est resté le même - il a augmenté de moins de 3% - il a augmenté de 3% ou plus - ne sait pas <p>Calculer le nombre de «augmenté 3% ou plus» (évolution moyenne attendue d'un programme d'inclusion numérique pour une population gagnant moins de 2 000€ par mois et en situation de fragilité numérique d'après le rapport de France Stratégie, 2018) par rapport au nombre total de répondant.e.s. Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</p>
		% de personnes déclarant avoir augmenté leur revenu disponible	Enquête auprès des personnes concernées (À effectuer après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - minimum 1 an)	<p>Au cours des 6 derniers mois, diriez-vous que votre revenu disponible (incluant les salaires et les aides sociales) a :</p> <ul style="list-style-type: none"> - complètement diminué - plutôt diminué - stagné - plutôt augmenté - complètement augmenté <p>Calculer le nombre de «plutôt augmenté» et de «complètement augmenté» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «complètement augmenté» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</p>



Finalités d'inclusion numérique (familles d'impacts)	Effets	Indicateurs	Méthodes de collecte	Exemples de questions et/ou modalités de calcul
AMÉLIORATION DE LA SANTÉ	Amélioration de l'accès à la santé et aux technologies d'assistance, dispositifs d'alerte, de prévention des violences, de surveillance des personnes très fragiles	% de personnes en situation de fragilité numérique ayant bénéficié d'un programme dédié à cet effet déclarant avoir un meilleur accès à la santé et aux technologies d'assistance	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À réaliser au moins 1 mois après la fin du programme dédié à cet effet)</i>	Diriez-vous qu'au cours du dernier mois, votre accès à la santé et aux technologies d'assistance et de surveillance des personnes très fragiles : - n'a pas changé - s'est détérioré - s'est amélioré - ne sait pas <i>Calculer le nombre de «s'est amélioré» par rapport au nombre total de répondant.e.s. Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i>
		Taux de réussite au parcours PIX inclusion santé	Comparaison	<i>Comparer le taux de réussite d'un groupe de personnes au parcours PIX inclusion santé, avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet (au moins 3 mois)</i>
		% de personnes en situation de fragilité numérique déclarant trouver plus facilement et plus rapidement des rendez-vous médicaux	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À réaliser au moins 6 mois après la fin du programme dédié à cet effet)</i>	Diriez-vous qu'au cours des six derniers mois, vous trouvez plus facilement et plus rapidement des rendez-vous médicaux ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs pour plus de précisions sur l'impact.</i>
		Nombre de téléconsultations	Comparaison	Évolution du nombre de téléconsultations (avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 6 mois) <i>Données à recueillir auprès des médecins pratiquant la téléconsultation sur un territoire donné</i>
		Nombre de signalements	Comparaison	Évolution du nombre de signalements réalisés sur des plateformes numériques (avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 3 mois) <i>Données à recueillir auprès des administrateurs.ice.s des plateformes</i>
	Développement de l'activité physique	% de personnes ayant augmenté leur activité physique	Enquête auprès des personnes concernées (et/ou des aidant.e.s) <i>(À réaliser avant et après la mise en œuvre d'un programme dédié à cet effet (au moins 3 mois)</i>	Au cours des trois derniers mois, avez-vous augmenté votre pratique d'activités physiques ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Comparer les résultats des deux enquêtes.</i>

Finalités d'inclusion numérique (familles d'impacts)	Effets	Indicateurs	Méthodes de collecte	Exemples de questions et/ou modalités de calcul
AMÉLIORATION DE LA SANTÉ	Diminution des troubles comportementaux	% de personnes ayant vu diminuer leurs troubles comportementaux (déambulations, cris, agitations)	Enquête auprès des personnes concernées (et/ou des aidant.e.s) <i>(À réaliser avant et après la mise en œuvre d'un programme dédié à cet effet - au moins 3 mois)</i>	Au cours des trois derniers mois, avez-vous vu diminuer la fréquence de troubles comportementaux (déambulations, cris, agitations) ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Comparer les résultats des deux enquêtes.</i>
		Amélioration du contact et du rapport soignant / soigné	% de patient.e.s déclarant avoir amélioré la qualité de la relation avec leurs thérapeutes	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À réaliser après la mise en œuvre d'un programme dédié à cet effet - au moins 3 mois)</i>
	% de thérapeutes déclarant avoir amélioré la qualité de la relation avec leurs patient.e.s		Enquête auprès des personnes concernées <i>(À réaliser après la mise en œuvre d'un programme dédié à cet effet - au moins 3 mois)</i>	Au cours des trois derniers mois, direz-vous que la qualité de la relation avec votre/vos patient.e.s : - s'est dégradée - est restée stable - s'est légèrement améliorée - s'est nettement améliorée - ne sait pas <i>Calculer le nombre de «s'est légèrement améliorée» et «s'est nettement améliorée» (calculer uniquement le nombre de «s'est nettement améliorée» pour plus de pertinence) par rapport au nombre total de répondant.e.s. Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs pour préciser l'impact.</i>
	Amélioration de la connaissance des risques sur la santé physique et mentale liés au numérique		% de personnes déclarant avoir une bonne connaissance des risques sur la santé mentale et physique liés au numérique	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À réaliser avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 3 mois)</i>
		% de personnes répondant correctement à un QCM élaboré sur le sujet	Questionnaire <i>(À réaliser avant et après - au moins trois mois- la mise en place d'un programme dédié à cet effet)</i>	Questionnaire à rédiger sur les risques liés aux activités numériques sur la santé (troubles de la posture, fatigue oculaire, troubles du sommeil, inactivité physique, bien-être mental et émotionnel) et sur les bonnes pratiques à adopter pour limiter ces risques. <i>Calculer le nombre de personnes obtenant au moins 75% de bonnes réponses, comparer le résultat entre les deux enquêtes.</i>

Finalités d'inclusion numérique (familles d'impacts)	Effets	Indicateurs	Méthodes de collecte	Exemples de questions et/ou modalités de calcul
AMÉLIORATION DE L'ÉDUCATION	Renforcement du suivi scolaire des enfants	Nombre de d'utilisateurs.ice.s de l'espace numérique de travail (ENT)	Comparaison	Évolution du nombre d'utilisateurs.ice.s avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet (au moins 1 mois). <i>Données à recueillir auprès de l'administrateur.ice de l'ENT</i>
		% de parents se sentant à l'aise pour l'utilisation de l'espace numérique de travail (ENT)	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À réaliser avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 1 mois)</i>	Que diriez-vous de votre niveau d'aisance par rapport à l'utilisation de l'espace numérique de travail ? - pas à l'aise du tout - plutôt mal à l'aise - plutôt à l'aise - complètement à l'aise - ne sait pas <i>Calculer le nombre de «plutôt à l'aise» et de «complètement à l'aise» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «complètement à l'aise» pour plus de pertinence). Comparer les résultats entre les deux enquêtes.</i>
		% de parents ayant le sentiment de bien suivre la scolarité de l'enfant	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À réaliser avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 1 mois)</i>	Que diriez-vous de votre capacité à suivre la scolarité de votre enfant afin de pouvoir l'aider ? - pas du tout capable - plutôt pas capable - plutôt capable - complètement capable - ne sait pas <i>Calculer le nombre de «plutôt capable» et de «complètement capable» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «complètement capable» pour plus de pertinence). Comparer les résultats entre les deux enquêtes.</i>
	Développement des capacités d'apprentissage des enfants	% d'élèves déclarant pouvoir plus facilement et plus rapidement produire des documents et accéder à l'information	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À réaliser après la mise en œuvre d'un programme dédié à cet effet - au moins 3 mois)</i>	Au cours des trois derniers mois, diriez-vous que le numérique vous permet de produire des documents et accéder à l'information plus facilement et plus rapidement qu'avant? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs pour plus de précisions sur l'impact.</i>
		% de parents déclarant que leurs enfants ont de meilleures capacités d'apprentissage	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À réaliser après la mise en œuvre d'un programme dédié à cet effet - au moins 3 mois)</i>	Au cours des trois derniers mois, comment les capacités d'apprentissage de votre enfant ont-elles évolué ? - elles se sont détériorées - elles n'ont pas évolué - elles se sont légèrement améliorées - elles se sont considérablement améliorées - ne sait pas <i>Calculer le nombre de «légèrement améliorées» et de «considérablement améliorées» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement le nombre de «considérablement améliorées» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs pour préciser l'impact.</i>

Finalités d'inclusion numérique (familles d'impacts)	Effets	Indicateurs	Méthodes de collecte	Exemples de questions et/ou modalités de calcul
AMÉLIORATION DE L'ÉDUCATION	Développement du plaisir dans l'apprentissage	% d'enfants/ d'adolescent.e.s qui déclarent avoir développé leur motivation à chercher des informations et à étudier	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À réaliser après la mise en œuvre d'un programme dédié à cet effet - au moins 3 mois)</i>	Au cours des trois derniers mois, diriez-vous que votre motivation à chercher des informations et à étudier : - a diminué - n'a pas évolué - a légèrement augmenté - a considérablement augmenté - ne sait pas <i>Calculer le nombre de «légèrement augmenté» et de «considérablement augmenté» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement le nombre de «considérablement augmenté» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs pour préciser l'impact.</i>
		% de parents déclarant que leurs enfants prennent davantage de plaisir dans leur apprentissage	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À réaliser après la mise en œuvre d'un programme dédié à cet effet - au moins 3 mois)</i>	Au cours des trois derniers mois, que diriez-vous du plaisir que votre enfant éprouve vis-à-vis de l'apprentissage scolaire avec les outils numériques ? - il a diminué - il n'a pas évolué - il a légèrement augmenté - il a considérablement augmenté - ne sait pas <i>Calculer le nombre de «légèrement augmenté» et de «considérablement augmenté» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement le nombre de «considérablement augmenté» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs pour préciser l'impact.</i>
	Amélioration de l'orientation scolaire	% des jeunes déclarant avoir élargi leurs horizons professionnels	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À réaliser après la mise en œuvre d'un programme dédié à cet effet - au moins 3 mois)</i>	Au cours des trois derniers mois, diriez-vous que votre connaissance des filières et métiers susceptibles de vous intéresser : - est restée la même - s'est légèrement améliorée - s'est considérablement améliorée <i>Calculer le nombre de «légèrement améliorée» et de «considérablement améliorée» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement le nombre de «considérablement améliorée» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs pour préciser l'impact.</i>
		% des parents déclarant avoir une bonne connaissance des possibilités d'orientations scolaire et étudiante pour leurs enfants	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À réaliser avant et après la mise en œuvre d'un programme dédié à cet effet - au moins 6 mois)</i>	Diriez-vous que vous avez une bonne connaissance des possibilités d'orientations scolaire et étudiante pour vos enfants ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Comparer le résultat entre les deux enquêtes. Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i>

Finalités d'inclusion numérique (familles d'impacts)	Effets	Indicateurs	Méthodes de collecte	Exemples de questions et/ou modalités de calcul
AMÉLIORATION DE L'ÉDUCATION	Amélioration de l'accès aux ressources pédagogiques	% d'élèves déclarant avoir facilement accès aux ressources pédagogiques en ligne	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À réaliser avant et après la mise en œuvre d'un programme dédié à cet effet - au moins 3 mois)</i>	Diriez-vous que vous avez facilement accès aux ressources pédagogiques en ligne ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Comparer les résultats entre les deux enquêtes. Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i>
	Renforcement de la différenciation pédagogique	% d'enseignant.e.s déclarant mieux adapter leur pédagogie aux besoins singuliers des élèves/étudiant.e.s grâce au numérique	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À réaliser après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 1 an)</i>	Le numérique fait-il partie intégrante de votre pédagogie ? (oui, non, ne sait pas) (si oui) Diriez-vous que la diversité des formats et manières d'enseigner issue du numérique permet de mieux s'adapter aux besoins de chaque élève/étudiant.e (rythmes d'apprentissage, etc.) ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i>
	Développement et facilitation des possibilités d'enseignement	% d'enseignant.e.s déclarant avoir développé et facilité leurs possibilités d'enseignement grâce au numérique	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À réaliser avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 1 an)</i>	Le numérique fait-il partie intégrante de votre pédagogie ? (oui, non, ne sait pas) (si oui) Diriez-vous que le numérique a développé et facilité vos possibilités d'enseignement? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Comparer les résultats entre les deux enquêtes. Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i>

Finalités d'inclusion numérique (familles d'impacts)	Effets	Indicateurs	Méthodes de collecte	Exemples de questions et/ou modalités de calcul
ACCÈS AUX SERVICES FINANCIERS ET ASSURANTIELS	Renforcement de l'accès au crédit	% de personnes en situation de fragilité numérique ayant obtenu un accès au crédit	Enquête auprès des bénéficiaires concernés <i>(À réaliser après la mise en place d'un programme dédié à l'amélioration de cet effet - au moins 1 an)</i>	Au cours de la dernière année, avez-vous pu bénéficier d'un crédit (autre que crédit à la consommation) ? (non, oui, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «oui» par rapport au nombre total de répondant.e.s. Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i>
	Renforcement de l'accès aux moyens de paiements	% de personnes en situation de fragilité numérique ayant obtenu un accès aux moyens de paiement	Enquête auprès des bénéficiaires concernés <i>(À réaliser après la mise en place d'un programme dédié à l'amélioration de cet effet - au moins 3 mois)</i>	Au cours des trois derniers mois, avez-vous pu accéder à de nouveaux moyens de paiements (carte bancaire, chèque, portefeuille électronique, etc.) ? (non, oui, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «oui» par rapport au nombre total de répondant.e.s. Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i>
	Renforcement de l'accès aux produits d'épargne	% de personnes en situation de fragilité numérique ayant obtenu un accès à l'épargne	Enquête auprès des bénéficiaires concernés <i>(À réaliser après la mise en place d'un programme dédié à l'amélioration de cet effet - au moins 3 mois)</i>	Au cours des trois derniers mois, avez-vous pu accéder à de nouveaux produits d'épargne (livret A, livret de développement durable solidaire, assurance-vie, plan épargne retraite, etc.) ? (non, oui, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «oui» par rapport au nombre total de répondant.e.s. Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i>
	Renforcement de l'accès aux services d'assurance et de mutuelle	% de personnes en situation de fragilité numérique ayant obtenu un accès aux services d'assurance	Enquête auprès des bénéficiaires concernés <i>(À réaliser après la mise en place d'un programme dédié à l'amélioration de cet effet - au moins 3 mois)</i>	Au cours des trois derniers mois, avez-vous pu accéder à de nouveaux produits d'assurance (assurance santé/mutuelle, assurance automobile, assurance habitation, responsabilité civile, etc.) ? (non, oui, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «oui» par rapport au nombre total de répondant.e.s. Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i>

Finalités d'inclusion numérique (familles d'impacts)	Effets	Indicateurs	Méthodes de collecte	Exemples de questions et/ou modalités de calcul
AUTONOMISATION ET CONFIANCE EN SOI FACE AU NUMÉRIQUE DU QUOTIDIEN	Accroissement de sa confiance à utiliser les outils numériques du quotidien en toute sécurité	<p>% de personnes en situation de fragilité numérique se déclarant confiantes pour utiliser les outils numériques en toute sécurité</p>	<p>Enquête auprès des personnes concernées (À réaliser après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 1 mois)</p>	<p>Au cours des derniers mois, diriez-vous que votre sentiment de confiance et de sécurité dans l'utilisation des outils numériques du quotidien s'est amélioré ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas)</p> <p><i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i></p>
		<p>% de personnes ayant activé de nouveaux paramètres de confidentialité sur internet</p>	<p>Enquête auprès des personnes concernées (À réaliser après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 1 mois)</p>	<p>Au cours des dernières semaines, avez-vous activé/modifié vos paramètres de confidentialité et/ou de contrôle parental ? (non, oui, ne sait pas)</p> <p>(Si oui) cela a-t-il contribué à renforcer votre sentiment de confiance et de sécurité dans l'utilisation des outils numériques et d'internet ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas)</p> <p><i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i></p>
		<p>% de personnes en situation de fragilité numérique qui acceptent ou refusent <u>activement</u> le partage de données, la publicité ciblée ou les recommandations algorithmiques.</p>	<p>Enquête auprès des personnes concernées (À réaliser avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 3 mois)</p>	<p>Lorsque vous utilisez internet, êtes-vous capable d'accepter ou de refuser le partage de données, la publicité ciblée ou les recommandations algorithmiques? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas)</p> <p><i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i></p>

Finalités d'inclusion numérique (familles d'impacts)	Effets	Indicateurs	Méthodes de collecte	Exemples de questions et/ou modalités de calcul
AUTONOMISATION ET CONFIANCE EN SOI FACE AU NUMÉRIQUE DU QUOTIDIEN	Développement de la compréhension du fonctionnement des technologies et de la capacité à utiliser son esprit critique sur Internet	<p>% de personnes en situation de fragilité numérique déclarant avoir renforcé leur esprit critique quant à l'utilisation d'internet</p>	<p>Enquête auprès des personnes concernées (À réaliser après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 1 mois)</p>	<p>Au cours des dernières semaines, diriez-vous que vous avez développé / renforcé votre esprit critique sur internet et son utilisation ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - non - oui peut-être - oui c'est sûr - ne sait pas <p>Calculer le nombre de «oui peut-être» et de «oui c'est sûr» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui c'est sûr» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</p>
		<p>% de personnes ayant les bons réflexes pour reconnaître une fake news</p>	<p>Enquête auprès des personnes concernées (À réaliser avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 3 mois)</p>	<p>Lorsque vous voyez une information sur internet qui suscite votre curiosité, que faites vous pour vous assurer qu'il ne s'agit pas d'une fake news ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - rien - je vérifie la source de l'information - je vérifie la source de l'information et je croise avec d'autres sources sérieuses - je ne sais pas <p>Calculer le nombre de «je vérifie la source de l'information» et de «je vérifie la source de l'information et je croise avec d'autres sources sérieuses» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «je vérifie la source de l'information et je croise avec d'autres sources sérieuses» pour plus de pertinence). Comparer les résultats entre les deux enquêtes. S'il est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</p>
		<p>% de personnes se déclarant en capacité de prendre du recul sur l'utilisation d'internet et de déjouer les fake news</p>	<p>Enquête auprès des personnes concernées (À réaliser avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 3 mois)</p>	<p>Diriez-vous que vous êtes en capacité de reconnaître une fake news sur internet ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas)</p> <p>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Comparer les résultats entre les deux enquêtes. Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</p>

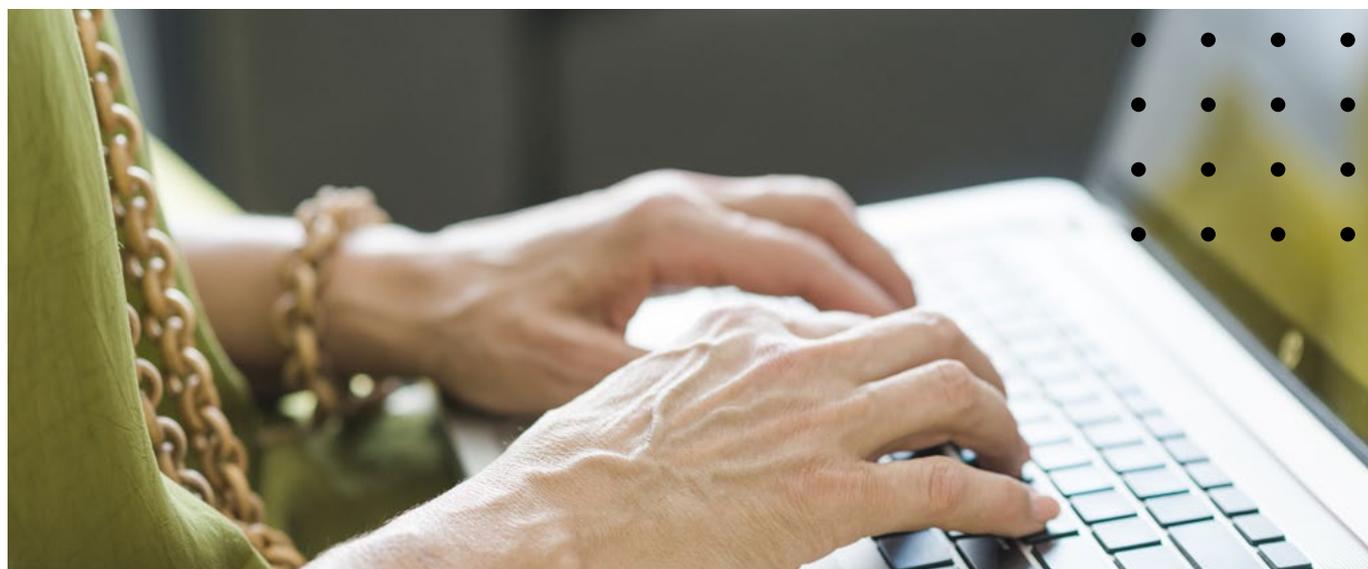
Finalités d'inclusion numérique (familles d'impacts)	Effets	Indicateurs	Méthodes de collecte	Exemples de questions et/ou modalités de calcul
AUTONOMISATION ET CONFIANCE EN SOI FACE AU NUMÉRIQUE DU QUOTIDIEN	Développement de la compréhension du fonctionnement des technologies et de la capacité à utiliser son esprit critique sur Internet	Nombre de personnes répondant correctement à un quizz dédié aux fake news (celui d'Internetmatters par exemple)	Comparaison	Évolution du nombre de réponses correctes, avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet.
		Nombre de questions posées sur Check news (plateforme gérée par des journalistes de Libération permettant de poser une question pour vérifier une information)	Comparaison	Évolution du nombre de questions posées sur la plateforme, avant et après la mise en œuvre d'un programme d'envergure nationale dédié à cet effet (données à recueillir auprès de l'administrateur.ice de la plateforme).
	Amélioration de la capacité de recherche informationnelle en ligne	% de personnes se déclarant en capacité de réaliser une recherche d'information en ligne	Enquête auprès des personnes concernées (À réaliser avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 1 mois)	Diriez-vous que vous êtes en capacité de réaliser de manière autonome une recherche d'information sur Internet ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Comparer les résultats entre les deux enquêtes. Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.
Renforcement de la sécurité et de la confidentialité des données personnelles	% de personnes se déclarant capables de contrôler la diffusion de leurs données personnelles	Enquête auprès des personnes concernées (À réaliser avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 1 mois)	Diriez-vous que vous pouvez facilement accéder à vos données personnelles, les modifier ou les supprimer, ou encore ajuster les paramètres de confidentialité ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Comparer les résultats entre les deux enquêtes. Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.	

Finalités d'inclusion numérique (familles d'impacts)	Effets	Indicateurs	Méthodes de collecte	Exemples de questions et/ou modalités de calcul
AUTONOMISATION ET CONFIANCE EN SOI FACE AU NUMÉRIQUE DU QUOTIDIEN	Renforcement de la sécurité et de la confidentialité des données personnelles	% de personnes se déclarant victimes d'accès indésirable aux données personnelles	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À réaliser avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 6 mois)</i>	<p>Pensez-vous avoir déjà été victime d'un accès indésirable par internet à vos données personnelles, que ce soit par intrusion directe via internet de votre ordinateur, votre tablette ou votre smartphone ou indirectement auprès d'entreprises qui disposent de données sur vous (votre opérateur internet, un site internet marchand, etc.) ? (non c'est impossible, non c'est peu probable, oui c'est probable, oui c'est sûr)</p> <p><i>Calculer le nombre de «oui c'est probable» et de «oui c'est sûr» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui c'est sûr» pour plus de pertinence). Comparer les résultats entre les deux enquêtes. Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i></p> <p>Questionnaire inspiré de l'enquête du Credoc «Baromètre du numérique», édition 2022</p>
	Diminution des risques de piratage en ligne	% de personnes se déclarant capables de déjouer les différents risques de piratage en ligne	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À réaliser avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 1 mois)</i>	<p>Pensez-vous être capable de déjouer les risques de piratage en ligne (hameçonnage, rançongiciel, logiciels malveillants/virus, clé USB piégées, faux sites internet, vol de mots de passe et usurpation de compte/d'identité, faux réseaux wifi) ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas)</p> <p><i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Comparer les résultats entre les deux enquêtes. Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i></p>
		Nombre de débits frauduleux	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À réaliser avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 1 an - au moins 10 000 personnes)</i>	<p>Au cours des 12 derniers mois, est-il arrivé qu'un débit frauduleux soit effectué sur l'un de vos comptes bancaires ? NB : un débit frauduleux est un retrait d'argent sur votre compte effectué sans votre accord en utilisant des informations personnelles comme un numéro de carte bancaire obtenu illégalement. Ce débit frauduleux peut avoir eu lieu via internet. Ne sont pas concernés les vols ou pertes de chèques ou de cartes bancaires, ni les cas d'extorsion par la violence.</p> <ul style="list-style-type: none"> - non - oui - ne sait pas <p><i>Calculer le nombre de «oui» par rapport au nombre total de répondant.es. Comparer les résultats entre les deux enquêtes.</i></p>

Finalités d'inclusion numérique (familles d'impacts)	Effets	Indicateurs	Méthodes de collecte	Exemples de questions et/ou modalités de calcul
AUTONOMISATION ET CONFIANCE EN SOI FACE AU NUMÉRIQUE DU QUOTIDIEN	Diminution des risques de cyberharcèlement	% d'établissements (scolaire et d'enseignement supérieur) ayant mis en place des mesures concrètes pour prévenir les risques de cyberharcèlement	Enquête auprès des directions d'établissements <i>(À réaliser après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 3 mois)</i>	Avez-vous mis en place au cours des trois derniers mois un programme d'actions spécifique dédié à la prévention du cyberharcèlement? (non, non mais c'est prévu dans les prochains mois, oui, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «oui» par rapport au nombre total de répondant.e.s et si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i>
		% d'établissements périscolaires et sportifs (associations, fédérations, etc.) ayant mis en place des mesures concrètes pour prévenir les risques de cyberharcèlement	Enquête auprès des directions d'établissements <i>(À réaliser après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 3 mois)</i>	Avez-vous mis en place au cours des trois derniers mois un programme d'actions spécifique dédié à la prévention du cyberharcèlement? (non, non mais c'est prévu dans les prochains mois, oui, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «oui» par rapport au nombre total de répondant.e.s et si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i>
		Nombre de cas de cyberharcèlement signalés	Comparaison	<i>Comparer le nombre de cas de cyberharcèlement enregistré par un ou plusieurs établissements avant et après (1 an) la mise en place d'un programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i>
		% de personnes se déclarant capables de lutter contre le cyberharcèlement en milieu scolaire et étudiant	Enquête auprès des élèves, étudiants, entourage scolaire (parents, enseignants, etc.) <i>(À réaliser avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 3 mois)</i>	Diriez-vous que vous êtes en capacité de faire face à une situation de cyberharcèlement ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s et si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i>
Renforcement de l'autonomie face au numérique du quotidien	% de personnes en situation de fragilité numérique déclarant être en capacité de réaliser des opérations bureautiques de base	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À réaliser après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 1 mois)</i>	Êtes-vous en mesure de réaliser de manière autonome les principales opérations informatiques (création d'un fichier, création d'un dossier, recherche sur internet, accès aux principaux sites administratifs, accès à une messagerie web, envoi d'un email) ? - non pas du tout - plutôt non - plutôt oui - oui tout à fait - ne sait pas <i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s et si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i>	

Finalités d'inclusion numérique (familles d'impacts)	Effets	Indicateurs	Méthodes de collecte	Exemples de questions et/ou modalités de calcul
AUTONOMISATION ET CONFIANCE EN SOI FACE AU NUMÉRIQUE DU QUOTIDIEN	Renforcement de l'autonomie face au numérique du quotidien	% de personnes déclarant avoir diminué le temps nécessaire pour leurs démarches administratives en ligne	Enquête auprès des personnes concernées (À réaliser après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 6 mois)	<p>Au cours des six derniers mois, avez-vous eu le sentiment que le temps nécessaire pour réaliser vos démarches administratives en ligne :</p> <ul style="list-style-type: none"> - a augmenté - est resté stable - a légèrement diminué - a vraiment diminué <p>Calculer le nombre de «a légèrement diminué» et de «a vraiment diminué» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement le nombre de «a vraiment diminué» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</p>
		% de personnes déclarant être en capacité de trouver des solutions face aux problèmes / difficultés numériques rencontrées	Enquête auprès des personnes concernées (À réaliser avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 3 mois)	<p>Lorsque vous faites face à un problème ou à une difficulté lors de l'utilisation du numérique, êtes-vous en capacité de trouver la solution de manière autonome ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas)</p> <p>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Comparer les résultats entre les deux enquêtes. Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</p>
		Taux de réussite au test ABC PIX	Comparaison	<p>Comparer le taux de réussite d'un groupe de personnes au test ABC PIX, avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet (au moins 3 mois)</p>
		% de personnes utilisant quotidiennement les compétences numériques acquises	Enquête auprès des personnes concernées (À réaliser après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 1 mois)	<p>Utilisez-vous de manière autonome les compétences numériques acquises depuis un mois ? (non, oui, ne sait pas)</p> <p>(si oui) A quelle fréquence les utilisez-vous ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - je les ai utilisées une seule fois en un mois - quelques fois en un mois - plusieurs fois par semaine - tous les jours - ne sait pas <p>Calculer le nombre de «tous les jours» par rapport au nombre total de répondant.e.s.</p>

Finalités d'inclusion numérique (familles d'impacts)	Effets	Indicateurs	Méthodes de collecte	Exemples de questions et/ou modalités de calcul
AUTONOMISATION ET CONFIANCE EN SOI FACE AU NUMÉRIQUE DU QUOTIDIEN	Amélioration de l'estime de soi	% de personnes déclarant avoir gagné en autonomie, avec un effet sur l'estime de soi	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À réaliser après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 1 mois)</i>	<p>Au cours des dernières semaines, diriez-vous que vous avez gagné en autonomie sur l'utilisation du numérique ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas)</p> <p><i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i></p> <p>(si «plutôt oui» ou «oui tout à fait» à la question précédente) Diriez-vous que ce gain en autonomie a contribué à renforcer l'estime de vous-même ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas)</p> <p><i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.»</i></p>
		Nombre de personnes obtenant 31 ou plus selon l'échelle d'estime de soi sociale de Rosenberg	Comparaison	<i>Évolution du nombre de personnes obtenant un score de 31 ou plus avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet (au moins 1 an)</i>



Finalités d'inclusion numérique (familles d'impacts)	Effets	Indicateurs	Méthodes de collecte	Exemples de questions et/ou modalités de calcul
AUTONOMISATION ET CONFIANCE EN SOI FACE AU NUMÉRIQUE DU QUOTIDIEN	Amélioration du sentiment de bien-être / sécurité / sérénité en ligne	% de personnes en situation de fragilité numérique déclarant avoir vu augmenter leur sentiment de sérénité face au numérique	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À réaliser après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 1 mois)</i>	Avez-vous déjà ressenti un manque de sérénité vis-à-vis de l'utilisation de certains outils numériques ? (non, oui, ne sait pas) (si oui) Au cours des dernières semaines, diriez-vous que ce manque de sérénité : - s'est renforcé - est resté le même - a un peu diminué - a nettement diminué - a complètement disparu <i>Calculer le nombre de «un peu diminué», de «nettement diminué» et de «complètement disparu» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «nettement diminué» et de «complètement disparu» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i>
		% de personnes déclarant avoir confiance dans leurs compétences numériques	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À réaliser avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 3 mois)</i>	Diriez-vous que vous avez confiance en vos compétences numériques? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i>
	Développement des capacités à aider d'autres personnes avec le numérique	% de personnes en situation de fragilité numérique déclarant être en capacité d'aider d'autres personnes avec le numérique	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À réaliser avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 3 mois)</i>	Diriez-vous que vous êtes en capacité d'aider d'autres personnes de votre entourage avec le numérique ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Comparer les résultats des deux enquêtes. Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i>

Finalités d'inclusion numérique (familles d'impacts)	Effets	Indicateurs	Méthodes de collecte	Exemples de questions et/ou modalités de calcul
AUTONOMISATION ET CONFIANCE EN SOI FACE AU NUMÉRIQUE DU QUOTIDIEN	Diminution des freins psychologiques et sociaux à l'utilisation du numérique	<p>% de personnes en situation de fragilité numérique déclarant avoir vu diminuer leur sentiment d'anxiété face au numérique</p>	<p>Enquête auprès des personnes concernées <i>(À réaliser après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 1 mois)</i></p>	<p>Avez-vous déjà ressenti une anxiété vis-à-vis de l'utilisation des numériques ? (non, oui, ne sait pas)</p> <p>(si oui) Au cours des dernières semaines, diriez-vous que cette anxiété</p> <ul style="list-style-type: none"> - s'est renforcée - est restée la même - a un peu diminué - a nettement diminué - a complètement disparu <p>Calculer le nombre de «un peu diminué», de «nettement diminué» et de «complètement disparu» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «nettement diminué» et de «complètement disparu» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</p>
		<p>% de personnes en situation de fragilité numérique déclarant avoir vu diminuer leur sentiment de perte de temps et d'effort face au numérique</p>	<p>Enquête auprès des personnes concernées <i>(À réaliser après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 1 mois)</i></p>	<p>Avez-vous déjà ressenti un sentiment de perte de temps et/ou d'efforts face à l'utilisation des outils numériques ? (non, oui, ne sait pas)</p> <p>(si oui) Au cours des dernières semaines, diriez-vous que ce sentiment</p> <ul style="list-style-type: none"> - s'est renforcé - est resté le même - a un peu diminué - a nettement diminué - a complètement disparu <p>Calculer le nombre de «un peu diminué», de «nettement diminué» et de «complètement disparu» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «nettement diminué» et de «complètement disparu» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</p>

Finalités d'inclusion numérique (familles d'impacts)	Effets	Indicateurs	Méthodes de collecte	Exemples de questions et/ou modalités de calcul
AUTONOMISATION ET CONFIANCE EN SOI FACE AU NUMÉRIQUE DU QUOTIDIEN	Diminution des freins psychologiques et sociaux à l'utilisation du numérique	% de personnes en situation de fragilité numérique déclarant avoir vu diminuer leur sentiment de perte de contrôle (phénomène de réactance) face au numérique	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À réaliser après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 1 mois)</i>	Avez-vous déjà ressenti un sentiment de perte de contrôle vis-à-vis de l'utilisation des numériques ? (non, oui, ne sait pas) (si oui) Au cours des dernières semaines, diriez-vous que ce sentiment - s'est renforcé - est resté le même - a un peu diminué - a nettement diminué - a complètement disparu <i>Calculer le nombre de «un peu diminué», de «nettement diminué» et de «complètement disparu» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «nettement diminué» et de «complètement disparu» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i>
	Amélioration de l'accès à des dispositifs d'alerte, de prévention des violences	% des personnes ayant accès aux dispositifs en ligne d'alerte et de prévention des violences	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À réaliser avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 3 mois)</i>	Avez-vous connaissance de l'existence de dispositifs numériques d'alerte et de prévention des violences ? (oui, non, ne sait pas) (si oui) Etes vous en mesure d'accéder à ces dispositifs en cas de besoin ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» à la 2^e question par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Comparer entre les deux enquêtes. Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i>
DÉVELOPPEMENT DE LA LITTÉRATIE NUMÉRIQUE	Renforcement des capacités à faire évoluer ses compétences numériques en lien avec les évolutions technologiques	% de personnes déclarant avoir renforcé leurs compétences numériques avec l'évolution des technologies	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À réaliser après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 1 mois)</i>	Au cours des dernières semaines, diriez-vous que vous avez développé / renforcé vos compétences numériques grâce à l'évolution des technologies ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i>

Finalités d'inclusion numérique (familles d'impacts)	Effets	Indicateurs	Méthodes de collecte	Exemples de questions et/ou modalités de calcul
DÉVELOPPEMENT DE LA LITTÉRATIE NUMÉRIQUE	Renforcement des capacités à entretenir et développer son capital numérique	% de personnes déclarant être en capacité de mettre à jour de manière autonome leurs compétences numériques	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À réaliser avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 3 mois)</i>	Diriez-vous que vous êtes en capacité d'actualiser régulièrement et de manière autonome vos compétences numériques ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Comparer les résultats entre les deux enquêtes. Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i>
		% de personnes déclarant avoir intensifié leurs pratiques numériques	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À réaliser avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 3 mois)</i>	Au cours des dernières semaines, diriez-vous que vous avez intensifié vos pratiques numériques en lien avec le développement de nouvelles technologies ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Comparer les résultats entre les deux enquêtes. Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i>
	Accroissement du périmètre et de la diversité des pratiques numériques	% de personnes déclarant avoir diversifié leurs pratiques numériques	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À réaliser avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 3 mois)</i>	Au cours des dernières semaines, diriez-vous que vous avez diversifié vos pratiques numériques en vous appuyant sur de nouvelles technologies ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Comparer les résultats entre les deux enquêtes. Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i>

Finalités d'inclusion numérique (familles d'impacts)	Effets	Indicateurs	Méthodes de collecte	Exemples de questions et/ou modalités de calcul
DÉVELOPPEMENT DE LA LITTÉRATIE NUMÉRIQUE	Amélioration de la capacité à se tenir informé-e des nouvelles technologies, des nouveaux usages numériques	% de personnes déclarant avoir amélioré leurs capacités à se tenir informées des nouveaux usages et technologies numériques	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À réaliser avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 3 mois)</i>	Au cours des dernières semaines, diriez-vous que vous avez amélioré votre capacité à vous tenir informée des nouveaux usages et pratiques numériques ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Comparer les résultats entre les deux enquêtes. Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i>
CAPACITATION CITOYENNE	Renforcement de la participation citoyenne	% de personnes déclarant contribuer à la vie publique locale (conseils municipaux et vie associative locale)	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À réaliser avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 6 mois)</i>	Au cours des 6 derniers mois, avez-vous participé à l'une des deux actions suivantes : assister à un conseil municipal / participer à la vie associative ? (non, oui, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «oui» par rapport au nombre total de répondant.e.s. Comparer les résultats entre les deux enquêtes.</i>
	Développement de l'ouverture d'esprit en termes de représentations sociales (genre, mixité, altérité, etc.)	% de personnes ayant fait évoluer leurs représentations sur le numérique et la place des femmes dans ce domaine	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À réaliser avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 6 mois)</i>	Au cours des six derniers mois, diriez-vous que vos représentations du numérique et de la place des femmes dans ce domaine : - sont restées les mêmes - ont peu évolué - ont clairement évolué <i>Calculer le nombre de «ont peu évolué» et de «ont clairement évolué» par rapport au nombre total de répondant.e.s. (calculer uniquement avec le nombre de «ont clairement évolué» pour plus de pertinence). Comparer entre les deux enquêtes. Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.»</i>
		% de personnes ayant changé leur regard sur les représentations sociales (genre, mixité, altérité, etc.)	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À réaliser après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 6 mois)</i>	Au cours des six derniers mois, diriez-vous que votre regard sur les représentations sociales (genre, mixité, altérité, etc.) : - est resté le même - a peu évolué - a clairement évolué - ne sait pas <i>Calculer le nombre de «a clairement évolué» par rapport au nombre total de répondant.e.s. Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour préciser l'impact.</i>

Finalités d'inclusion numérique (familles d'impacts)	Effets	Indicateurs	Méthodes de collecte	Exemples de questions et/ou modalités de calcul
CAPACITATION CITOYENNE	Développement de nouvelles capacités d'agir / encapacitation et stimulation cognitive	% de personnes déclarant avoir développé de nouvelles capacités d'agir	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À réaliser après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 6 mois)</i>	Au cours des six derniers mois, diriez-vous que vous avez développé de nouvelles capacités d'action collective grâce au numérique ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i>
	Renforcement de la participation sociale/prise de parole dans l'espace public	% de personnes déclarant être en capacité de s'exprimer en public et de porter des messages	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À réaliser avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 6 mois)</i>	Diriez-vous que vous êtes en capacité de vous exprimer en public sans difficultés afin de porter des messages (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Comparer les résultats des deux enquêtes. Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i>
	Renforcement de la possibilité de s'engager dans des projets collectifs	% de personnes engagées dans un collectif solidaire	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À réaliser avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 6 mois)</i>	Au cours des six derniers mois, vous êtes-vous engagé.e dans un collectif solidaire (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Comparer les résultats des deux enquêtes. Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i>

Finalités d'inclusion numérique (familles d'impacts)	Effets	Indicateurs	Méthodes de collecte	Exemples de questions et/ou modalités de calcul
LIEN SOCIAL	Élargissement du réseau de sociabilités	% de personnes en situation de fragilité numérique déclarant avoir augmenté leur réseau de sociabilités	Enquête auprès des bénéficiaires (À réaliser après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 6 mois)	<p>Au cours des six derniers mois, diriez-vous que vous avez augmenté votre réseau de sociabilités grâce au numérique ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas)</p> <p>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</p>
	Accroissement du nombre de personnes sur qui compter en cas de besoin	% de personnes en situation de besoin	Enquête auprès des bénéficiaires (À réaliser après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 6 mois)	<p>Au cours des six derniers mois, diriez-vous que le nombre de personnes sur qui vous pouvez compter en cas de besoin</p> <ul style="list-style-type: none"> - a diminué - est resté stable - a légèrement augmenté - a vraiment augmenté <p>Calculer le nombre de «a légèrement augmenté» et de «a vraiment augmenté» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement le nombre de «a vraiment augmenté» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</p>



Freepik.com

Finalités d'inclusion numérique (familles d'impacts)	Effets	Indicateurs	Méthodes de collecte	Exemples de questions et/ou modalités de calcul
LIEN SOCIAL	Diminution du sentiment d'isolement	% de personnes en situation d'isolement qui déclarent se sentir davantage incluses dans les groupes numériques	Enquête auprès des personnes concernées (À réaliser après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 3 mois)	<p>Au cours des dernières semaines, vous sentez-vous davantage inclus.e dans les boucles et groupes numériques d'échanges (email, WhatsApp, etc.) de vos cercles amicaux, professionnels, familiaux, de voisinage ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas)</p> <p>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</p>
		% de personnes en situation d'isolement qui ont développé leurs interactions sociales	Enquête auprès des personnes concernées (À réaliser après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 1 mois)	<p>Au cours des dernières semaines, avez-vous développé de nouvelles interactions sociales ou renforcer vos interactions sociales habituelles en utilisant le numérique ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas)</p> <p>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.es, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</p>
	Restauration des liens sociaux	% de personnes qui disent avoir renoué avec un membre de leur groupe social	Enquête auprès des bénéficiaires d'un programme dédié à cet effet (À effectuer avant et après la mise en place du programme dédié à cet effet - au moins 3 mois)	<p>Au cours des trois derniers mois, avez-vous renoué le contact avec un membre de votre famille, un.e ami.e, un.e collègue ou un.e voisin.e ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - non pas du tout - plutôt non - plutôt oui - oui tout à fait - ne sait pas <p>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</p>

Finalités d'inclusion numérique (familles d'impacts)	Effets	Indicateurs	Méthodes de collecte	Exemples de questions et/ou modalités de calcul
LIEN SOCIAL	Amélioration de la communication avec ses proches	% de personnes qui considèrent que la qualité de la relation avec leurs proches s'est améliorée avec le numérique	Enquête auprès des bénéficiaires d'un programme dédié à cet effet <i>(À effectuer avant et après la mise en place du programme dédié à cet effet - au moins 3 mois)</i>	Diriez-vous que la phrase suivante correspond pour vous à la réalité : mes compétences numériques m'ont permis d'améliorer la qualité de ma relation avec mes proches ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i>
		% de personnes qui utilisent le numérique pour communiquer davantage avec leurs proches	Enquête auprès des bénéficiaires d'un programme dédié à cet effet <i>(À effectuer avant et après la mise en place du programme dédié à cet effet - au moins 3 mois)</i>	Au cours des trois derniers mois, diriez-vous que vous utilisez le numérique pour communiquer avec vos proches (email, whatsapp, etc.) ? - non pas du tout - plutôt non - plutôt oui - oui tout à fait - ne sait pas <i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Comparer le résultat entre les deux enquêtes. Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i>
	% de parents en situation de fragilité numérique déclarant que le numérique les conduit à augmenter la quantité et la qualité des échanges avec leurs enfants	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À réaliser avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 6 mois)</i>	Êtes-vous sollicité par vos enfants pour des questions en lien avec l'informatique ou le numérique ? (non, oui, ne sait pas) Sollicitez-vous vos enfants pour des questions en lien avec l'informatique ou le numérique ? (non, oui, ne sait pas) (Si oui à au moins une question) Diriez-vous que ces sollicitations en lien avec le numérique vous conduisent à augmenter la quantité et la qualité des échanges avec vos enfants ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» à la 3e question par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Comparer le résultat entre les deux enquêtes. Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i>	

Finalités d'inclusion numérique (familles d'impacts)	Effets	Indicateurs	Méthodes de collecte	Exemples de questions et/ou modalités de calcul
LIEN SOCIAL	Augmentation des échanges intergénérationnels	% de personnes ayant découvert un intérêt et une volonté à nouer des liens intergénérationnels (jeunes/seniors)	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À réaliser après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 3 mois)</i>	Au cours des trois derniers mois, avez-vous noué des liens intergénérationnels (jeunes/seniors) ? (non, oui, ne sait pas) (si oui) Avez-vous trouvé un intérêt et souhaiteriez-vous prolonger l'expérience/nouer d'autres liens de ce type ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» à la 2^e question par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i>
		Renforcement de l'autonomie dans la recherche d'emploi	% de personnes en situation de fragilité numérique se déclarant autonomes pour leur recherche d'emploi	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À effectuer avant et après la mise en place du programme dédié à cet effet - au moins 3 mois)</i>
INSERTION PROFESSIONNELLE DANS L'EMPLOI DURABLE ET PROFESSIONNALISATION	Renforcement de l'autonomie dans la recherche d'emploi	% de personnes en situation de fragilité numérique déclarant avoir amélioré leur connaissance du milieu professionnel grâce au numérique	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À effectuer après la mise en place du programme dédié à cet effet - au moins 3 mois)</i>	Au cours des trois derniers mois, diriez-vous que votre connaissance du milieu professionnel : - n'a pas changé - s'est améliorée légèrement - s'est améliorée significativement - ne sait pas (si «s'est améliorée légèrement» ou «s'est améliorée significativement») Selon vous, cette amélioration est-elle en rapport avec vos progrès réalisés avec le numérique ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» à la 2^e question par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence).</i>

Finalités d'inclusion numérique (familles d'impacts)	Effets	Indicateurs	Méthodes de collecte	Exemples de questions et/ou modalités de calcul
INSERTION PROFESSIONNELLE DANS L'EMPLOI DURABLE ET PROFESSIONNALISATION	Renforcement de l'autonomie dans la recherche d'emploi	% de personnes en situation de fragilité numérique ayant réalisé au moins une candidature en ligne de manière autonome	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À effectuer avant et après la mise en place du programme dédié à cet effet - au moins 3 mois)</i>	<p>Au cours des trois derniers mois, avez-vous réalisé une ou plusieurs candidatures en ligne de manière autonome ? (non, oui je crois, oui c'est sûr, ne sait pas)</p> <p><i>Calculer le nombre de «oui c'est sûr» par rapport au nombre total de répondant.e.s. Comparer le résultat entre les deux enquêtes. Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet. Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i></p>
	Amélioration de l'accès aux ressources numériques pour l'insertion professionnelle (offres d'emploi, formations ouvertes à distance, outils de recrutement en ligne...)	% de personnes en situation de fragilité numérique qui déclarent avoir davantage de motivation à chercher des ressources numériques en lien avec la recherche d'emploi	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À effectuer après la mise en place du programme dédié à cet effet - au moins 3 mois)</i>	<p>Au cours des derniers mois, diriez-vous que votre envie/motivation à chercher des ressources numériques en lien avec la recherche d'emploi...</p> <ul style="list-style-type: none"> - s'est dégradée - n'a pas changé - a un peu augmenté - a augmenté significativement <p><i>Calculer le nombre de «a un peu augmenté» et de «a augmenté significativement» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «a augmenté significativement» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i></p>
		% de personnes en situation de fragilité numérique qui déclarent avoir diminué le temps nécessaire pour accéder à des ressources numériques en lien avec la recherche d'emploi	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À effectuer après la mise en place du programme dédié à cet effet - au moins 3 mois)</i>	<p>Au cours des derniers mois, diriez-vous que le temps nécessaire pour accéder à des ressources numériques en lien avec la recherche d'emploi...</p> <ul style="list-style-type: none"> -a augmenté -n'a pas changé -a un peu diminué -a diminué significativement <p><i>Calculer le nombre de «a un peu diminué» et de «a diminué significativement» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «a diminué significativement» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i></p>

Finalités d'inclusion numérique (familles d'impacts)	Effets	Indicateurs	Méthodes de collecte	Exemples de questions et/ou modalités de calcul
INSERTION PROFESSIONNELLE DANS L'EMPLOI DURABLE ET PROFESSIONNALISATION	Diminution de la précarité dans l'emploi	Taux de sorties positives des personnes en situation de fragilité numérique	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À réaliser 6 mois après la mise en place d'un programme dédié à cet effet)</i>	Occupez-vous une des trois catégories suivantes : emploi durable (CDD de plus de 6 mois, CDI), entrepreneur.e, en formation ? - non - oui - ne sait pas <i>Calculer le nombre de «oui» par rapport au nombre total de répondant.e.s. Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i>
		% de personnes en situation de fragilité numérique occupant un emploi pérenne (CDD de plus d'un an, CDI)	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À effectuer avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 6 mois)</i>	Occupez-vous un emploi pérenne ? (CDD de plus d'un an ou CDI) - non - oui - ne sait pas <i>Calculer le nombre de «oui» par rapport au nombre total de répondant.e.s. Comparer entre les deux enquêtes. Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i>
	Maintien dans l'emploi des salarié.e.s en situation de fragilité numérique	% de personnes en situation de fragilité numérique maintenues dans l'emploi numérique après 2 ans	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À réaliser deux ans après la fin du programme dédié à cet effet)</i>	Deux ans après la fin du programme, êtes-vous toujours en emploi dans le domaine numérique, sans interruption indépendante de votre volonté ? (non, oui, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «oui». Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i>
		% de personnes en situation de fragilité numérique et en difficulté dans leur emploi ayant amélioré leurs perspectives professionnelles grâce au numérique	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À effectuer après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 6 mois)</i>	Au cours des six derniers mois, diriez-vous que vos perspectives professionnelles se sont améliorées grâce à vos nouvelles compétences numériques ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i>

Finalités d'inclusion numérique (familles d'impacts)	Effets	Indicateurs	Méthodes de collecte	Exemples de questions et/ou modalités de calcul
INSERTION PROFESSIONNELLE DANS L'EMPLOI DURABLE ET PROFESSIONNALISATION	Élargissement du réseau professionnel	% de personnes en situation de fragilité numérique inscrites et actives sur un réseau professionnel (type LinkedIn, Indeed, Monsterjob, etc.)	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À effectuer après la mise en place du programme dédié à cet effet - au moins 6 mois)</i>	Au cours des six derniers mois, vous êtes-vous inscrit.e.s sur un réseau professionnel en ligne (type LinkedIn, Indeed, Monsterjob, etc.) ? (oui, non) (si oui) Avez-vous utilisé ce réseau professionnel pour prendre contact avec de nouvelles personnes/organisations en vue d'élargir vos perspectives professionnelles ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» à la 2^e question par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i>
		% de personnes en situation de fragilité numérique déclarant avoir élargi leur réseau professionnel	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À effectuer après la mise en place du programme dédié à cet effet - au moins 3 mois)</i>	Au cours des dernières semaines, avez-vous eu le sentiment d'avoir élargi votre réseau professionnel ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.es (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.es, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i>
	Élargissement des possibilités d'emploi	Nombre de candidatures transmises par des personnes en situation de fragilité numérique	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À effectuer avant et après la mise en place du programme dédié à cet effet - au moins 1 an)</i>	Au cours des 12 derniers mois, combien de candidatures avez-vous transmises en vue d'un emploi durable ? <i>Comparer le résultat entre les deux enquêtes, compléter avec des entretiens qualitatifs pour obtenir des précisions sur l'impact si le résultat est significatif.</i>
		Nombre d'entretiens d'embauche obtenus par des personnes en situation de fragilité numérique	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À effectuer avant et après la mise en place du programme dédié à cet effet - au moins 1 an)</i>	Au cours des 12 derniers mois, combien d'entretiens d'embauche avez-vous obtenus pour un emploi durable ? <i>Comparer le résultat entre les deux enquêtes, compléter avec des entretiens qualitatifs pour obtenir des précisions sur l'impact si le résultat est significatif.</i>

Finalités d'inclusion numérique (familles d'impacts)	Effets	Indicateurs	Méthodes de collecte	Exemples de questions et/ou modalités de calcul
INSERTION PROFESSIONNELLE DANS L'EMPLOI DURABLE ET PROFESSIONNALISATION	Élargissement des possibilités d'emploi	% de personnes déclarant avoir élargi leurs perspectives d'emploi	Enquête auprès des personnes concernées (À effectuer après la mise en place du programme dédié à cet effet - au moins 3 mois)	<p>Au cours des dernières semaines, avez-vous eu le sentiment d'avoir élargi vos perspectives d'emploi, en termes de métiers possibles ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas)</p> <p>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</p>
		Nombre de personnes ayant entrepris des actions d'autoformation ou d'apprentissage par les pairs	Enquête auprès des personnes concernées (À effectuer avant et après la mise en place du programme dédié à cet effet - au moins 6 mois)	<p>Au cours des six derniers mois, avez-vous entrepris une action d'autoformation en ligne ou d'apprentissage avec des pairs ? (non, oui, ne sait pas).</p> <p>Calculer le nombre de «oui» par rapport au nombre total de répondant.e.s. Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</p>
	Renforcement de l'apprentissage tout au long de la vie	% de personnes déclarant avoir élargi leurs perspectives d'apprentissage tout au long de la vie	Enquête auprès des personnes concernées (À effectuer après la mise en place du programme dédié à cet effet - au moins 3 mois)	<p>Au cours des trois derniers mois, avez-vous eu le sentiment d'élargir vos perspectives en termes d'apprentissage tout au long de la vie (autoformation, apprentissage par les pairs, etc.)?</p> <ul style="list-style-type: none"> - non pas du tout - plutôt non - plutôt oui - oui tout à fait <p>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.es, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</p>

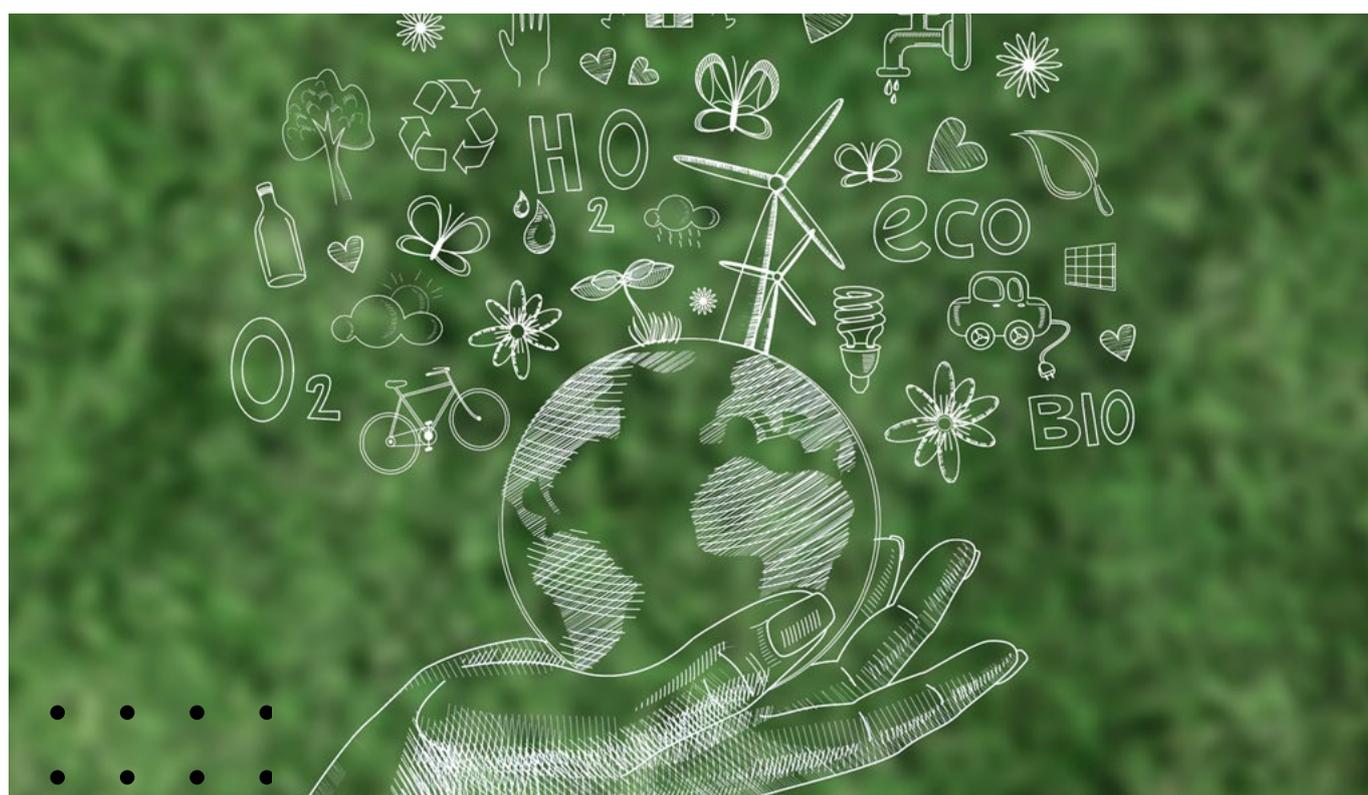
Finalités d'inclusion numérique (familles d'impacts)	Effets	Indicateurs	Méthodes de collecte	Exemples de questions et/ou modalités de calcul
INSERTION PROFESSIONNELLE DANS L'EMPLOI DURABLE ET PROFESSIONNALISATION	Renforcement des compétences numériques des salarié.e.s, développement des soft skills	% de personnes ayant développé des soft skills utiles en termes de professionnalisation	Enquête auprès des bénéficiaires d'un programme dédié à cet effet <i>(À effectuer après la mise en place du programme - au moins 3 mois)</i>	<p>Au cours des trois derniers mois, avez-vous eu le sentiment d'acquérir ou de développer des soft skills (autonomie, capacité d'adaptation, esprit critique, créativité, patience, confiance, gestion du temps, gestion du stress, empathie, assertivité, etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> - non pas du tout - plutôt non - plutôt oui - oui tout à fait - ne sait pas <p>(si «plutôt oui» ou «oui tout à fait») : Avez-vous utilisé ces soft skills pour trouver un emploi ou vous sentir plus à l'aise dans votre métier ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - non pas du tout - plutôt non - plutôt oui - oui tout à fait - ne sait pas <p><i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» à la 2^e question par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i></p>
	Renforcement des collaborations professionnelles via des outils en ligne, au-delà du cercle professionnel (cf. communautés de pratiques)	% des personnes en emploi ayant développé de nouvelles collaborations professionnelles via des outils en ligne, au-delà de leur cercle professionnel	Enquête auprès des personnes en emploi <i>(À effectuer après la mise en place du programme - au moins 6 mois)</i>	<p>Au cours des six derniers mois, avez-vous développé de nouvelles collaborations professionnelles via le numérique, au-delà de votre cercle professionnel actuel ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas)</p> <p><i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i></p>
	Renforcement du travail en équipe / collaboratif	% des personnes en emploi ayant renforcé la dimension collective dans leur travail grâce au numérique	Enquête auprès des personnes en emploi <i>(À effectuer après la mise en place du programme - au moins 6 mois)</i>	<p>Au cours des six derniers mois, avez-vous renforcé la dimension collective dans votre travail grâce au numérique ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas)</p> <p><i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i></p>

Finalités d'inclusion numérique (familles d'impacts)	Effets	Indicateurs	Méthodes de collecte	Exemples de questions et/ou modalités de calcul
ENTREPRENEURIAT	Accès à de nouveaux marchés / développement du chiffre d'affaires	% des entrepreneur.e.s déclarant avoir développé des compétences numériques leur permettant d'accéder à de nouveaux marchés	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À effectuer après la mise en place du programme - au moins 6 mois)</i>	Au cours des six derniers mois, avez-vous accédé à de nouveaux marchés grâce à vos compétences numériques? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i>
		% des entrepreneur.e.s déclarant avoir augmenté leur chiffre d'affaires grâce à de nouvelles compétences numériques	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À effectuer après la mise en place du programme - au moins 6 mois)</i>	Au cours des six derniers mois, votre chiffre d'affaires a-t-il augmenté grâce à vos compétences numériques? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i>
	Amélioration de la productivité	% des entrepreneur.e.s déclarant avoir augmenté leur productivité grâce à de nouvelles compétences numériques	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À effectuer après la mise en place du programme - au moins 6 mois)</i>	Au cours des six derniers mois, votre productivité a-t-elle augmenté grâce à vos compétences numériques? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i>
	Amélioration de la gestion de projet	% des entrepreneur.e.s déclarant avoir augmenté leur capacité de gestion de projet grâce à de nouvelles compétences numériques	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À effectuer après la mise en place du programme - au moins 6 mois)</i>	Au cours des six derniers mois, votre capacité de gestion de projet a-t-elle augmenté grâce à vos compétences numériques? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i>

Finalités d'inclusion numérique (familles d'impacts)	Effets	Indicateurs	Méthodes de collecte	Exemples de questions et/ou modalités de calcul
ENTREPRENEURIAT	Développement des partenariats économiques ou financiers	% des entrepreneur.e.s déclarant avoir identifié de nouveaux partenaires économiques et financiers grâce à de nouvelles compétences numériques	Enquête auprès des personnes concernées (À effectuer après la mise en place du programme - au moins 6 mois)	Au cours des six derniers mois, avez-vous identifié de nouveaux partenaires économiques et financiers grâce à vos compétences numériques ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i>
	Amélioration de la visibilité/communication	% des entrepreneur.e.s déclarant avoir amélioré leur visibilité grâce à de nouvelles compétences numériques	Enquête auprès des personnes concernées (À effectuer après la mise en place du programme - au moins 6 mois)	Au cours des six derniers mois, avez-vous amélioré votre visibilité grâce à vos compétences numériques ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i>
	Renforcement de l'accès aux dispositifs d'innovation	% des entrepreneur.e.s déclarant avoir un meilleur accès aux dispositifs d'innovation	Enquête auprès des personnes concernées (À effectuer après la mise en place du programme - au moins 6 mois)	Au cours des six derniers mois, diriez-vous que vous avez amélioré votre accès aux dispositifs d'innovation ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i>
	Renforcement de l'accès à la commande publique	% des entrepreneur.e.s déclarant avoir augmenté leur accès à la commande publique	Enquête auprès des personnes concernées (À effectuer après la mise en place du programme - au moins 1 an)	Au cours des douze derniers mois, avez-vous amélioré votre accès à la commande publique grâce à vos compétences numériques ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i>

Finalités d'inclusion numérique (familles d'impacts)	Effets	Indicateurs	Méthodes de collecte	Exemples de questions et/ou modalités de calcul
ENTREPRENEURIAT	Renforcement de la sous-traitance aux secteurs adaptés et protégés (entreprises adaptées, établissements et services d'accompagnement par le travail)	% des entrepreneur.e.s déclarant avoir augmenté leur recours au secteur protégé via la sous-traitance	Enquête auprès des personnes concernées (À effectuer après la mise en place du programme - au moins 1 an)	<p>Au cours des douze derniers mois, avez-vous développé de nouveaux contrats de sous-traitance avec des entreprises du secteur protégé grâce à vos compétences numériques ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas)</p> <p>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</p>
	Téléactivités/ télétravail et réduction des déplacements	% d'entrepreneur.e.s ayant réduit leurs déplacements et ceux de leur collaborateur.ice.s grâce au numérique	Enquête auprès des personnes concernées (À effectuer après la mise en place du programme - au moins 6 mois)	<p>Au cours des six derniers mois, avez-vous réduit vos déplacements et ceux de vos collaborateur.ice.s grâce au numérique ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas)</p> <p>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</p>
		% d'entrepreneur.e.s ayant mis en place une pratique de télétravail au sein de leur entreprise	Enquête auprès des personnes concernées (À effectuer avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 6 mois)	<p>Avez-vous mis en place au sein de votre entreprise pour vous et vos collaborateur.ices une pratique de télétravail ? (non, oui, ne sait pas)</p> <p>Calculer le nombre de «oui» par rapport au nombre total de répondant.e.s. Comparer le résultat des deux enquêtes. Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</p>

Finalités d'inclusion numérique (familles d'impacts)	Effets	Indicateurs	Méthodes de collecte	Exemples de questions et/ou modalités de calcul
ENTREPRENEURIAT	Diminution des risques réputationnels en ligne	% d'entrepreneur.e.s déclarant avoir diminué les risques réputationnels en ligne grâce au numérique	Enquête auprès des personnes concernées (À effectuer après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - 6 mois)	Au cours des six derniers mois, avez-vous diminué les risques réputationnels en ligne liés à votre entreprise grâce à vos compétences numériques ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i>
	Réduction de l'empreinte environnementale du numérique	% d'entrepreneur.e.s déclarant avoir renforcé leurs connaissances des pratiques permettant de réduire leur empreinte environnementale numérique	Enquête auprès des personnes concernées (À effectuer après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - 6 mois)	Au cours des six derniers mois, avez-vous renforcé vos connaissances pour réduire l'empreinte environnementale de vos activités numériques ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i>



C.3. Les indicateurs d'impacts collectifs

Finalités d'inclusion numérique	Effets	Indicateurs	Méthodes de collecte	Exemples de questions et/ou modalités de calcul	
RÉDUCTION DES INÉGALITÉS ET ACCÈS AUX DROITS	Amélioration de l'efficacité des services publics	Taux d'utilisation des services publics en ligne	Comparaison	<p>Comparer d'une année sur l'autre le taux d'utilisation d'un ou plusieurs services publics en ligne (au niveau national ou local) avant et après la mise en œuvre d'un programme visant l'amélioration de cet effet.</p> <p>Données à recueillir auprès des services administratifs des organismes.</p>	
		Taux d'abandon des services publics en ligne	Comparaison	<p>Comparer d'une année sur l'autre le taux d'abandon d'un ou plusieurs services publics en ligne (au niveau national ou local) avant et après la mise en œuvre d'un programme visant l'amélioration de cet effet.</p> <p>Données à recueillir auprès des services administratifs des organismes.</p>	
	Renforcement de l'égalité devant l'accès aux potentialités du numérique	Nombre d'organisations (entreprises, associations...) ayant mis en place une interface multilingue sur leur site internet	Enquête auprès des responsables d'entreprises <i>(À réaliser après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 6 mois)</i>		<p>Au cours des six derniers mois, avez-vous modifié votre site internet afin de mettre en place une interface multilingue ? (non pas du tout, non mais c'est prévu, non mais c'est prévu et budgété pour être mis en œuvre dans les prochains mois, oui tout à fait, ne sait pas)</p> <p>Calculer le nombre de «oui tout à fait» et «non mais c'est prévu et budgété pour être mis en œuvre dans les prochains mois». Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs pour plus de précisions sur l'impact.</p>
		Nombre d'organisations (entreprises, associations...) en création ayant pensé son site internet de manière inclusive pour les personnes en situation de handicap	Enquête auprès d'un groupe de créateurs.ice.s d'entreprises <i>(À réaliser après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 3 mois)</i>		<p>Pour le lancement de votre site internet, avez-vous prévu qu'il soit accessible dès le départ aux personnes en situation de handicap ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas)</p> <p>Calculer le nombre de «plutôt oui» et «oui tout à fait» (calculer uniquement les «oui tout à fait» pour plus de pertinence), si le résultat est significatif compléter avec des entretiens qualitatifs pour plus de précisions sur l'impact.</p>
		Nombre d'organisations (entreprises, associations...) ayant mis en place une technologie adaptée aux personnes en situation de handicap sur leur site internet	Enquête auprès des responsables d'entreprises <i>(À réaliser après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 6 mois)</i>		<p>Au cours des six derniers mois, avez-vous modifié votre site internet afin qu'il soit plus accessible aux personnes en situation de handicap? (non pas du tout, non mais c'est prévu, non mais c'est prévu et budgété pour être mis en œuvre dans les prochains mois, oui tout à fait, ne sait pas)</p> <p>Calculer le nombre de «oui tout à fait» et «non mais c'est prévu et budgété pour être mis en œuvre dans les prochains mois». Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs pour plus de précisions sur l'impact.</p>
			Comparaison		<p>Comparer d'une année sur l'autre le nombre de déclarations d'accessibilité publiées (document attestant du niveau d'accessibilité d'un site web ou d'une application) en «conformité totale» ; collecte à effectuer avant et après la mise en œuvre d'un programme visant l'amélioration de cet effet.</p> <p>Données à recueillir auprès du ministère en charge des personnes en situation de handicap.</p>

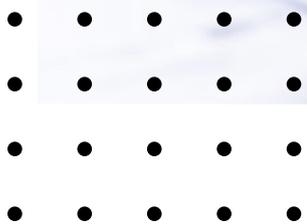
Finalités d'inclusion numérique (familles d'impacts)	Effets	Indicateurs	Méthodes de collecte	Exemples de questions et/ou modalités de calcul
	Renforcement de l'égalité devant l'accès aux potentialités du numérique	% de personnes en situation de fragilité numérique déclarant facilement naviguer sur internet et utiliser les services en ligne	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À réaliser avant et après la mise en place d'un programme d'envergure nationale dédié à cet effet - au moins 1 an)</i>	Au cours de la dernière année, diriez-vous que vous avez pu bénéficier d'interfaces vous permettant de naviguer facilement sur internet et d'utiliser les services en ligne ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s et comparer les résultats entre les deux enquêtes.</i>
RÉDUCTION DES INÉGALITÉS ET ACCÈS AUX DROITS	Développement d'écosystèmes territoriaux de médiation numérique (hubs territoriaux)	Nombre de hubs territoriaux structurés	Comparaison	<i>Comparer le nombre de hubs territoriaux structurés à l'échelle nationale d'une année sur l'autre.</i>
	Réduction des inégalités de genre dans le numérique (représentation des femmes dans les métiers de la tech, égalité salariale...)		Comparaison	<i>Comparer les salaires moyens des hommes et des femmes dans les filières numériques avant et après la mise en œuvre d'un programme d'envergure nationale dédié à cet effet (20% d'écart en Europe en 2022 d'après une étude de l'Organisation internationale du travail).</i>
		Différence salariale femmes-hommes dans les filières numériques	Enquête auprès des dirigeant.e.s d'entreprises dans le secteur du numérique Enquête auprès de deux groupes, un bénéficiant de l'action et l'autre non (mais présentant les mêmes caractéristiques sociales)	Au sein de votre entreprise, quelle est la différence moyenne de salaires entre les femmes et les hommes, à postes et responsabilités équivalents ? - plus de 20% - entre 10% et 20% - moins de 10% - aucune différence - ne sait pas <i>Calculer le nombre de «moins de 10%» et de «aucune différence» (calculer uniquement le nombre de «aucune différence» pour plus de pertinence) par rapport au nombre total de répondant.e.s. Comparer les réponses des deux groupes avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet pour le groupe cible (au moins deux ans après la fin du programme).</i>
			Comparaison	<i>Comparer le % de femmes dans le secteur du numérique avant et après la mise en œuvre d'un programme d'envergure nationale dédié à cet effet (23% de femmes dans tous les métiers de la tech d'après une étude de l'Insee en 2019).</i>
		% de femmes dans les métiers de la tech	Enquête auprès des dirigeant.e.s d'entreprises dans le secteur du numérique Enquête auprès de deux groupes, un bénéficiant de l'action et l'autre non (mais présentant les mêmes caractéristiques sociales)	Au sein de votre entreprise, quelle est la proportion de femmes parmi les salarié.e.s ? - moins de 10% - entre 10% et 20% - entre 20% et 35% - entre 35% et 50% - plus de 50% - ne sait pas <i>Calculer le nombre de «entre 35% et 50%» et de «plus de 50%» (calculer uniquement le nombre de «plus de 50%» pour plus de pertinence) par rapport au nombre total de répondant.e.s. Comparer les réponses des deux groupes avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet pour le groupe cible (au moins deux ans).</i>

Finalités d'inclusion numérique (familles d'impacts)	Effets	Indicateurs	Méthodes de collecte	Exemples de questions et/ou modalités de calcul
RÉDUCTION DE LA PAUVRETÉ	Amélioration du niveau de vie	Revenu disponible brut des ménages	Comparaison	Comparer le revenu disponible brut d'une population ayant bénéficié d'un programme d'inclusion numérique dédié à cet effet (un an après) par rapport au revenu disponible brut moyen (national ou régional selon l'échantillon de la population) calculé par l'Insee. Sinon, comparer avec un groupe de contrôle présentant les mêmes caractéristiques socioéconomiques, n'ayant pas participé au programme d'inclusion numérique).
		Taux de pauvreté	Comparaison	Comparer le taux de pauvreté d'une population ayant bénéficié d'un programme d'inclusion numérique dédié à cet effet (un an après) par rapport au taux de pauvreté moyen (national ou régional selon l'échantillon de la population) calculé par l'Insee. Sinon, comparer avec un groupe de contrôle présentant les mêmes caractéristiques socioéconomiques, n'ayant pas participé au programme d'inclusion numérique).
		Économies réalisées via l'achat de biens et services en ligne (en %)	Comparaison	Comparaison théorique entre l'indice des prix à la consommation produit par l'Insee et le Digital price index produit par Adobe. NB. Cette comparaison n'est pas solide d'un point de vue statistique mais permet de donner un aperçu des économies réalisées en se basant sur l'écart entre l'évolution des prix en ligne et «hors-ligne».
	Résorption des phénomènes territoriaux de paupérisation	% de personnes vivant en-dessous du seuil de pauvreté	Comparaison	Comparer le % de personnes sur un territoire vivant en-dessous du seuil de pauvreté avant et après (au moins un an) la mise en œuvre d'un programme dédié à cet effet auprès des personnes en situation de pauvreté.
		Nombre de personnes sans-abri	Comparaison	Comparer le nombre de personnes sans-abri au sein d'un territoire avant et après la mise en place d'un programme d'inclusion numérique dédié à cet effet auprès de cette population.



Finalités d'inclusion numérique (familles d'impacts)	Effets	Indicateurs	Méthodes de collecte	Exemples de questions et/ou modalités de calcul
AMÉLIORATION DE LA SANTÉ	Renforcement de la couverture santé du territoire	Indicateur d'accessibilité potentielle localisée	Comparaison	Comparer l'indicateur d'accessibilité potentielle localisée au niveau d'une commune ou d'une région (APL, calculé par la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques du ministère de la Santé) avant et après (au moins un an) la mise en œuvre d'un programme dédié à cet effet.
		Nombre de zones sous-denses en médecins	Comparaison	Comparer le nombre de zones sous-denses en médecins (données produites par les Agences régionales de santé) avant et après (au moins un an) la mise en œuvre d'un programme d'envergure nationale ou territoriale dédié à cet effet.
	Renforcement de la « démocratie sanitaire »	Nombre de réunions de la commission des usagers chaque année	Enquête auprès des directions d'hôpitaux (À réaliser avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 1 an)	<p>Votre établissement est-il doté d'une commission des usagers active ? (non, oui, ne sait pas)</p> <p>(si oui) À combien de reprises s'est réunie la commission des usagers au cours de la dernière année?</p> <ul style="list-style-type: none"> - moins de 2 fois - 2 fois - plus de 2 fois <p>Calculer le nombre de « plus de 2 fois » à la 2^e question par rapport au nombre total de répondant.e.s. Comparer les résultats entre les deux enquêtes.</p>
				<p>Votre établissement est-il doté d'une commission des usagers active ? (non, oui, ne sait pas)</p> <p>(si oui) Utilisez-vous le questionnaire d'autoévaluation fourni par la Haute autorité de santé (ou un autre dispositif d'évaluation) pour améliorer vos pratiques concernant la représentation et l'implication des usager.e.s ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas)</p> <p>Calculer le nombre de « plutôt oui » et de « oui tout à fait » à la 2^e question par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement le nombre de « oui tout à fait » pour plus de pertinence). Comparer les résultats entre les deux enquêtes. Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs pour préciser l'impact.</p>
		% d'établissements de santé mobilisant le questionnaire d'autoévaluation de la Haute autorité de santé dans une démarche d'amélioration continue de la démocratie sanitaire	Enquête auprès des directions d'hôpitaux (À réaliser avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 3 mois)	<p>Calculer le nombre de « plutôt oui » et de « oui tout à fait » à la 2^e question par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement le nombre de « oui tout à fait » pour plus de pertinence). Comparer les résultats entre les deux enquêtes. Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs pour préciser l'impact.</p>
				<p>Les contributions ou propositions des représentants d'usagers, des résidents, des personnes accompagnées, ont-elles modifié des décisions ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas)</p> <p>Calculer le nombre de « plutôt oui » et de « oui tout à fait » parmi le nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement le nombre de « oui tout à fait » pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs pour préciser l'impact.</p>
% d'établissements de santé qui s'appuient sur les propositions des représentant.e.s d'usager.e.s pour modifier des décisions	Enquête auprès des directions d'hôpitaux (À réaliser avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 3 mois)	<p>Calculer le nombre de « plutôt oui » et de « oui tout à fait » parmi le nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement le nombre de « oui tout à fait » pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs pour préciser l'impact.</p>		

Finalités d'inclusion numérique (familles d'impacts)	Effets	Indicateurs	Méthodes de collecte	Exemples de questions et/ou modalités de calcul
AMÉLIORATION DE LA SANTÉ	Amélioration du dispositif sanitaire grâce aux retours des patient.e.s	% de centres de santé ayant mis en place un dispositif favorisant la participation du patient dans le processus de soin	Enquête auprès des directions d'établissements <i>(À réaliser après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 1 an)</i>	Au cours de la dernière année, avez-vous mis en place ou modifié significativement un dispositif basé sur le numérique favorisant la participation du patient dans le processus de soin? (non, oui, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «oui» par rapport au nombre total de répondant.e.s.</i>
		Nombre de nouvelles mesures mises en place suite aux retours des patient.e.s	Calcul par pilotage de la structure de santé	<i>Calculer chaque année le nombre de nouvelles mesures déployées suite aux retours des patient.e.s.</i>
		Taux de satisfaction des patient.e.s atteint.e.s de maladie chronique ou suivi.e.s dans la durée par une même structure de santé	Enquête auprès des personnes concernées	Diriez-vous que la structure de santé dans laquelle vous êtes suivi.e régulièrement prend en compte les remarques et suggestions que vous apportez dans le cadre du programme digital mis en place ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s. Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs pour plus de précisions sur l'impact.</i>
		Taux de satisfaction des patient.e.s	Comparaison	<i>Comparaison du taux de satisfaction avant et après la mise en place des mesures basées sur le retour patient par voie digitale.</i>



Finalités d'inclusion numérique (familles d'impacts)	Effets	Indicateurs	Méthodes de collecte	Exemples de questions et/ou modalités de calcul	
AMÉLIORATION DE L'ÉDUCATION	Limitation des inégalités territoriales en matière de réussite scolaire	Nombre de communs pédagogiques publiés	Recensement	<i>Recenser les communs pédagogiques accessibles en ligne publiés au cours d'une période donnée.</i>	
		Nombre de personnes en situation de difficulté scolaire (parents d'élèves et élèves) accédant aux communs pédagogiques	Comparaison	<i>Comparer avant et après un programme dédié à cet effet le nombre de personnes accédant aux communs numériques (données à recueillir auprès des sites hébergeant les communs).</i>	
	Renforcement de l'éducation au numérique (inclusion, éthique, écologie)	Nombre d'établissements scolaires (collèges et lycées) ayant intégré un programme d'éducation au numérique dans leur programme scolaire	Enquête auprès des directions d'établissement <i>(À réaliser après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 1 an)</i>		L'éducation au numérique est-elle intégrée dans le programme scolaire (tronc commun obligatoire) de vos élèves ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs pour plus de précisions sur l'impact.</i>
		Nombre d'établissements d'enseignement supérieur (écoles d'ingénieur, écoles de commerce, facultés, etc.) ayant intégré un programme d'éducation au numérique obligatoire dans leur cursus	Enquête auprès des directions d'établissement <i>(À réaliser après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 1 an)</i>		L'éducation au numérique est-elle intégrée de manière obligatoire et systématique dans les cursus de vos étudiant.e.s ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs pour plus de précisions sur l'impact.</i>
		% d'élèves/étudiant.e.s répondant correctement à un questionnaire	Enquête auprès des personnes concernées <i>À réaliser avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet (au moins 6 mois), ou procéder avec deux groupes, un bénéficiant de l'action et l'autre non (mais présentant les mêmes caractéristiques sociales)</i>		Réaliser un questionnaire adapté au profil des étudiant.e.s ou élèves (âge, cursus, etc.) abordant les thématiques de l'inclusion, de l'éthique et de l'écologie numériques. <i>Calculer le nombre de personnes ayant au moins 75% de bonnes réponses au questionnaire et le nombre de personnes ayant plus de 90% de bonnes réponses. Comparer les résultats entre les deux enquêtes ou entre les deux groupes avant et après la mise en place du programme dédié à cet effet pour le groupe cible (au moins 6 mois).</i>

Finalités d'inclusion numérique (familles d'impacts)	Effets	Indicateurs	Méthodes de collecte	Exemples de questions et/ou modalités de calcul
AMÉLIORATION DE L'ÉDUCATION	Diminution du décrochage scolaire	Taux de sorties précoces : % d'élèves (18-24 ans) sur un territoire ayant quitté leurs études initiales sans diplômes (Bac ou CAP)	Comparaison	<p>Comparer le taux de décrochage scolaire avant et après (au moins un an) la mise en place d'un programme dédié à cet effet.</p> <p>Données à recueillir auprès de l'Insee (tableaux d'indicateurs de richesse nationale) pour la consolidation au niveau national et auprès des rectorats d'académie pour le niveau régional.</p> <p>Si le programme est mené à un niveau infra-régional, recueillir les données par enquête auprès des directions d'établissement avant et après la mise en œuvre d'un programme dédié à cet effet (puis comparer les résultats entre deux enquêtes). Dans ce cas, il est important de déduire de la différence entre les résultats des deux enquêtes l'écart au niveau régional ou national du décrochage scolaire, afin de mieux cerner l'impact net du programme. À titre informatif, le taux de sortie précoce était de 9,6% en 2022 (Insee).</p> <p>Sinon, procéder avec deux groupes, un bénéficiant de l'action et l'autre non (mais présentant les mêmes caractéristiques sociales) et comparer les résultats avant et après la mise en place du programme auprès du groupe cible (au moins un an).</p>
	Développement de la coopération entre élèves/étudiant.e.s	% d'enseignant.e.s déclarant avoir renforcé la coopération entre élèves/étudiant.e.s avec le numérique	Enquêtes auprès des personnes concernées <i>(À réaliser après la mise en œuvre d'un programme dédié à cet effet - au moins 3 mois)</i>	<p>Avez-vous mis en place de nouvelles méthodes d'enseignement au cours des derniers mois mobilisant le numérique pour favoriser la coopération entre les élèves/étudiant.e.s ? (non, oui, ne sait pas)</p> <p>(si oui) Diriez-vous que la coopération a été effectivement renforcée ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas)</p> <p>Calculer le nombre de «plutôt oui» et «oui tout à fait» à la 2^e question par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs pour plus de précisions sur l'impact.</p>
	Démocratisation de l'accès à la connaissance	% d'établissements scolaires dotés de ressources éducatives numériques	Enquête auprès des directions d'établissements <i>(À réaliser avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 1 an)</i>	<p>Votre établissement est-il pourvu de ressources éducatives numériques telles que des logiciels éducatifs, des cours en ligne, des vidéos éducatives, incluant le matériel adapté ? (non, oui, ne sait pas)</p> <p>(si oui) Ces ressources numériques sont-elles accessibles à tous les élèves au cours de l'année, indépendamment de leur situation personnelle en termes d'accès au numérique et via un accompagnement pour les élèves en fragilité face au numérique ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas)</p> <p>Calculer le nombre de «plutôt oui» et «oui tout à fait» à la 2^e question (calculer uniquement le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence) par rapport au nombre total de répondant.e.s. Comparer les résultats entre les deux enquêtes.</p>

Finalités d'inclusion numérique (familles d'impacts)	Effets	Indicateurs	Méthodes de collecte	Exemples de questions et/ou modalités de calcul
AMÉLIORATION DE L'ÉDUCATION	Renforcement de l'adéquation des compétences avec le monde du travail	% d'établissements d'enseignement professionnel intégrant des compétences numériques dans leurs cursus (hors parcours tech)	Enquête auprès des directions d'établissements <i>(À réaliser avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 1 an).</i>	Les cursus proposés par votre établissement (hors cursus «tech») intègrent-ils systématiquement la validation de compétences numériques déterminées avec des représentant.e.s d'entreprises ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et «oui tout à fait» (calculer uniquement le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence) par rapport au nombre total de répondant.e.s. Comparer les résultats entre les deux enquêtes.</i>
ACCÈS AUX SERVICES FINANCIERS ET ASSURANTIELS	Amélioration de la couverture des services financiers et assurantiels sur le territoire	% de la population ayant accès aux services assurantiels via des canaux numériques	Comparaison	<i>Comparer le nombre de personnes ayant accès aux services assurantiels via des canaux numériques avant et après la mise en œuvre d'un programme d'ampleur dédié à cet effet sur un territoire ou au niveau national (au moins un an après la fin du programme).</i> <i>Données à recueillir auprès des établissements bancaires et assurantiels, à calculer par rapport au nombre d'habitant.e.s de 18 ans ou plus sur le territoire.</i>
		% de la population ayant accès aux services financiers via des canaux numériques (applications mobiles bancaires, services bancaires en ligne, portefeuilles électroniques, etc.)	Comparaison	<i>Comparer le nombre de personnes ayant accès aux services financiers (applications mobiles bancaires, services bancaires en ligne, portefeuilles électroniques, etc.) via des canaux numériques avant et après la mise en œuvre d'un programme d'ampleur dédié à cet effet sur un territoire ou au niveau national (au moins un an après la fin du programme).</i> <i>Données à recueillir auprès des établissements bancaires et financiers, à calculer par rapport au nombre d'habitant.e.s de 18 ans ou plus sur le territoire.</i>
	Diminution des situations de surendettement parmi les populations vulnérables	Nombre de dossiers transmis aux commissions de surendettement	Comparaison	<i>Comparer le nombre de dossiers transmis aux commissions de surendettement avant et après la mise en place d'un programme d'inclusion numérique dédié à cet effet (au moins 3 mois).</i> <i>Données à recueillir auprès des agences départementales de la Banque de France.</i>
	Amélioration de l'accès à des services essentiels d'assurance (logement, santé, automobile)	Nombre de contrats d'assurance pour services essentiels (logement, santé, automobile) souscrits par des personnes en situation de pauvreté	Comparaison	<i>Comparer le nombre de contrats souscrits par des personnes en situation de pauvreté avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet (au moins 3 mois).</i> <i>Données à recueillir auprès des compagnies d'assurance, banques et mutuelles.</i>

Finalités d'inclusion numérique (familles d'impacts)	Effets	Indicateurs	Méthodes de collecte	Exemples de questions et/ou modalités de calcul
AUTONOMISATION ET CONFIANCE EN SOI FACE AU NUMÉRIQUE DU QUOTIDIEN	Diminution des violences en ligne	Nombre de violences en ligne	Enquête auprès des personnes concernées dans deux groupes (<i>groupe cible et groupe de contrôle, au moins 1 000 personnes pour chaque groupe</i>), le <i>groupe cible bénéficiant de l'action et l'autre non (mais présentant les mêmes caractéristiques sociales)</i>	<p>Au cours des douze derniers mois, avez-vous commis ou subi une ou plusieurs des formes de cyberviolence suivantes : envoi de messages ou commentaires désagréables, humiliants, vulgaires ou intimidants par SMS, mail, appel téléphonique, sur un réseau social, un blog, un forum ou un chat, envoi ou publication de photos ou vidéos humiliantes ou déplaisantes ou à caractère sexuel via les réseaux sociaux, les blogs ou les sites de partage, usurpation d'identité, diffusion et utilisation d'informations personnelles en ligne, exclusion d'un groupe en ligne et diffusion de rumeurs ? (jamais, une ou deux fois, deux ou trois fois par mois, une fois par semaine, plusieurs fois par semaine)</p> <p><i>Construisez un indicateur pour chaque personne : 0 si elle n'a commis/subi aucune forme de cyberviolence, 1 si elle a commis/subi au moins une forme. Comptabiliser le nombre de 0 et le nombre de 1, comparer les réponses des deux groupes avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet pour le groupe cible.</i></p> <p><i>Pour évaluer le nombre de violences répétées, le seuil de deux ou trois fois par mois est retenu.</i></p> <p><i>Questionnaire inspiré du travail de Julien Berthaud et Catherine Blaya, « Pratiques numériques, perception de la violence en ligne et victimation chez les étudiants », Recherches en éducation [En ligne], HS7, 2015.</i></p>
	Amélioration de la cybersécurité	Nombre de débits frauduleux	Enquête Cadre de vie et sécurité (CVS) auprès des ménages	<i>Cette enquête est réalisée chaque année par l'Insee pour le ministère de l'Intérieur. Une question est dédiée à l'occurrence de débit frauduleux sur cartes bancaires, qui permet d'obtenir le nombre de personnes victimes chaque année.</i>
	Développement des capacités de transmission de connaissance au sein de groupes sociaux	Nombre de communautés de pratiques impliquant des apprenant.e.s bénéficiaires, de manière autonome et en dehors ou dans le prolongement des dispositifs de médiation directe (en famille, avec des pair.e.s non accompagné.e.s, etc).	Enquête auprès des bénéficiaires de programmes d'inclusion numérique <i>(À réaliser après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 3 mois)</i>	<p>Au cours des dernières semaines, vous êtes-vous engagé.e dans un groupe ou une communauté de pratiques (en dehors des lieux de médiation) afin d'enrichir et de partager les apprentissages numériques que vous avez reçus (en famille, avec des pair.e.s non accompagné.e.s, etc.) ? (non, oui, ne sait pas)</p> <p><i>Calculer le nombre de oui.</i></p>

Finalités d'inclusion numérique (familles d'impacts)	Effets	Indicateurs	Méthodes de collecte	Exemples de questions et/ou modalités de calcul
AUTONOMISATION ET CONFIANCE EN SOI FACE AU NUMÉRIQUE DU QUOTIDIEN	Développement des capacités de transmission de connaissance au sein de groupes sociaux	% de personnes en capacité à transmettre des connaissances numériques au sein d'un groupe social	Enquête auprès des bénéficiaires de programmes d'inclusion numérique (À réaliser après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 3 mois)	Diriez-vous que vous êtes en capacité d'aider d'autres personnes de votre groupe social (famille, ami.e.s, collègues, voisin.e.s, etc.) avec le numérique ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i>
	Renforcement de la fraternité	Baromètre de la fraternité, Ifop et Labo de la fraternité	Comparaison	<i>Comparer les résultats du baromètre d'une année sur l'autre, avant et après la mise en place d'un programme d'ampleur nationale dédié à cet effet.</i> <i>Cette enquête est réalisée chaque année par l'Ifop en partenariat avec le Labo de la fraternité. Une question est dédiée à l'importance accordée à la collaboration avec des personnes différentes : «d'après vous, l'action collective et les échanges entre personnes différentes (origines sociales, convictions religieuses, origines ethniques, etc.) est aujourd'hui dans la société française quelque chose de... ? (Indispensable, important mais pas indispensable, secondaire, inutile, vous ne savez pas).</i>
	Développement de l'entraide	% de personnes s'étant impliquées dans une action de solidarité via le numérique	Enquête auprès des personnes bénéficiaires d'un programme dédié à cet effet (À réaliser après la mise en place du programme - au moins 6 mois)	Au cours des six derniers mois, vous êtes-vous impliqué.e dans une démarche de solidarité via le numérique ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i>

Finalités d'inclusion numérique (familles d'impacts)	A réaliser après la mise en place du programme (au moins 6 mois)"	Indicateurs	Méthodes de collecte	Exemples de questions et/ou modalités de calcul
AUTONOMISATION ET CONFIANCE EN SOI FACE AU NUMÉRIQUE DU QUOTIDIEN	Meilleure efficacité des services publics / coûts évités	Montant des coûts économisés par l'administration	Comparaison	<p>Calculer le nombre de personnes ayant été accompagnées à l'autonomie numérique dans les centres d'accueil des Caisses d'allocations familiales (ou autres programmes dédiés). Contacter un échantillon (au moins 1 000 personnes) 1 an après la fin du programme d'accompagnement pour connaître le % des personnes accompagnées réalisant effectivement leurs démarches en ligne de manière autonome durant l'année suivant la fin du programme. Appliquer ce pourcentage au nombre total de personnes accompagnées. Multipliez le résultat obtenu par 63,13.</p> <p><i>N.B. D'après les études sur le sujet (cf. rapport France Stratégie sur les bénéfices de l'autonomie numérique, 2018), le coût moyen pour l'administration d'une téléprocédure est de 30 centimes d'euros, contre 11 euros pour une procédure hors ligne (30 fois moins). Le nombre d'opérations administratives réalisées en moyenne par adulte est de 5,9. Ainsi, chaque année, le passage au numérique pour les déclarations administratives fait économiser 63,13 € à l'administration par personne : $(11-0,3) * 5,9 = 63,13$</i></p>
DÉVELOPPEMENT DE LA LITTÉRATIE NUMÉRIQUE	Renforcement de la capacité de groupes sociaux à faire évoluer leurs compétences numériques en lien avec les évolutions technologiques	% de personnes au sein d'un groupe social en capacité de faire évoluer leurs compétences numériques en lien avec les évolutions technologiques	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À réaliser après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 6 mois)</i>	<p>Diriez-vous que les personnes au sein de votre groupe social (famille, ami.e.s, collègues, voisin.e.s, etc.) sont en capacité de faire évoluer leurs compétences numériques en lien avec les évolutions technologiques ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas)</p> <p>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</p>

Finalités d'inclusion numérique (familles d'impacts)	Effets	Indicateurs	Méthodes de collecte	Exemples de questions et/ou modalités de calcul
CAPACITATION CITOYENNE	Renforcement de l'implication citoyenne et des capacités d'actions collectives locales	Taux de participation au budget participatif	Comparaison	<p>Comparer d'une année sur l'autre le taux de participation au budget participatif d'une ville (avant et après avoir mené un programme dédié à cet effet).</p> <p>Données à recueillir auprès de la municipalité.</p>
		Taux de participation aux dispositifs numériques de démocratie locale (amélioration des relations locataires, identification des besoins, etc.)	Comparaison	<p>Comparer d'une année sur l'autre le taux de participation aux dispositifs numériques de démocratie locale d'une ville (avant et après avoir mené un programme dédié à cet effet).</p> <p>Données à recueillir auprès de la municipalité.</p>
		Taux de participation aux consultations citoyennes en ligne	Comparaison	<p>Comparer d'une année sur l'autre le taux de participation aux consultations citoyennes en ligne (avant et après avoir mené un programme dédié à cet effet).</p> <p>Données à recueillir auprès de la municipalité.</p>
		Nombre d'implications dans les actions participatives de sécurisation du web (lutttes contre le cyberharcèlement, signalements, décryptage des fake news)	<p>Enquête auprès des personnes bénéficiaires d'un programme d'inclusion numérique dédié à cet effet</p> <p>(À réaliser après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 3 mois)</p>	<p>Au cours des dernières semaines, avez-vous participé à une action collective liée à la sécurisation du web (lutttes contre le cyberharcèlement, signalements, décryptage des fakenews) ? (non, oui, ne sait pas)</p> <p>Calculer le nombre de oui.</p>



Freepik.com

Finalités d'inclusion numérique (familles d'impacts)	Effets	Indicateurs	Méthodes de collecte	Exemples de questions et/ou modalités de calcul
LIEN SOCIAL	Hausse de l'inclusion sociale par la co-innovation (implication des personnes défavorisées dans les processus d'innovation)	Nombre de personnes en situation de fragilité numérique impliquées dans un processus d'innovation	Recensement	<p>Recenser le nombre de personnes en situation de fragilité numérique ayant participé à un processus d'innovation.</p> <p>Données à recueillir auprès des tiers-lieux.</p>
	Facilitation de l'accès à des mécanismes de solidarité non marchands	% de personnes accédant à des services de solidarité non marchands grâce au numérique	Enquête auprès des personnes concernées (À réaliser après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 1 mois)	<p>Au cours du dernier mois, avez-vous eu un nouvel accès à une ou plusieurs ressource(s) en ligne (Soliguide ou autre) dédiées à faciliter l'accès aux biens et services de solidarité ? (nourriture, logement, loisirs, santé, hygiène, etc.) ? (non, oui, ne sait pas)</p> <p>(si oui) Cette ressource ou ces ressources vous a-t-elle / vous ont-elles été utile(s) pour accéder aux biens et services dont vous aviez besoin ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas)</p> <p>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.es, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</p>
	Hausse de la convivialité	Fréquentation des espaces de convivialité conçus pour les personnes en situation de fragilité numérique (tiers-lieux en particulier)	Recensement	<p>Recenser le nombre de personnes en situation de fragilité numérique ayant fréquenté au moins une fois dans le mois / une fois par semaine le lieu dédié à cet effet.</p> <p>Données à recueillir auprès des lieux dédiés à la convivialité autour du numérique.</p>
	Développement des liens entre acteurs du territoire	% d'acteurs déclarant avoir développé de nouveaux partenariats avec d'autres acteurs de la solidarité grâce au numérique	Enquête auprès des directions d'organisations concernées (associations, bibliothèques/ médiathèques, tiers- lieux, entreprises sociales, pouvoirs publics, etc.) (À réaliser après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 1 an)	<p>Au cours de la dernière année, avez-vous développé de nouveaux partenariats avec d'autres acteurs de la solidarité du territoire grâce au numérique? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas)</p> <p>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</p>

Finalités d'inclusion numérique (familles d'impacts)	Effets	Indicateurs	Méthodes de collecte	Exemples de questions et/ou modalités de calcul	
INSERTION PROFESSIONNELLE DANS L'EMPLOI DURABLE ET PROFESSIONNALISATION	Amélioration de la coopération au sein des entreprises	% de TPE/PME ayant augmenté le nombre de projets impliquant plusieurs services différents	Enquête auprès des dirigeant.e.s de TPE et PME <i>(À réaliser après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 6 mois)</i>	Au cours des 6 derniers mois, diriez-vous que davantage de projets impliquant différents services/directions se sont développés au sein de votre entreprise grâce au numérique ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i>	
		% de dirigeant.e.s d'entreprises déclarant que la coopération au sein de leur entreprise s'est développée	Enquête auprès des personnes concernées <i>(À réaliser après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 6 mois)</i>	Au cours des 6 derniers mois, diriez-vous que la coopération au sein de votre entreprise : - a diminué - est restée la même - a légèrement augmenté - a significativement augmenté <i>Calculer le nombre de «a légèrement augmenté» et de «a significativement augmenté» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «a significativement augmenté» pour plus de pertinence).</i>	
	Diminution du chômage	Taux de chômage		Comparaison	<i>Dans le cas d'un programme mené à l'échelle d'un territoire, comparer le taux de chômage d'un territoire après avoir mené le programme dédié à cet effet avec celui d'un autre territoire comparable.</i> <i>Données Insee.</i>
					<i>Comparer le taux de chômage d'une population de personnes en situation de fragilité numérique (au moins 1 000 personnes) après avoir été impliquées dans un programme d'inclusion numérique dédié à cet effet par rapport au taux de chômage moyen.</i>
	Diminution des situations de précarité dans l'emploi		Taux de sous-emploi	Comparaison	<i>Comparer le nombre de personnes en situation de sous-emploi (temps partiel subi, chômage partiel et chômage technique) par rapport au nombre total de personnes en emploi avant et après la mise en place d'un programme d'envergure nationale dédié à cet effet (au moins 1 an).</i> <i>Données Insee.</i>
			Taux d'emploi précaire	Comparaison	<i>Comparer le nombre de personnes en situation de précarité dans l'emploi (CDD, interim, apprentissage) par rapport au nombre total de personnes occupant un emploi avant et après la mise en place d'un programme d'envergure nationale dédié à cet effet (au moins 1 an).</i> <i>Données Insee.</i>

Finalités d'inclusion numérique (familles d'impacts)	Effets	Indicateurs	Méthodes de collecte	Exemples de questions et/ou modalités de calcul
INSERTION PROFESSIONNELLE DANS L'EMPLOI DURABLE ET PROFESSIONNALISATION	Diminution des situations de précarité dans l'emploi	Nombre de personnes en situation de précarité dans l'emploi	Comparaison	<p>Comparer le nombre de personnes en situation de précarité dans l'emploi au niveau d'un territoire (temps partiel subi, chômage partiel et chômage technique, CDD de moins de 3 mois, intérim) avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet (au moins 1 an).</p> <p>Données à recueillir auprès des agences Pôle emploi du territoire (vérifier en amont la disponibilité).</p>
	Meilleure performance des marchés du travail locaux (matching)	% de dirigeant.es d'entreprises déclarant que le "gap de compétences numériques" s'est résorbé au cours de la dernière année	<p>Enquête auprès des dirigeant.es d'entreprises d'un territoire</p> <p>(À réaliser avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 1 an)</p>	<p>Diriez-vous que vos salarié.e.s ne possèdent pas les compétences numériques adéquates pour accomplir avec succès les différentes tâches liées à l'emploi qu'il.elle.s occupent ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas)</p> <p>Calculer le nombre de «non pas du tout» et de «plutôt non» (calculer uniquement le nombre de «non pas du tout» pour plus de pertinence) par rapport au nombre total de répondant.e.s. Comparer les résultats entre les deux enquêtes.</p>
		% de dirigeant.es d'entreprises déclarant que la pénurie de compétences numériques adaptées à leurs besoins s'est résorbée au cours de la dernière année	<p>Enquête auprès des dirigeant.es d'entreprises d'un territoire</p> <p>(À réaliser avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 1 an)</p>	<p>Diriez-vous que vous éprouvez des difficultés de recrutement dues à un manque de candidat.e.s suffisamment compétent.e.s sur les aspects numériques ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas)</p> <p>Calculer le nombre de «non pas du tout» et de «plutôt non» (calculer uniquement le nombre de «non pas du tout» pour plus de pertinence) par rapport au nombre total de répondant.e.s. Comparer les résultats entre les deux enquêtes.</p>
	Développement du niveau de compétences de la population active	% des dirigeant.es d'entreprises déclarant que leurs salarié.e.s sont à l'aise avec le numérique	<p>Enquête auprès des personnes concernées</p> <p>(À réaliser avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 1 an)</p>	<p>Diriez-vous que vos salarié.e.s sont à l'aise avec les outils numériques ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas)</p> <p>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Comparer le résultat entre les deux enquêtes.</p>
		Productivité par branche du secteur privé		Comparaison

Finalités d'inclusion numérique (familles d'impacts)	Effets	Indicateurs	Méthodes de collecte	Exemples de questions et/ou modalités de calcul
DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET TERRITORIAL	Renforcement de l'équité entre les territoires / désenclavement	Indice de fragilité numérique	Comparaison	Comparer l'indice de fragilité numérique d'un territoire avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet <i>Données à recueillir auprès de La Mednum.</i>
				Comparer l'écart-type entre l'indice de fragilité numérique des différents territoires avant et après (au moins 1 an) la mise en œuvre d'un programme d'envergure nationale dédié à cet effet.
	Développement de l'activité économique / entrepreneuriat local, dynamisme territorial	Nombre de créations d'entreprises sur un territoire	Comparaison	Comparer le nombre de créations d'entreprises avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet (au moins un an). <i>Données à recueillir auprès du Conseil national des greffiers des tribunaux de commerce ou sur le site de l'Observatoire des territoires (données disponibles par secteur d'activité au niveau communal).</i>
				Comparer le nombre d'effectifs salariés avant et après la mise en place d'un programme d'envergure départementale dédié à cet effet (au moins un an). <i>Données à recueillir auprès de l'Urssaf (Open.ursaff.fr)</i>
				Comparer le nombre de créations d'entreprises par des travailleur.euse.s indépendant.e.s avant et après la mise en place d'un programme d'envergure départementale dédié à cet effet (au moins un an). <i>Données à recueillir auprès de l'Urssaf (Open.ursaff.fr)»</i>
				Comparer le nombre de créations nettes d'emplois d'un territoire (région, département ou bassin d'emploi) avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet. <i>Données à recueillir auprès de l'Insee.</i>
Revitalisation des territoires prioritaires via le développement de lieux créatifs	% des territoires prioritaires bénéficiant de services itinérants pour "aller vers" les populations en situation de fragilité numérique	Enquête auprès des élu.e.s territoriaux des QPV, REP/REP+ et zones rurales <i>(À réaliser après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 1 an)</i>	Au cours de la dernière année, votre territoire a-t-il bénéficié d'un nouveau service itinérant pour «aller vers» les populations en situation de fragilité numérique ? (non, oui, ne sait pas) (si oui) Diriez-vous que ces services contribuent à la revitalisation de votre territoire ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» à la 2^e question par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence).</i>	

Finalités d'inclusion numérique (familles d'impacts)	Effets	Indicateurs	Méthodes de collecte	Exemples de questions et/ou modalités de calcul
DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET TERRITORIAL	Augmentation de la compétitivité des entreprises sur les territoires	% d'entreprises déclarant avoir diminué leurs coûts de production	Enquête auprès des dirigeant.e.s d'entreprise <i>(À réaliser après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 1 an)</i>	Au cours des 12 derniers mois, diriez-vous que le numérique vous a permis de diminuer vos coûts de production ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et «oui tout à fait» (calculer uniquement le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence) par rapport au nombre total de répondant.e.s. Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i>
		% d'entreprises déclarant avoir augmenté leur rentabilité	Enquête auprès des dirigeant.e.s d'entreprise <i>(À réaliser après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 1 an)</i>	Au cours des 12 derniers mois, diriez-vous que le numérique vous a permis d'augmenter votre rentabilité ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et «oui tout à fait» (calculer uniquement le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence) par rapport au nombre total de répondant.e.s. Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i>
		% d'entreprises déclarant avoir augmenté leur visibilité	Enquête auprès des dirigeant.e.s d'entreprise <i>(À réaliser après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 1 an)</i>	Au cours des 12 derniers mois, diriez-vous que le numérique vous a permis d'augmenter votre visibilité ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et «oui tout à fait» (calculer uniquement le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence) par rapport au nombre total de répondant.e.s. Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i>
		% d'entreprises déclarant avoir augmenté leurs parts de marché	Enquête auprès des dirigeant.e.s d'entreprise <i>(À réaliser après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 1 an)</i>	Au cours des 12 derniers mois, diriez-vous que le numérique vous a permis d'augmenter vos parts de marché ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et «oui tout à fait» (calculer uniquement le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence) par rapport au nombre total de répondant.e.s. Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i>

Finalités d'inclusion numérique (familles d'impacts)	Effets	Indicateurs	Méthodes de collecte	Exemples de questions et/ou modalités de calcul
DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET TERRITORIAL	Diversification des profils recrutés dans la tech (par genre, mais aussi par niveau de formation initiale, par origine sociale)	% d'entreprises déclarant avoir diversifié les profils dans leur recrutement en terme de genre	Enquête auprès des dirigeant.e s d'entreprise <i>(À réaliser après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 1 an)</i>	Au cours des 12 derniers mois, diriez-vous que vous avez diversifié les profils dans votre recrutement sur des fonctions liées au numérique en termes de genre ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et «oui tout à fait» (calculer uniquement le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence) par rapport au nombre total de répondant.e.s. Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i>
		% d'entreprises déclarant avoir diversifié les profils dans leur recrutement en terme de formation initiale	Enquête auprès des dirigeant.e s d'entreprise <i>(À réaliser après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 1 an)</i>	Au cours des 12 derniers mois, diriez-vous que vous avez diversifié les profils dans votre recrutement sur des fonctions liées au numérique en termes de formation initiale ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et «oui tout à fait» (calculer uniquement le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence) par rapport au nombre total de répondant.e.s. Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i>
		% d'entreprises déclarant avoir diversifié les profils dans leur recrutement en terme d'origine sociale	Enquête auprès des dirigeant.e s d'entreprise <i>(À réaliser après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 1 an)</i>	Au cours des 12 derniers mois, diriez-vous que vous avez diversifié les profils dans votre recrutement sur des fonctions liées au numérique en termes d'origine sociale ? (non pas du tout, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas) <i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et «oui tout à fait» (calculer uniquement le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence) par rapport au nombre total de répondant.e.s. Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i>

Finalités d'inclusion numérique (familles d'impacts)	Effets	Indicateurs	Méthodes de collecte	Exemples de questions et/ou modalités de calcul
DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET TERRITORIAL	Renforcement du tissu associatif et de l'économie sociale et solidaire (ESS)	Nombre de créations d'associations	Comparaison	<p>Comparer le nombre de créations d'associations avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet (au moins un an).</p> <p>Données à recueillir auprès de Recherches et Solidarités (données disponibles au niveau départemental).</p>
		Nombre d'emplois associatifs	Comparaison	<p>Comparer le nombre d'emplois associatifs avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet (au moins un an).</p> <p>Données à recueillir auprès de Recherches et Solidarités (données disponibles au niveau départemental).</p>
		Nombre d'entreprises de l'ESS	Comparaison	<p>Comparer le nombre d'entreprises de l'ESS avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet (au moins un an).</p> <p>Données à recueillir auprès de ESS France (données disponibles au niveau communal).</p>
	Accélération des transitions des territoires / adaptation en termes de mobilité	Nombre de politiques/ dispositifs favorisant la mobilité partagée mis en place au niveau d'un territoire	Recensement	<p>Recenser le nombre de politiques/dispositifs mis en place pour favoriser la mobilité partagée au niveau d'un territoire sur une période donnée.</p>
	Renforcement des capacités d'initiatives économiques locales au niveau collectif	Nombre de Pôles territoriaux de coopération économiques (PTCE)	Comparaison	<p>Comparer le nombre de créations de PTCE avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet (au moins un an).</p> <p>Données à recueillir auprès de ESS France (données disponibles au niveau départemental).</p>
		Nombre de Sociétés coopératives d'intérêt collectif (Scic)	Comparaison	<p>Comparer le nombre d'emplois associatifs avant et après la mise en place d'un programme dédié à cet effet (au moins un an).</p> <p>Données à recueillir auprès de la Confédération générale des Scop et des Scic (données disponibles au niveau régional).</p>
	Renforcement de la cybersécurité au niveau des entreprises	% d'entreprises ayant intégré des nouveaux programmes de cybersécurité	Enquête auprès des dirigeant.e.s d'entreprises (À réaliser après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 6 mois)	<p>Au cours des six derniers mois, avez-vous intégré de nouveaux programmes de cybersécurité ? (non, oui un peu, oui tout à fait, ne sait pas)</p> <p>Calculer le nombre de «oui un peu» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</p>

Finalités d'inclusion numérique (familles d'impacts)	Effets	Indicateurs	Méthodes de collecte	Exemples de questions et/ou modalités de calcul
DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET TERRITORIAL	Réduction de l'empreinte environnementale du numérique	<p>% d'organisations (publiques et privées) ayant intégré un système de mesure et de pilotage de l'empreinte écologique de son parc utilisateurs</p>	<p>Enquête auprès des dirigeant.e.s d'organisations <i>(À réaliser après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 1 an)</i></p>	<p>Au cours des 12 derniers mois, avez-vous mis en place un système pour mesurer et piloter l'empreinte écologique de votre parc utilisateurs (parc informatique sur tout son cycle de vie) ? (non, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas)</p> <p><i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i></p>
		<p>% d'organisations (publiques et privées) ayant intégré un système de mesure et de pilotage de l'empreinte écologique de ses data centers et de ses SaaS (Solutions applicatives hébergées dans le Cloud)</p>	<p>Enquête auprès des dirigeant.e.s d'organisations <i>(À réaliser après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 1 an)</i></p>	<p>Au cours des 12 derniers mois, avez-vous mis en place un système pour mesurer et piloter l'empreinte écologique de vos data centers et de vos solutions applicatives hébergées dans le Cloud, de type PUE (Power Usage Effectiveness) ou autre? (non, plutôt non, plutôt oui, oui tout à fait, ne sait pas)</p> <p><i>Calculer le nombre de «plutôt oui» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i></p>
		<p>% d'organisations (publiques et privées) ayant intégré de nouvelles dispositions pour diminuer l'empreinte environnementale du numérique dans leur organisation</p>	<p>Enquête auprès des dirigeant.e.s d'organisations <i>(À réaliser après la mise en place d'un programme dédié à cet effet - au moins 6 mois)</i></p>	<p>Au cours des six derniers mois, avez-vous intégré de nouvelles dispositions visant à limiter l'empreinte environnementale du numérique dans votre organisation ? (non, oui un peu, oui tout à fait, ne sait pas)</p> <p><i>Calculer le nombre de «oui un peu» et de «oui tout à fait» par rapport au nombre total de répondant.e.s (calculer uniquement avec le nombre de «oui tout à fait» pour plus de pertinence). Si le résultat est significatif, compléter avec des entretiens qualitatifs (avec les personnes ayant donné leur accord pour être contactées dans la suite de l'enquête) pour évaluer si, d'après les répondant.e.s, cela est dû au programme d'inclusion numérique dédié à cet effet.</i></p>

4. GUIDE PRATIQUE POUR METTRE EN PLACE SA PROPRE DÉMARCHE D'IMPACT

Nous proposons quelques éléments méthodologiques pour mettre en place une démarche d'impact au sein de son organisation. Les éléments devront toujours être adaptés aux particularités de chaque situation, mais ces grandes lignes pourront servir de points de repère, que ce soit pour se lancer ou pour prendre du recul sur sa démarche d'impact¹⁶⁷.

A) Une culture de l'impact à portée de tous

L'importance attachée à la mesure d'impact est appelée à se développer davantage, dans le champ social au sens large et dans celui de l'inclusion numérique en particulier – compte-tenu des conséquences du numérique sur la transformation de notre société. Reconnaître cet enjeu à sa juste mesure revient à sortir d'une vision étroite de l'impact et à dépasser les logiques de performance et de financement.

Pour cela, il convient de garder à l'esprit qu'une bonne évaluation d'impact sera (au-delà de sa rigueur méthodologique) une évaluation dont les buts auront été clairement identifiés en amont, dont les moyens auront été calibrés en conséquence et dont les résultats seront effectivement utilisés dans le but initialement visé. Se tenir à cette ligne de conduite en matière d'évaluation d'impact conduira les acteurs à **rester ouverts sur les approches et les méthodes** et à croiser l'ensemble des outils mobilisables (quantitatifs et qualitatifs) permettant de suivre et d'apprécier les résultats des projets.

Enfin, la valorisation des enseignements tirés des échecs et des cas d'absence d'impact (voire d'impacts négatifs) est plébiscitée par les acteurs dans une démarche de transparence et d'amélioration continue.

B) Mesure d'impact : 5 questions à se poser avant de se lancer

À travers cette démarche collective de définition d'un référentiel commun, l'Impact Tank entend contribuer à l'appropriation de la mesure d'impact social par les acteurs de l'inclusion numérique.

Tout acteur peut dès à présent se nourrir de ce référentiel :

- En sélectionnant parmi les effets référencés ceux qui lui semblent correspondre le mieux à son action,
- En s'inspirant des indicateurs proposés ou en les réutilisant tels quels,
- En tenant compte des recommandations et préconisations quant aux types de données à collecter et aux modalités de collecte à privilégier pour alimenter les indicateurs sélectionnés,
- En s'inspirant des questions proposées ou en les réutilisant telles quelles en cas de collecte de données par enquête via questionnaires.

S'appuyer sur ce référentiel commun permet donc de poser les premiers jalons d'une démarche de mesure d'impact social.

Le succès de toute initiative de mesure d'impact dépendra aussi du niveau de préparation de l'organisation. Dès la conception du projet, il convient d'avoir le réflexe de clarifier les cibles à atteindre et d'explicitier les princi-

paux changements qu'on souhaite voir advenir à travers la mise en œuvre de l'action. Il faut faire en sorte que la mesure d'impact irrigue l'ensemble de la vie du projet et donne lieu pour cela à des activités et des échanges au fil de l'eau. Cela suppose de bien cadrer la démarche, de définir les objectifs et les besoins (techniques et financiers), de déterminer un cadre (groupe de travail, marché avec un prestataire externe...) et de planifier les grandes étapes (calendrier global et détaillé).

Avant de se lancer, nous proposons de répondre à 5 questions clés.

Les deux premières questions couvrent le «pourquoi» et se décomposent ainsi :

- **Le destinataire** : Qui commandite l'étude ? À qui serviront les résultats ?
- **Le but** : À quoi serviront les résultats ? À quelles fins l'étude est-elle demandée ?

Un cas fréquent correspond à la situation où la démarche de mesure d'impact social est initiée à la demande de bailleurs de fonds dans une perspective de redevabilité. Un autre cas se présente toutefois de plus en plus, correspondant à la situation où l'objectif de la mesure d'impact social est d'entériner la «preuve du concept» du projet étudié et appuyer son essaimage ou changement d'échelle.

167. Les éléments ci-dessous sont majoritairement issus d'une publication précédente de l'Impact tank : « Les entreprises et l'impact sociétal », juin 2022 ; ils sont repris dans l'ensemble des rapports issus des groupes de travail..

D'autres situations peuvent également se présenter :

- Certaines structures initieront une démarche de ce type pour étudier et décrypter le fonctionnement de leur modèle et poser les bases d'un dispositif pérenne de suivi-évaluation de leur impact.
- D'autres structures souhaiteront apporter un nouveau souffle à leur stratégie et réinterroger leur manière de faire.
- Certaines études s'adresseront plus spécifiquement à la communauté scientifique (contribuer à la recherche et à la connaissance sur les questions d'inclusion numérique) ou aux pouvoirs publics (dans une dynamique de plaidoyer).
- Enfin, d'autres auront pour premier objectif de valoriser les équipes mobilisées dans le projet, les fidéliser et renforcer l'attractivité de leur métier.

Définir le destinataire et le but de la démarche est essentiel pour en calibrer finement le niveau d'exigence et d'indépendance. Trancher ces questions aura des implications fortes sur la quantité et la qualité des données à collecter, la profondeur et les modalités opérationnelles de la démarche.

Après avoir répondu au «pourquoi», se pose inévitablement la question du «comment» qui se décline en 3 questions :

- **L'échéance** : Pour quand vous faut-il des résultats ?
- **L'objet de la mesure d'impact social** : Quels aspects des effets du projet passer à la loupe ?
- **Les moyens** : Quelles ressources humaines et financières sont mobilisables ?

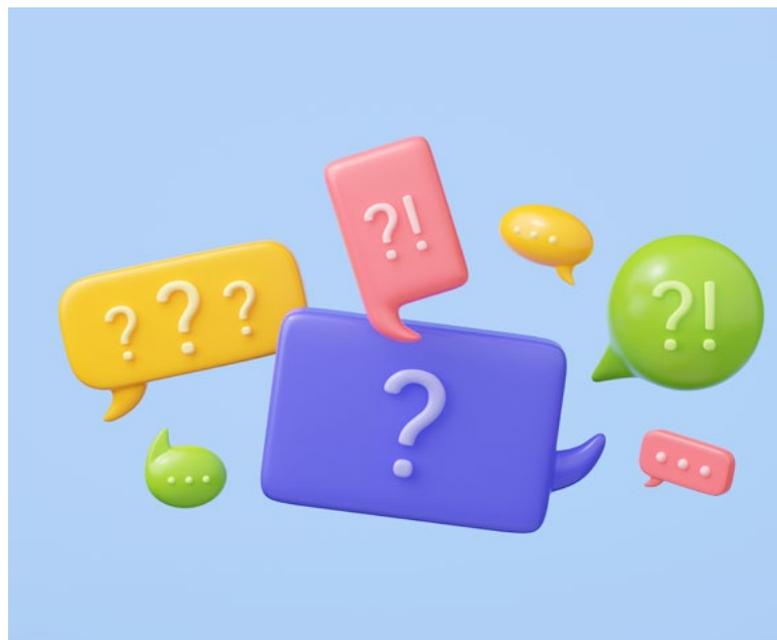
L'échéance, l'objet de l'étude et les moyens alloués permettront de cerner les attentes en termes de méthodologie (étude quantitative, qualitative, hybride, analyse avec monétisation, étude de causalité), de collecte de données (périmètre, taille de l'échantillon, nature des données) et de présentation des résultats (rapport plus ou moins détaillé, tableau de bord, table d'indicateurs).

Une démarche de mesure d'impact social peut en effet embrasser tout ou partie des objets suivants :

- Mettre en lumière les effets générés par l'activité (efficacité),
- Justifier de la bonne utilisation des ressources au regard des effets générés (efficience),
- Valider la pertinence de l'action au regard des besoins (pertinence),
- Établir rigoureusement les liens de causalité entre l'action et les effets générés (impact net).

S'attacher à documenter tel objet plutôt que tel autre conditionnera directement le type de données à collecter et les méthodes sur lesquelles s'appuyer, et aura une influence sur les moyens à mobiliser (compétences, ressources humaines, temps, budget). La question se posera aussi de prioriser certains effets du projet ou les effets du projet sur certaines parties prenantes - attendu qu'il n'est pas possible de tout évaluer.

Vous êtes prêts si vous pouvez apporter des réponses cohérentes à ces 5 questions : destinataire, but, échéance, objet et moyens. Que vous déployiez l'approche en interne ou avec un appui externe, ces réponses constitueront les termes de référence de votre démarche, autrement dit la feuille de route de la personne (ou du collectif de personnes) à qui vous confierez la démarche en interne ou bien le cahier des charges de l'étude en cas d'externalisation. La démarche évaluative peut en effet être menée en interne par pragmatisme, ou pour piloter son action, ou en externe par un organisme indépendant afin de donner plus de légitimité à la communication des résultats ou pour disposer de méthodes plus scientifiques.



Upklyak/Freepik

C) Proposition d'un cadre méthodologique pour développer une démarche d'impact en interne

C.1. Établir une stratégie d'impact en réponse à un besoin sociétal précis

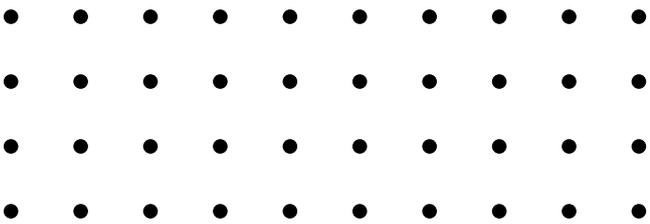
Pour une organisation, qu'il s'agisse d'une entreprise conventionnelle, d'une association, d'une entreprise sociale ou d'une collectivité, parler d'impact suppose comme préalable nécessaire d'identifier un ou plusieurs besoins sociétaux auxquels elle souhaite répondre, en lien avec le cœur de son activité. C'est la question de l'intentionnalité, qui constitue un des principaux points de différenciation entre l'impact et l'externalité au sens large.

Les ODD constituent un cadre largement mobilisé par les organisations, d'abord car ce cadre a le mérite d'être mondialement partagé, mais aussi car de nombreuses ressources sont disponibles autour de ce référentiel. Les 17 ODD sont déclinés en cibles (ou sous-objectifs) qui permettent d'affiner la définition du besoin sociétal tout en le rattachant à un enjeu plus large. Se référer aux ODD pour identifier le ou les besoins sociétaux peut s'avérer plus pertinent pour les organisations ayant une dimension internationale que pour une structure dont l'activité est plus locale. Avec ou sans référence aux ODD, il est fortement recommandé de confronter son intuition à la réalité des besoins concrets des territoires et des publics touchés par l'action. Il s'agit alors de s'informer avec des données plus précises et auprès d'acteurs de terrain, comme des collectivités territoriales mais aussi des représentants de la société civile.

Pour connaître l'impact potentiel d'une organisation sur ses parties prenantes, c'est-à-dire les publics qui expérimentent les changements dus à l'activité (directs ou indirects, attendus ou inattendus), il est aussi recommandé de les interroger directement, afin de déterminer ce qui compte le plus pour eux.

Avant de parler de stratégie d'impact, il est essentiel de s'appuyer sur la stratégie globale de l'organisation : quels sont ses objectifs stratégiques à moyen terme ? En intégrant la stratégie d'impact dans la stratégie globale, elle sera ainsi structurante pour l'ensemble de l'organisation. Par exemple, l'impact sociétal d'une entreprise peut être généré par ses produits ou services, mais il est judicieux de considérer l'intégralité de la chaîne de valeur en se posant la question, à chaque niveau (de l'utilisation des matières premières jusqu'à la fin de vie des produits), de la manière dont on peut augmenter l'impact positif et/ou diminuer l'impact négatif.

Un travail de priorisation est ensuite nécessaire, pour mettre en place une stratégie d'impact à la fois ambitieuse et réaliste. Il est recommandé de mener ce travail de priorisation avec les parties prenantes de l'organisation. Des arbitrages seront nécessairement faits, l'important est d'être clair sur les raisons qui ont amené l'organisation à faire ces choix. La fixation d'objectifs permet de guider l'action, et il faudrait idéalement avoir à disposition des indicateurs en fonction des effets recherchés, ainsi que des données de comparaison, des seuils ou standards reconnus, au niveau international ou localement.



C.2. Formaliser sa théorie du changement

S’engager dans une démarche d’impact revient à s’intéresser aux effets, aux changements produits par son action sur les parties prenantes, tout en étant attentif aux effets inattendus notamment négatifs.

Formaliser une théorie du changement, ou une chaîne de valeur de l’impact, permet de cadrer sa démarche et de s’assurer que celle-ci est bien intégrée aux activités de l’organisation. Cet outil constitue un cadre de référence en France comme à l’international et il est particulièrement utile pour le pilotage de l’impact et son évaluation. Concrètement, il s’agit, pour chaque impact visé, de relier les ressources mises à disposition par l’organisation avec les changements attendus (cf. sous-partie A « Rappel des définitions, enjeux et principes »).

Une fois les besoins identifiés et les objectifs fixés, on distingue ainsi les ressources ou moyens mis à disposition, les activités de l’organisation, ses réalisations (*outputs*), ses effets (*outcomes*) et son impact. L’exemple ci-dessous peut servir d’inspiration.

Figure 17 : Exemple fictif de théorie du changement

Quoi ? (type d’impact recherché, basé sur un besoin social identifié = vision cible)	Qui ? (partie prenante qui bénéficiera du changement)	Thèse d’impact (« si on fait x, on s’attend à y »)		
ODD 3.2 : « D’ici à 2030, éliminer les décès évitables de nouveau-nés et d’enfants de moins de 5 ans [...] »	Femmes enceintes en Afrique du Sud	« Si nous réalisons des visites prénatales mensuelles à domicile, un soin de qualité en clinique, et deux visites postnatales à domicile nous aurons de meilleurs résultats en termes de mortalité néonatale en comparaison à d’autres établissements ne fournissant pas ces services. »		

Ressources	Activités	Réalisations	Résultats	Impact
<ul style="list-style-type: none"> > Personnels de soin formés > Salles de naissances équipées > Médicaments et instruments de chirurgie 	<ul style="list-style-type: none"> > Visites prénatales mensuelles à domicile, > Soins de qualité en clinique, > 2 visites postnatales à domicile 	<ul style="list-style-type: none"> > Nombre de patientes accompagnées, > Nombre de visites prénatales et postnatales effectuées, > Nombre de naissances 	Diminution des taux de mortalité néonatale et infantile	Différence entre les taux de mortalité néonatale et infantile observés auprès des patientes de la clinique et ceux observés auprès d’autres femmes n’ayant pas été accompagnées par la clinique

Source : Impact Tank



Freepik.com

C.3. Mettre en place un dispositif de suivi-évaluation

Afin de lutter contre l'*impact washing*, il est essentiel que les organisations qui communiquent sur leur impact s'engagent dans une démarche d'évaluation transparente. Par ailleurs, au-delà de la terminologie et du sens qu'on lui donne, toute démarche évaluative se doit d'être claire sur les arbitrages méthodologiques réalisés : tant sur la temporalité sur laquelle on évalue l'impact (court, moyen, long), que sur les dimensions sur lesquelles on place la focale et celles qu'on laisse de côté (par exemple : environnement ou social, éducation ou santé, etc.), ou bien encore sur les limites des indicateurs suivis (ex : indicateurs plutôt de réalisations que d'impact, hypothèses de calculs).

Au-delà de la question des changements générés par l'action, il est également intéressant de se pencher sur la manière dont les pratiques engagées par l'organisation viennent transformer son modèle et peuvent entraîner avec elles un effet plus systémique dans son secteur ou sa filière.

Pour évaluer et mesurer son impact, plusieurs méthodes sont possibles selon l'ambition qu'on se fixe au départ. Les choix méthodologiques dépendront des objectifs évaluatifs et des moyens disponibles (cf. les cinq questions à se poser avant de se lancer). Le niveau de rigueur doit notamment aller de pair avec le degré d'importance de la prise de décision qui en dépend. Par ailleurs, la complexité de la théorie du changement est un élément important à prendre en considération : plus le lien est subtil et indirect entre les actions effectuées et les impacts attendus, plus l'évaluation devra reposer sur un faisceau d'indicateurs et des nuances dans l'interprétation des résultats, ainsi que sur des matériaux qualitatifs (ex : entretiens, observations, témoignages).

La question majeure qui se pose ensuite est celle des données. Il ne s'agit pas d'être exhaustif sur le choix des données à collecter, mais d'identifier les données les plus pertinentes pour mesurer chacun

des impacts identifiés et, plus particulièrement, celles qui pourront alimenter le processus de prise de décision dans l'organisation, que ce soit au niveau stratégique ou au niveau des activités.

Il y a quatre principaux aspects à prendre en compte pour les données : qualité (précision, complétude), crédibilité (confiance accordée à la donnée par ceux qui prennent les décisions), ponctualité (adéquation de la temporalité de la donnée avec celle de la prise de décision), conséquences (adéquation de la rigueur de la donnée avec les conséquences si elle est erronée).

Les données traditionnellement collectées dans une démarche de mesure d'impact sont les suivantes :

- **Données de contexte** : souvent issues de seconde main, elles documentent le besoin social. Elles permettent de mieux définir l'impact visé par le projet en fonction des enjeux identifiés comme centraux pour le public cible.
- **Données de *baseline*** : elles visent à décrire la situation initiale du public cible, à travers une « photographie » de départ qui servira de point de référence pour le suivi de l'action.
- **Données de suivi** : elles portent sur la situation des bénéficiaires juste après l'action, puis dans le temps. En les comparant aux données de *baseline*, des informations sur l'impact de l'action peuvent se déduire des écarts observés.
- **Données de comparaison** : elles permettent de reconstituer ce qu'aurait pu être la situation des bénéficiaires sans l'action de l'organisation, à partir d'un groupe témoin. Elles visent une analyse de causalité sur l'impact. Leur traitement nécessite des compétences économétriques.

Il peut être pertinent de se référer aux travaux de l'IMP, qui a classé les types de données en fonction des cinq dimensions d'impact (cf. tableau *infra*).



Figure 18 : Les quinze catégories de données selon les dimensions de l'impact de l'IMP

Dimension	Catégorie d'impact	Définition
QUOI	Nature du résultat (outcomes) dans la période	Le type de changement expérimenté par la partie prenante dans sa relation avec l'organisation. Le résultat peut être positif ou négatif, intentionnel ou non intentionnel.
	Seuil de référence	Le niveau de résultat que la partie prenante considère comme un résultat positif. Tout ce qui est inférieur à ce niveau est considéré comme un résultat négatif. Le seuil de résultat peut être une norme convenue au niveau national ou international.
	Importance du résultat pour la partie prenante	Le point de vue de la partie prenante sur l'importance du résultat qu'elle expérimente. Dans la mesure du possible, ce sont les personnes qui font l'expérience du résultat qui fournissent ces données, bien que des recherches menées par des tiers puissent également être envisagées. Pour l'environnement, la recherche scientifique fournit ce point de vue.
	Objectif ODD ou autre objectif mondial	La cible en termes d'objectifs de développement durable ou un autre objectif mondial auquel le résultat se rapporte. Un résultat peut se rapporter à plus d'un objectif.
QUI	Partie prenante	Le type de partie prenante qui fait l'expérience du résultat.
	Zone géographique	Le lieu géographique où la partie prenante fait l'expérience du résultat social et/ou environnemental.
	Situation au départ	Le niveau de résultat expérimenté par la partie prenante avant d'être en relation avec l'organisation ou d'être affectée par elle.
	Caractéristiques des parties prenantes	Caractéristiques sociodémographiques et/ou comportementales de la partie prenante et/ou de son écosystème, pour permettre la segmentation.
COMBIEN	Échelle	Le nombre d'individus faisant l'expérience du résultat. Lorsque la planète est la partie prenante, cette catégorie n'est pas pertinente.
	Ampleur du changement	L'amplitude du changement vécu par la partie prenante. Le degré de profondeur est calculé en analysant le changement qui s'est produit entre le "niveau de résultat au départ" (Qui - ii) et la "nature du résultat dans la période" (Quoi - i).
	Durée	La période pendant laquelle la partie prenante fait l'expérience du résultat.
CONTRIBUTION	Ampleur du changement contrefactuel	Le degré estimé de changement qui se serait produit sans l'action de l'organisation. Les performances d'organisations homologues, des références sectorielles ou locales, et/ou les retours des parties prenantes sont des exemples de contrefactuels qui peuvent être utilisés pour estimer le degré de changement qui se serait produit «de toute manière» pour la partie prenante.
	Durée contrefactuelle	La période de temps estimée pendant laquelle le résultat aurait duré de toute façon - sans lien avec l'organisation. Les performances d'organisations homologues, des références sectorielles ou locales, et/ou les retours des parties prenantes sont des exemples de contrefactuels qui peuvent être utilisés pour estimer cette durée.
RISQUE	Type de risque	Le type de risque qui peut compromettre l'effectivité de l'impact attendu pour les personnes et/ou la planète.
	Niveau de risque	Le niveau de risque, évalué en combinant la probabilité que le risque se produise et la gravité des conséquences pour les personnes et/ou la planète si cela se produit.

Source : IMP, Impact Measurement and Management for the SDGs Course (Pnud et Université Duke)

Dans l’approche de l’IMP, les données permettant de mesurer l’impact, donc les changements opérés pour les parties prenantes, se situent essentiellement au niveau du « combien ». Elles sont basées sur les données du « quoi » et du « qui » et potentiellement corrigées en fonction des « contributions ». Les « risques » permettent d’anticiper d’éventuels imprévus en leur affectant une probabilité.

Figure 19 : La typologie des risques liés à la mesure d’impact

Types de risque	Définition
Risque de preuve	Probabilité qu’il n’existe pas suffisamment de données de bonne qualité pour connaître la réalité de l’impact
Risque externe	Probabilité que des facteurs externes affectent négativement la capacité de l’entreprise à générer un impact
Risque lié à la participation des parties prenantes	Probabilité que les attentes et/ou expériences des parties prenantes ne soient pas suffisamment prises en compte
Risque de diminution	Probabilité que l’impact diminue ou disparaisse dans le temps
Risque d’efficience	Probabilité que l’impact pourrait être atteint avec moins de ressources
Risque d’exécution	Probabilité que les activités ne soient pas menées comme prévu et ne conduisent pas aux résultats escomptés
Risque d’alignement	Probabilité que l’impact ne soit pas suffisamment intégré au modèle économique de l’entreprise
Risque d’endurance	Probabilité que les activités prévues ne soient pas conduites pendant une période suffisamment longue pour générer l’impact
Risque d’impact inattendu	Probabilité qu’un impact significatif (positif ou négatif) intervienne sur les parties prenantes ou l’environnement

Source : IMP, traduction Impact Tank

Le choix des données permet de constituer son référentiel d’indicateurs pour le pilotage de l’impact.

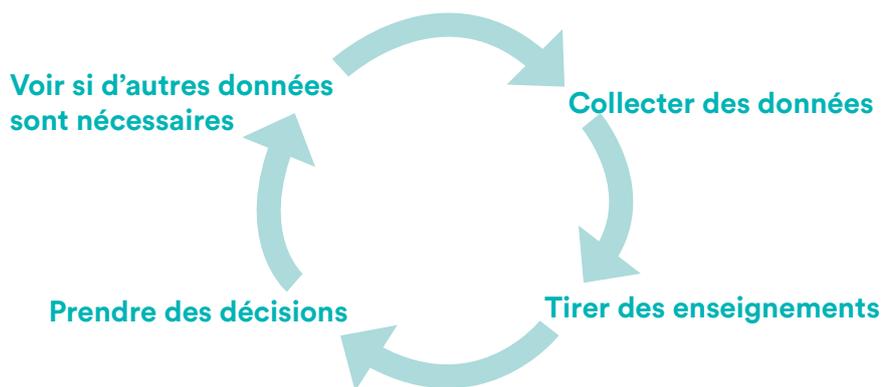
Il est possible d’établir son propre référentiel, en s’inspirant par exemple du référentiel commun proposé dans ce rapport, qui sera adapté sur-mesure à l’organisation, ou d’opter pour des référentiels existants, comme ceux que nous avons présentés.

Une fois les données identifiées, il s’agit de choisir la méthode de collecte la plus appropriée (ex : enquêtes par questionnaire, retraitement de données déjà collectées en continu, etc.) permettant de renseigner les indicateurs correspondants. Voici quelques questions utiles à se poser à cette étape : s’agit-il de données existantes ? De données inexistantes mais possibles à collecter grâce à des procédés existants ? De données inexistantes et nécessitant la mise en place de nouveaux procédés de collecte ? À quelle fréquence devra-t-on collecter les données ? Est-ce ponctuel ou en continu ? Comment atteindre les parties prenantes ?

Cette dernière question est particulièrement importante lorsqu’il s’agit d’impact ; en effet, l’information première est la plupart du temps détenue par la partie prenante qui a été « impactée » par l’action, qu’il faut ainsi solliciter pour savoir si sa situation a changé et à quelle ampleur.

De plus, il est souvent pertinent d’interroger les équipes sur leur perception de la capacité de l’organisation à collecter des données, afin de mettre en place un plan de collecte adapté. Ensuite, il s’agit de prévoir des ressources (temps et budget éventuels pour recourir à des prestations externes de collecte) et de répartir les tâches, sans oublier de proposer des formations. Pour une organisation qui débute dans la mise en œuvre d’une démarche d’impact, il peut être judicieux d’intégrer le pilotage de l’impact (collecte de données, analyse, prise de décision...) dans les fiches de postes et les objectifs. Cela permet de s’assurer de l’implication de toutes les parties prenantes (la collecte de données nécessite la coopération de plusieurs services, qui n’ont parfois pas l’habitude de travailler ensemble). Il est généralement nécessaire d’identifier un.e chef.fe de projet qui sera le garant de la coordination de la démarche.

Le calendrier de remontée, de consolidation et d'analyse des données doit aussi être prévu ; les données de suivi récurrentes peuvent ainsi être traitées à des rythmes trimestriels ou annuels en fonction des prises de décision et des communications associées. Ce séquençage n'est pas toujours évident à réaliser, il s'agit plutôt d'un idéal vers lequel tendre.



Source : Impact Tank, d'après le Mooc « Impact Measurement & Management for the SDGs », Université Duke et Pnud, 2021

C4. Prendre des décisions qui améliorent l'impact créé

Le pilotage de l'impact va au-delà du simple fait de transcrire dans un rapport ses données d'impact. Il implique un processus continu d'amélioration des pratiques, d'implication des équipes et de prise de décisions tournées vers la recherche d'impact. Cela revient à répondre à trois questions :

1 Que s'est-il passé ?

Il s'agit tout d'abord de rassembler et de valider les données collectées. Pour la validation des données, le recours à un tiers indépendant peut s'avérer judicieux.

Une fois les données rassemblées et validées, il s'agit de les analyser en les comparant à différents points de référence : les données de contexte et de *baseline* initiales, les objectifs d'impact fixés, les résultats affichés par des organisations comparables, des standards internationaux, ou bien encore les seuils cibles des ODD (une fois par an, cela permet de voir si, pour chaque ODD, l'organisation est alignée avec l'horizon 2030). Ces points de référence sont cependant aujourd'hui faiblement présents, mais ils constituent un axe important de travail collectif pour l'avenir.

2 Pourquoi est-ce arrivé ?

Il s'agit de comprendre les sous-performances les plus significatives. On peut réinterroger la théorie du changement en estimant ce qui a réellement eu lieu *a posteriori* et en remodelant les hypothèses. Puis, il est primordial d'interroger les parties prenantes elles-mêmes. Idéalement, il est intéressant de mettre en place des signaux dans le processus de suivi de l'impact pour alerter en amont afin de pouvoir redresser la trajectoire et éviter que les sous-performances perdurent.

Si les sous-performances doivent concentrer l'essentiel de l'attention, il ne faut pas perdre de vue les performances et les surperformances. Il est important de les célébrer et d'en tirer des enseignements à partager.

3 Quelle est la suite ?

Les résultats et conclusions doivent être transmis aux personnes adéquates, en particulier celles qui prennent les décisions. Il s'agira d'impliquer les organes de gouvernance, ce qui peut passer par une communication officielle, engageant ainsi la Direction générale. En plus des rapports publics, il peut être pertinent de réserver quelques informations détaillées et plus confidentielles à certaines parties prenantes (financeurs, bénéficiaires, partenaires proches) sur la manière dont l'impact est piloté ainsi que sur les résultats, négatifs aussi bien que positifs. Cela permet d'insuffler une dynamique commune et de renforcer la culture de l'impact.

Il est important de proposer des options, des scénarios, et de s'entendre sur les prochaines étapes et actions à mettre en œuvre, par exemple pour tirer les enseignements d'une sous-performance, ou dupliquer, améliorer une surperformance. Il faut ensuite les traduire en nouveaux objectifs, prévoir éventuellement une réorganisation dans la conduite des actions et une nouvelle allocation des ressources.

On peut enfin réaliser un état des lieux des données manquantes et éventuellement des processus à mettre en œuvre pour les recueillir à l'avenir. Si le suivi était internalisé, faire appel à un regard externe sur la démarche d'impact peut être un complément pour davantage de légitimité et de neutralité. Souvent, des recommandations sont apportées et permettent d'améliorer un pan ou l'intégralité de la démarche d'impact et la manière dont elle est pilotée (processus, gouvernance, performance, choix des méthodes, choix des indicateurs...).

PARTIE 4

RECOMMANDATIONS & PLAIDOYER

- 1. Passer à l'échelle les initiatives testées et validées
- 2. Recommandations en faveur de l'inclusion numérique

PARTIE 4 : RECOMMANDATIONS & PLAIDOYER

L'inclusion numérique : un enjeu qui va bien au-delà du seul accompagnement de la dématérialisation

Le numérique est présent dans tous les aspects de notre vie sociale. Il constitue un canal privilégié - et parfois unique - pour accéder à l'accessoire (divertissements, shopping), mais aussi - et de plus en plus souvent - à l'essentiel (accès à ses droits, à la culture, à des services de santé, d'éducation).

Quel que soit le prisme par lequel on envisage les individus et les groupes sociaux (administrés, patients, citoyens, consommateurs...), l'accès et la maîtrise des technologies de l'information et de la communication deviennent une condition d'inclusion dans une société devenue numérique.

Ainsi, envisager l'inclusion numérique comme une réponse aux inégalités générées par la dématérialisation des services publics est nécessaire, mais non suffisant¹⁶⁸. En effet, ne pas prendre en compte les autres impacts de l'exclusion numérique¹⁶⁹, c'est limiter les capacités des citoyens à se servir des TIC comme d'un outil d'expression et de mobilisation, c'est restreindre l'accès à la culture ou encore entraver les trajectoires entrepreneuriales, synonymes d'ascension sociale pour les plus modestes.

Un paysage de l'inclusion numérique en pleine mutation

La crise sanitaire a accéléré la transformation numérique des secteurs public et privé, et a amplifié les inégalités sociales face à ces mutations. Elle a aussi entraîné une réponse rapide à travers des politiques et des actions dédiées à l'inclusion numérique.

Création massive de postes de médiateurs, mise en réseau des acteurs du secteur public et associatif, création d'un marché de l'inclusion numérique et émergence de nouveaux opérateurs privés, mais aussi d'acteurs informels : nous avons été et demeurons dans une période d'effervescence où s'inventent méthodes, solutions et pratiques professionnelles.

À défaut d'être stabilisé, le paysage actuel de l'inclusion numérique est donc à un moment charnière de son évolution où se donnent à voir une multitude d'initiatives, d'acteurs, de cadres et parfois de logiques d'action, dont la consolidation, le changement d'échelle et la coexistence constituent des enjeux majeurs.

Face à l'incertitude, des finalités et lignes directrices à affirmer

Face au constat du foisonnement et des incertitudes qui caractérisent le devenir du paysage de l'inclusion numérique, les partenaires réunis au titre de ce groupe de travail ont tous porté l'idée d'une inclusion numérique qui dépasse la simple réparation des effets d'une dématérialisation menée à marche forcée. De là découle une vision de l'inclusion numérique que nous empruntons à La Mednum, qui la définit comme « *la capacité de comprendre, de participer et d'agir dans la société numérique, autrement dit, d'exercer pleinement sa citoyenneté numérique. Cette inclusion se comprend dans une logique d'émancipation et d'encapacitation (empowerment) par le numérique. Permettant de ne pas subir les technologies mais de se les approprier, de mieux s'informer, de développer son esprit critique, son libre arbitre, de s'impliquer dans la démocratie locale, d'être acteur de sa vie privée, elle donne la possibilité "d'avoir le choix" dans cette société numérique* »¹⁷⁰.

168. Il est nécessaire de désenclaver le sujet de l'inclusion numérique, souvent pris en étau entre les politiques d'inclusion sociale et les politiques d'insertion par l'emploi. On note par exemple que la nouvelle Stratégie Parisienne d'Inclusion Numérique (SPIN 2022 – 2026), d'abord sous-catégorie du "pacte parisien de l'insertion par l'emploi", s'inscrit désormais plus largement dans le pacte parisien de lutte contre l'exclusion.

169. Voir en miroir la partie 3 de ce rapport qui revient sur les différentes familles d'effets de l'inclusion numérique.

170. Siguier Rigoni, C. et al, (2022). *Observatoire de l'inclusion numérique* (Édition 2022 ; p. 118). La Mednum. Cf. page 9.

Mais au-delà de cet exercice de définition, les travaux de ce groupe ont montré la nécessité de se doter d'une vision de ce que peut être un « numérique choisi », par opposition à des transformations numériques subies. Dans la continuité de nombreux acteurs de la société civile¹⁷¹ ou de la sphère institutionnelle¹⁷², il est essentiel d'affirmer des valeurs et principes selon lesquels penser et conduire ces transformations : le numérique peut et doit être plus équitable, émancipateur, attentif aux libertés de ses usagers.



Freepik.com

Il est tout aussi crucial de mettre en place les actions et méthodes qui permettent d'incarner ces principes et valeurs. En la matière, il faut penser l'inclusion dès la conception des outils numériques (design participatif et inclusif), professionnaliser les intervenants sans oublier la dimension collective des apprentissages, développer des modèles d'action hybridant les ressources du tiers-secteur et des sphères publiques et privées.

C'est à l'aune de ces principes et d'une vision élargie de l'inclusion numérique que nous reprendrons dans cette dernière partie les éléments de recommandations et de plaidoyer issus de nos lectures, entretiens et temps de travail collectif.

Ces recommandations visent d'abord à accompagner le passage à l'échelle d'expérimentations locales qui ont fait la preuve de leur impact, à partir des retours d'expériences d'actrices et d'acteurs de terrain. Elles visent ensuite à faire évoluer le cadre institutionnel, juridique et politique dans le champ de l'inclusion numérique. Plusieurs propositions sont répertoriées en faveur de publics et de territoires spécifiques, notamment de leurs besoins à prendre en compte, dans la fabrication et l'organisation des politiques publiques, des programmes d'accompagnement et des méthodes mises en œuvre.

Par le croisement des regards des différents membres de notre groupes de travail, ce rapport a pour ambition d'apporter un éclairage spécifique sur certains axes de développement de l'inclusion numérique, en les revisitant à l'aune d'une hybridation public / privé / ESS que nous pensons, plus que jamais, souhaitable.

171. Collectif. (2019, janvier 29). « Le numérique d'aujourd'hui n'est pas adapté au monde qui vient ». *Le Monde.fr*.

https://www.lemonde.fr/idees/article/2019/01/29/le-numerique-d-aujourd-hui-n-est-pas-adapte-au-monde-qui-vient_5416054_3232.html

172. Cf. Amélie de Montchalin, alors ministre de la Transformation et de la Fonction publiques, qui mentionnait, lors d'un point d'étape sur la numérisation des services publics, la nécessité d'être dans une logique de dématérialisation qui ne soit pas subie, mais au contraire qui laisse la place à des alternatives physiques et qui soit accompagnée. Cf. article de La Gazette des Communes du 6 septembre 2021.

1. PASSER À L'ÉCHELLE LES INITIATIVES TESTÉES ET VALIDÉES

Pour éviter que cette hybridation ne donne lieu qu'à des expérimentations ponctuelles, des modes de coopération devront être repensés et mis à l'épreuve de projets concrets. Des espaces de gouvernance hybrides et pérennes devront être réfléchis, pour aboutir à **une compréhension élargie des dynamiques de l'exclusion numérique, à un renforcement de la durabilité et de l'efficacité des modèles d'intervention actuels et à des capacités amplifiées de changement d'échelle.**

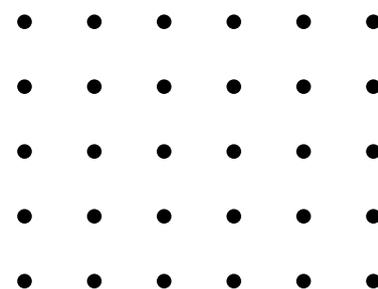
Un groupe de travail qui s'est réuni pendant l'écriture du rapport du Conseil National de la Refondation et en amont de la proposition de feuille de route du Gouvernement pour l'inclusion numérique

Rappelons que ce plaidoyer sur l'inclusion numérique s'inscrit dans un contexte institutionnel riche d'actualités. Cinq ans après le lancement de la première Stratégie nationale pour un numérique inclusif (SNNI) en 2018, paraît la feuille de route « France Numérique Ensemble » qui fixe des objectifs ambitieux en termes de nombres de personnes accompagnées, de lieux d'inclusion numérique et d'aidants numériques formés, et de matériels informatiques reconditionnés mis à disposition des plus modestes. Cette feuille de route est notamment issue d'un important travail de concertation mené au titre du Conseil National de la Refondation, créé par le Président de la République Emmanuel Macron, dont le volet numérique (CNR Numérique) a été lancé en novembre 2022 par le ministre délégué chargé de la Transition numérique et des Télécommunications, Jean-Noël Barrot. Le travail de ce CNR portait sur trois enjeux identifiés comme prioritaires : les transitions numériques au travail, l'apaisement de l'espace numérique et la lutte contre les violences en ligne, et **l'inclusion et l'accessibilité numérique.**

Un premier rapport a été publié en avril 2023, résultat de plusieurs mois de concertation nationale mobilisant experts, chercheurs, acteurs qualifiés, et citoyen-ne-s au sein de quatre groupes de travail nationaux et en parallèle des concertations territoriales animées par les Hubs pour un numérique inclusif. Ce bilan a dressé des constats généraux concernant la gouvernance et le financement du numérique, l'accompagnement des publics, les métiers du numérique, les modalités d'utilisation de la donnée, et les besoins d'évaluation des politiques d'inclusion numérique.

Issues de ces constats, des recommandations opérationnelles ont été formulées par les participants, en vue d'être intégrées dans une stratégie nationale pour un numérique inclusif. Une proposition de feuille de route « France Numérique Ensemble » a ainsi été publiée en 2023 et court jusqu'en 2027. Elle contient quinze engagements structurés en 4 axes principaux :

- Territorialiser la politique d'inclusion numérique et accompagner les acteurs locaux par la mobilisation d'un fonds d'ingénierie dédié ;
- Déployer une gamme d'outils numériques accessibles à tous les médiateurs numériques pour assurer un développement des compétences tout au long de la vie ;
- Soutenir les acteurs du secteur dans leurs travaux de structuration de la filière professionnelle et renforcer l'adéquation des formations aux réalités opérationnelles ;
- Collecter selon la logique du dites-le-nous une fois et partager des données structurées pour mieux adapter, au fil de l'eau, la politique d'inclusion numérique aux réalités locales et nationale.



A) Qu'est-ce que le changement d'échelle ?

Il n'existe pas de « méthode clé en main » pour déployer une initiative probante sur de nouveaux territoires. Les approches varient selon la nature et les objectifs des projets, et selon les caractéristiques propres aux territoires initiaux et d'essaimage. La question du changement d'échelle est un des piliers des réflexions sur l'innovation sociale. Si une solution est source d'impact positif sur un territoire donné, dans un temps donné, on peut souhaiter voir cet impact reproduit dans un autre territoire, à plus grande échelle.

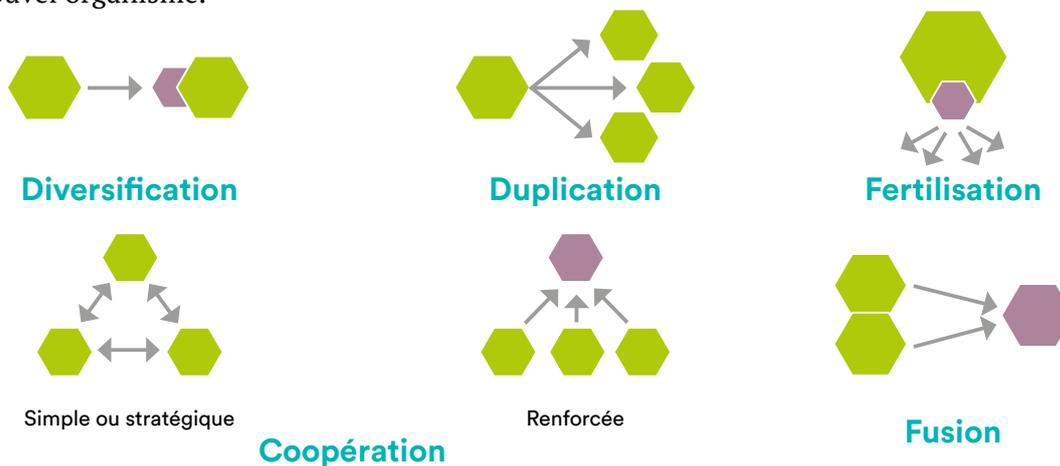
Les publics en situation de fragilité numérique ont des caractéristiques et donc des besoins très variés. Chaque territoire de mise en œuvre d'une solution a également ses spécificités, tout comme ses bénéficiaires et parties prenantes, dont dépend l'impact social. Ce qui fonctionne en un lieu donné ne va donc pas forcément fonctionner à l'identique ailleurs. Le processus d'implantation d'une initiative doit permettre de produire un impact dans des contextes et territoires très différents. Il s'agit donc de trouver un équilibre entre « fidélité » au projet initial et adaptation du projet aux spécificités des publics et des territoires essaimés. En effet, chercher à « industrialiser » une solution doit nécessairement être synonyme de construction d'une stratégie globale, pensée en amont.

Le changement d'échelle correspond à la stratégie qu'une structure met en œuvre pour augmenter l'impact qu'elle a été capable de générer à petite échelle. Selon l'Agence nouvelle des solidarités actives (Ansa), le changement d'échelle « consiste à repérer une innovation prometteuse sur un territoire, à l'analyser, la qualifier et à accompagner d'autres acteurs sur d'autres territoires à la mettre en place et à se l'approprier »¹⁷³.

LA MISE À L'ÉCHELLE, DE QUOI PARLE-T-ON ?

Selon l'Avise, un projet peut adopter une ou plusieurs des cinq stratégies suivantes lorsqu'il souhaite changer d'échelle :

- **Diversification** : créer une nouvelle activité pour enrichir le modèle et maximiser l'impact.
- **Duplication** : diffuser le modèle qui a fait ses preuves sur d'autres territoires.
- **Fertilisation** : diffuser le savoir-faire à plus grande échelle, à d'autres acteurs qui s'approprient la démarche et reproduisent l'impact.
- **Coopération** : travailler avec d'autres structures pour faire mieux et plus.
- **Fusion** : regrouper son patrimoine avec une autre structure, pour aboutir à la constitution d'un nouvel organisme.



Source : «Stratégies pour changer d'échelle». 2^{ème} édition, Avise, 2021.

Les 12 initiatives sélectionnées, petit échantillon de ce que peuvent être des projets probants d'inclusion numérique, nous ont permis d'identifier des leviers et des points clés de réflexion sur leur passage à l'échelle. Cette identification fait suite à des entretiens avec chaque porteur de projet et la rédaction des Fiches Impact¹⁷⁴.

173. Le manuel « *Making it big. Strategies for scaling social innovations* » développé par la fondation britannique pour l'innovation Nesta en 2014, insiste sur trois dimensions à prendre en compte pour réussir la mise à l'échelle d'une innovation sociale : l'intégration de l'innovation à son environnement et aux enjeux du moment ; la question du contrôle et de la vitesse du changement d'échelle et l'anticipation des risques et perturbations liés au changement d'échelle (gouvernance, fonctionnement de l'organisation, accès aux ressources...).

174. Voir annexe 2.

B) Constats sur le changement d'échelle des initiatives sélectionnées

Rappelons que dans un rapport publié en 2021, l'Ansa a proposé 8 critères à prendre en compte avant de se lancer dans une démarche de mise à l'échelle. Ces critères concernent à la fois le bien-fondé de la mise à l'échelle (est-ce que le besoin couvert par la solution concerne aussi d'autres territoires ?), les ressources disponibles (humaines, techniques) pour mener à bien la démarche ou encore les perspectives de résultats (la mise à l'échelle est-elle susceptible d'avoir un impact positif sur les territoires et les populations concernés ?).

Véritable grille de faisabilité d'un changement d'échelle réussi, le tableau ci-dessous résume les 17 questions clés à se poser collectivement en amont d'une démarche de mise à l'échelle.

Figure 20 : Critères de transférabilité

La pertinence	<ul style="list-style-type: none"> • Le besoin auquel une innovation sociale donnée répond concerne-t-il d'autres territoires ? • A-t-il été formulé sur d'autres territoires ?
La cohérence	<ul style="list-style-type: none"> • L'innovation apporte-t-elle une plus-value par rapport aux solutions déjà existantes sur les autres territoires ? • La mise en œuvre de l'innovation est-elle dépendante de caractéristiques propres à la structure ou au territoire et d'outils qui ne se retrouveraient pas nécessairement sur les autres territoires ?
La qualification	<ul style="list-style-type: none"> • Dispose-t-on d'assez de recul sur la mise en œuvre de l'innovation sociale ? • La compréhension de l'innovation est-elle assez fine pour pouvoir la transmettre ? Les invariants et les éléments qui devront être adaptés ont-ils été correctement identifiés ?
Le niveau de transformation	<ul style="list-style-type: none"> • Quel niveau de transformation (changement de pratiques, réorganisations de postes, recrutement de nouveaux profils...) implique le développement de l'innovation au sein d'autres structures ?
Le modèle économique	<ul style="list-style-type: none"> • L'innovation a-t-elle impliqué un investissement important en propre de la part du porteur de projet ? • A-t-elle nécessité une levée de fonds ? • Peut-elle engendrer des difficultés économiques au sein des structures essaimées ?
L'efficacité	<ul style="list-style-type: none"> • L'innovation a-t-elle été évaluée en interne, avec des résultats probants ? • Une évaluation externe a-t-elle été produite pour confirmer l'efficacité de l'innovation ? • L'impact de l'innovation a-t-il été mesuré scientifiquement ?
Le portage	<ul style="list-style-type: none"> • Une personne (l'innovateur.rice ou un tiers) est-elle en mesure de porter la démarche d'essaimage ? • L'innovateur.rice est-il.elle en capacité de participer à l'essaimage ?
Le soutien partenarial	<ul style="list-style-type: none"> • D'autres parties prenantes sont-elles prêtes à se mobiliser pour réaliser l'essaimage ?

(ANSA, 2021)

Concernant le groupe de travail, les 12 porteur-euse-s de projets sélectionnés ont tou-te-s fait part de leur volonté de changement d'échelle et pour la grande majorité, le changement d'échelle est déjà effectif. La maturité des réflexions sur la mise à l'échelle est relativement homogène, certains projets ont été lancés depuis peu, la plupart des initiatives étant bien établies et disposent d'une prise de recul et d'éléments d'impact importants, leur permettant de passer à l'action.

La nature de ces changements d'échelle, en reprenant la classification de l'Avisé (*cf. supra*) et en se basant sur les déclarations des porteur-euse-s de projet ainsi que sur l'analyse des Fiches Impact, se décline parmi les 12 initiatives de la manière suivante :

- 3 initiatives ont mené conjointement ou successivement une stratégie de diversification, de duplication, de fertilisation et de coopération : Emmaüs Connect, Simplon.co, Sistech.
- 2 initiatives ont mené une stratégie de duplication et de coopération : Konexio et Orange/Fondation Orange.
- 1 initiative a mené une stratégie de duplication, de diversification et de coopération : Le Park numérique.
- 1 initiative a mené une stratégie de duplication, de coopération et de fertilisation : Solinum ;
- 1 initiative a mené une stratégie de duplication et de fertilisation : Silver Geek.
- 3 initiatives ont mené une stratégie de duplication, aussi appelée stratégie d'essaimage : Ecodair, Familles rurales, Unis Cité.
- 1 initiative a mené une stratégie de diversification : Granny Geek.

La stratégie de duplication, ou l'essaimage, est donc celle la plus fréquemment mobilisée pour le changement d'échelle des structures composant notre échantillon.

Figure 21 : Les stratégies de changement d'échelle choisies par les initiatives sélectionnées



Quelle que soit la stratégie de mise à l'échelle retenue, les porteur-euse-s de projets ont partagé, lors des auditions, plusieurs facteurs de réussite. Ces derniers sont synthétisés ci-dessous en neuf leviers de passage à l'échelle :

1 La connaissance fine des publics et des territoires d'implantation visés constitue un premier levier. L'ancrage territorial est important, non seulement pour s'assurer que le projet sera toujours pertinent et pour prévoir, le cas échéant, des adaptations, mais aussi pour une question de *sourcing* : il est essentiel de se faire connaître auprès des bénéficiaires ou de structures intermédiaires jouant le rôle de prescriptrices. Pour comprendre les dynamiques à l'œuvre et saisir les relations partenariales déjà existantes, un diagnostic territorial¹⁷⁵ peut être effectué.

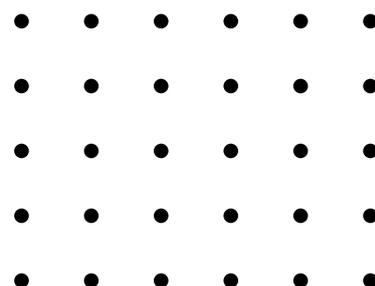
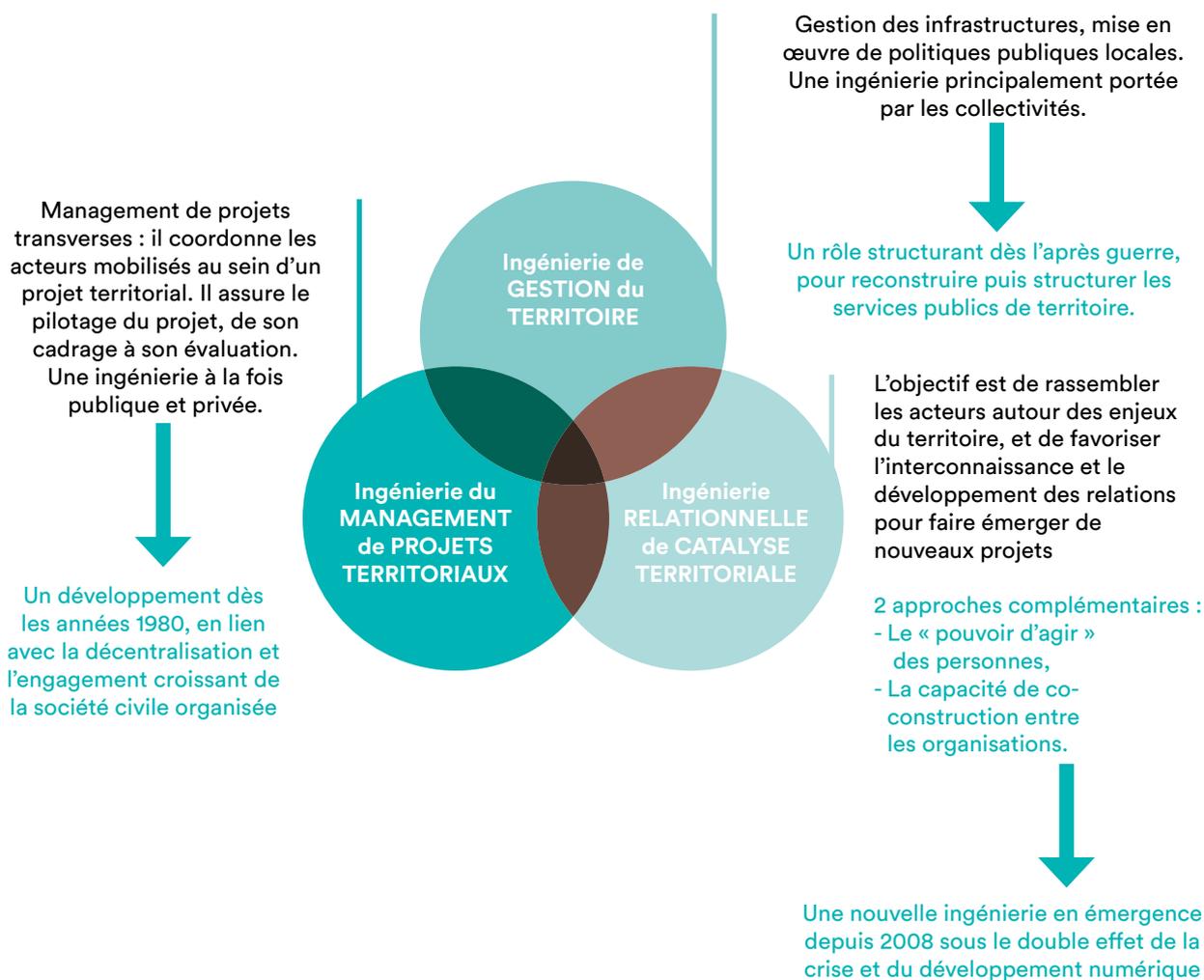
Cet ancrage territorial se manifeste à travers une coopération renforcée entre actrices et acteurs, autour d'enjeux partagés, dans laquelle il s'agit de favoriser les partenariats et l'interconnaissance.

175. Comme largement évoqué dans le premier rapport de solutions de l'Impact Tank : Multiplier les innovations sociales qui font la preuve de leur impact dans les territoires ruraux (2021).et perturbations liés au changement d'échelle (gouvernance, fonctionnement de l'organisation, accès aux ressources...).

LE DIAGNOSTIC TERRITORIAL : ÉLÉMENT CLÉ, D'APRÈS LE RAMEAU, 2015

L'association Le Rameau propose un kit « co-construction territoriale » afin de diffuser des outils capables de **réduire les fragilités et inventer de nouveaux moteurs de développement économique durable**. Ce kit contient un référentiel des enjeux territoriaux, ainsi que des méthodes de diagnostic afin d'évaluer les besoins et pratiques des territoires, la politique partenariale et l'engagement territorial des acteurs. Le Rameau dispense aussi des formations afin d'étudier plus en profondeur les moyens de co-construction territoriale.

3 types d'ingénierie territoriale se distinguent selon l'analyse du Rameau : une ingénierie de management de projet de territoires, une ingénierie de gestion du territoire et une ingénierie relationnelle de catalyse territoriale¹⁷⁶.



176. Pour plus d'informations, voir : <https://www.lerameau.fr/kitco-constructionterritoriale/>

2 **L'importance « d'aller-vers »** est également ressortie des entretiens comme un élément majeur de la question du passage à l'échelle. Cette approche peut consister en un diagnostic territorial effectué en amont, ou bien en une démarche itinérante ramenant l'action directement à la porte des publics concernés. Les porteurs de projets désignent le contact permanent avec le terrain comme un moyen efficace de s'assurer de la bonne réussite d'une implantation.

Pour **Emmaüs Connect**, plusieurs leviers ont favorisé le succès de son changement d'échelle via la coopération : aider les structures partenaires à lever leurs freins à l'action (financier, RH, mobilisation des publics), permettre à celles qui le souhaitent d'aller plus loin à leurs côtés ; renforcer l'animation de proximité.

Orange considère que deux leviers sont importants pour l'essaimage de son activité sur l'inclusion numérique : avoir une offre qui correspond aux attentes et besoins des clients (en termes de prix et d'adéquation avec le budget, de contenu de l'offre) et mettre en place des partenariats avec des prescripteurs pour faire connaître l'offre auprès des cibles.

3 Certaines structures ont souligné la nécessité de **former leur personnel ou d'embaucher des personnes ayant des compétences spécifiques**, ce qui constitue un troisième levier. Cela concerne notamment les associations travaillant auprès de publics en insertion, et plus généralement les structures désireuses de mettre en place une démarche d'impact social – qu'elles externalisent ou non leurs évaluations.

Le Park numérique considère que la formation des équipes aux outils de mesure d'impact social est un levier permettant de sécuriser la réussite de son changement d'échelle.

Pour **Familles rurales**, deux actions ont notamment été déterminantes pour leur passage à l'échelle : former en continu les aidants numériques et créer une ressourcerie complète, évolutive, pour outiller les aidants numériques et les aider dans l'animation des ateliers.

4 **Le portage politique** par les élu-e-s nationaux et/ou locaux est un quatrième levier. Cela permet de faire connaître le projet en lui offrant une forme de légitimité et de faciliter l'engagement d'autres acteurs locaux sur de nouveaux territoires.

Simplon.co a été à l'origine d'une politique publique de labellisation d'envergure : La grande école du numérique. Le portage politique fort qui en a découlé a contribué à la réussite de sa stratégie d'essaimage.

Pour **Sistech**, un des principaux leviers de son essaimage dans d'autres pays consiste à s'assurer du soutien politique via la mise en place de partenariats avec les autorités nationales et les ONG compétentes.

5 **La pérennisation du modèle économique** est un cinquième levier : pouvoir compter sur des ressources pérennes pour mobiliser les bénévoles, mettre en place des partenariats opérationnels, suivre l'impact et mettre à jour les contenus est essentiel. S'il est parfois difficile de trouver des ressources pérennes, notamment du fait de l'évolution des modalités de financement et de la généralisation des appels à projets ou à manifestation d'intérêt (cf. partie 1), certain.e.s actrices et acteurs insistent sur l'importance de sécuriser au moins des financements pour les deux premières années d'essaimage.

Pour **Unis cité**, un des principaux leviers pour le passage à l'échelle est le financement public des jeunes en service civique (5 300€ par jeune).

6 **La logistique** constitue un sixième levier, en particulier pour les initiatives axées sur la formation. La mise à disposition de matériel informatique et de lieux pour dispenser les cours est en effet essentielle, et doit être anticipée. S'appuyer sur des partenariats solides, idéalement déjà noués dans d'autres territoires et ayant démontré leur intérêt permet d'y parvenir.

Konexio insiste sur certains éléments matériels considérés comme centraux pour la réussite de son passage à l'échelle : la mise à disposition de salles gratuites et d'ordinateurs.

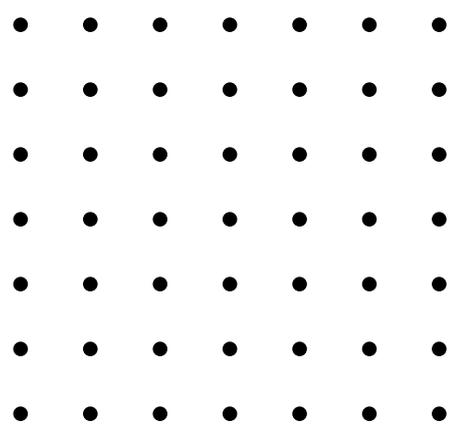
7 **La diffusion des méthodes et des contenus** constitue un septième levier essentiel pour mettre en place une stratégie de fertilisation. Le choix des canaux et des modalités de diffusion est alors essentiel. La mise en place ou la participation à des événements communs par exemple peut être intéressante, ou le déploiement d'un espace en *open source*.

Pour **Granny Geek** le principal levier de sa stratégie de changement d'échelle réside dans la communication aux bénéficiaires ainsi qu'aux intermédiaires (aidants numériques, associations, institutionnels, collectivités locales, banques, fournisseurs d'énergie et de télécommunications...) pour augmenter la notoriété et l'accès gratuit aux services.

Afin de sensibiliser encore plus de seniors au numérique et aux jeux vidéo, et faire évoluer positivement les représentations sociales sur les personnes âgées (lutte contre l'âgisme), **Silver Geek** développe depuis deux ans, en complément de ses ateliers et compétitions Esport intergénérationnels :

- Des productions originales pour les réseaux sociaux (ex : MiJo aux Manettes),
- Des conférences et tables rondes avec les membres de son comité scientifique, dans des événements physiques ou en ligne sur Twitch et YouTube.

Pour **Le Park numérique**, un des principaux leviers pour son déploiement a été l'automatisation de sa démarche et la diffusion des contenus via la mise en place d'une plateforme de *e-learning*.



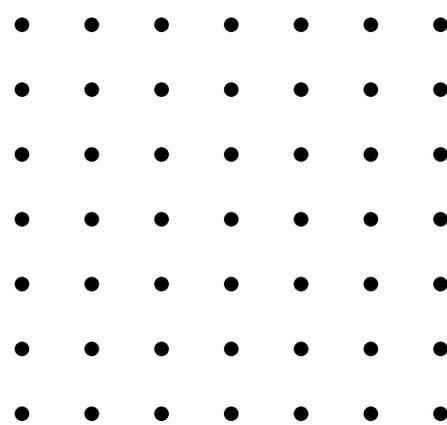
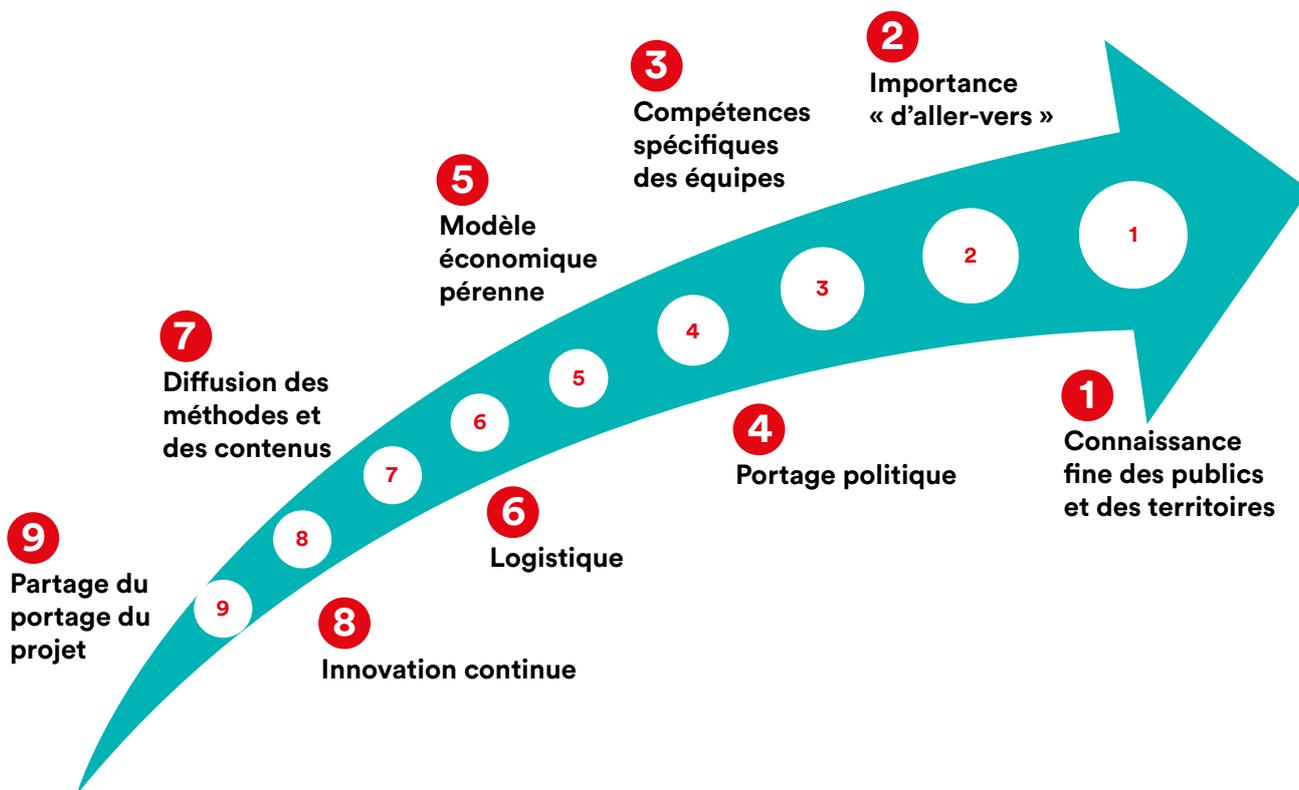
8 **L'innovation** en continu est un huitième levier pour les organisations optant pour une stratégie de diversification. En particulier, les actions de Recherche et Développement et les liens avec d'autres types d'actrices et d'acteurs spécialisé-e-s dans le même champ d'action ou un champ connexe permettent d'alimenter cette innovation.

En parallèle de l'essaimage territorial de ses actions, **Silver Geek** continue d'investir dans la Recherche & Développement pour innover et augmenter son impact, en travaillant en lien étroit avec le monde académique et l'industrie vidéoludique.

9 Certain-e-s actrices et acteurs ont souligné **la nécessité de partager le portage du projet**, ce qui constitue un neuvième levier particulièrement pertinent pour une stratégie de coopération et/ou de fertilisation. L'implication forte de partenaires, mêmes s'il-elle-s ne sont pas présent-e-s à l'origine du projet, est en effet un gage de réussite.

Solinum indique que le fait que son projet soit actuellement porté par d'autres acteurs (UDAF36 et le CCAS d'Annecy) facilite sa stratégie de changement d'échelle. L'association met à disposition toutes ses méthodologies, notamment via une boîte à outils, pour permettre une fertilisation rapide du projet.

Figure 22 : Les leviers identifiés pour le changement d'échelle



2. RECOMMANDATIONS EN FAVEUR DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE

A) Lire les inégalités numériques adossées aux inégalités sociales existantes

A.1. Une approche par les capacités et le capital numérique des individus

L'analyse de l'éloignement au numérique peut être appréhendée sous l'angle des « capacités » ou plutôt des « in-capabilités » des individus. Comme il est précisé dans le rapport du CRÉDOC (Centre de Recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de Vie) « La Société numérique française : Définir et mesurer l'éloignement numérique »¹⁷⁷, il s'agit d'**étudier les possibilités inégales des individus à transformer les opportunités** (culturelles, économiques, sociales, politiques) offertes par les technologies numériques, en **bénéfices effectifs**. Le concept de **capabilité** numérique permet donc d'appréhender ces questions au prisme de **l'apport des technologies pour les individus**.

Autre concept utile à notre analyse, celui de « **capital numérique** »¹⁷⁸ qui permet non seulement d'intégrer les notions d'accès et de compétences, mais aussi de développer une lecture des inégalités articulée aux autres formes de capital dont disposent les individus : culturel, économique et social.

Ce faisant, il place les inégalités numériques dans le prolongement d'inégalités sociales préexistantes : les auteurs rappellent que « *plus une personne dispose de différents types de capitaux en abondance, plus les profits tirés des pratiques numériques auront des chances d'être importants, mais seulement à la condition de disposer, en outre, d'un capital numérique suffisant* »¹⁷⁹, permettant notamment d'expliquer pourquoi les usages du numérique reproduisent les inégalités sociales, mais aussi pourquoi des personnes intégrées dans la société peuvent se trouver en difficulté avec les usages du numérique.

Au regard de la complexité des notions de capacités et de capital numérique, le CRÉDOC recommande, pour mieux apprécier les phénomènes d'éloignement du numérique **de s'éloigner de toute vision binaire inclus-exclus**, qui masque la diversité des situations et des pratiques du numérique.



Freepik.com

177. ANCT & CRÉDOC (2023). La société numérique française : Définir et mesurer l'éloignement numérique (p. 84). <https://labo.societenumerique.gouv.fr/fr/articles/la-soci%C3%A9t%C3%A9-num%C3%A9rique-fran%C3%A7aise-d%C3%A9finir-et-mesurer-l%C3%A9loignement-num%C3%A9rique/>

178. Suivant le récent rapport du CREDOC précité, ce capital numérique est constitué de toutes les ressources qu'un individu peut mobiliser pour favoriser ses capacités numériques, pouvant ainsi englober les conditions d'accès (matériels, connexion), les compétences numériques et les compétences transversales...

179. Cf. Calderón Gómez, 2020 ; Leguina et Downey, 2021.

De fait, promouvoir une inclusion numérique durable pour les citoyens nécessite, selon le CRÉDOC, de déployer des efforts pour prendre en compte les contextes dans lesquels les différentes formes d'éloignement du numérique prennent place :

- **Meilleure prise en compte des capitaux culturels et numériques des individus**, dont l'analyse montre qu'ils sont centraux tant dans le rapport aux technologies que dans le développement de pratiques numériques différenciées ;
- **Meilleur ancrage des politiques d'inclusion dans leurs différents environnements territoriaux, sociaux et culturels particuliers**, dans lesquels les individus et les groupes évoluent, en tenant compte de ces spécificités dans la conception des dispositifs numériques¹⁸⁰.

Un capital numérique à renforcer dès l'école, avec l'appui des parents

L'utilisation du numérique prend une place de plus en plus importante, tant dans les apprentissages des élèves que dans la communication entre l'école et les parents, et soulève la question de la parentalité numérique. La culture numérique en tant que « *la somme des conséquences qu'exerce sur nos sociétés la généralisation des techniques de l'informatique* »¹⁸¹ évolue vite et **son apprentissage a un rôle majeur dans la construction des enfants/adolescents et de leur sociabilité**. C'est particulièrement le cas pour la génération née avec le numérique - les *digital natives* ou enfants du numérique - concept trompeur puisqu'il induit que le niveau de compétences des nouvelles générations serait inné. Au contraire, l'apprentissage de la culture numérique est une condition de l'exercice de la pleine citoyenneté, c'est-à-dire en connaissance de ses droits et en prévention des mauvais usages du réseau Internet. L'un des objectifs de l'appel à manifestation d'intérêt de l'ANCT "Outiller la médiation numérique"¹⁸² (2021) visait précisément à ce que des dispositifs soient mis en œuvre afin de « *développer l'esprit critique pour comprendre et maîtriser les enjeux derrière le numérique* ».

Enfin, si dans certains cas le numérique peut combler la distance entre les parents, les élèves et l'école, il peut parfois se révéler un obstacle de taille pour les parents qui ne maîtrisent pas l'outil et aggraver les inégalités des chances des enfants de parents "décrocheurs". **Il est essentiel d'accompagner les parents dans la gestion des outils pédagogiques** (portail Espace Numérique de Travail (ENT), logiciels de vie scolaire tels que Pronote), afin de ne pas créer de rupture dans le suivi de la scolarité mais aussi pour sensibiliser les parents à l'importance d'un usage raisonné des écrans pour les enfants. L'appel à projets lancé par la Banque des Territoires en 2021 "Numérique Inclusif, Numérique Éducatif"¹⁸³ appelait à associer les acteurs de la médiation, de l'apprentissage, de la communauté éducative mais aussi les parents : « *Le développement des compétences numériques des parents est essentiel pour leur permettre de trouver toute leur place dans l'accompagnement quotidien des jeunes et des enfants* ». Cet appel à projets repose sur quatre leviers : l'équipement, une offre logicielle de ressources mises à disposition gratuitement, la formation et la parentalité. Ce dernier levier est plus novateur : « *La mise en place d'un accompagnement des parents afin qu'ils puissent eux-mêmes accompagner leurs enfants dans l'usage scolaire des techniques numériques propose une relecture de la problématique de la co-éducation, c'est-à-dire du rôle et de la place des parents à l'école.* »¹⁸⁴.

Enfin, le Gouvernement a lancé le site jeprotegemonenfant.gouv.fr en 2021, plateforme mise à jour régulièrement dans le but de mettre à disposition des parents une information et des repères fiables à travers de nombreux outils, conseils et ressources pratiques pour protéger leurs enfants des écrans¹⁸⁵.

180. Cf. également l'étude "capital numérique" produite dans le cadre du Lab Chronos - Ouishare et l'article qui en a été tiré pour le Bulletin des Bibliothèques de France, « Comprendre la diversité des pratiques pour accompagner la capacitation numérique », Archias et Manouvrier, 2020.

181. Dominique Cardon, *Culture numérique*, Paris, Les Presses de Sciences Po, coll. « Les petites humanités », 2019, 430 p.

182. *Un appel à projet pour outiller la médiation numérique*. (2021). ANCT <https://agence-cohesion-territoires.gouv.fr/un-appel-projet-pour-outiller-la-mediation-numerique-408>

183. *Un appel à projets pour un numérique éducatif inclusif*. (2021, juin 14). Banque des Territoires. <https://www.banquedesterritoires.fr/un-appel-projets-pour-un-numerique-educatif-inclusif>

184. <https://labo.societenumerique.gouv.fr/fr/articles/dispositif-territoires-num%C3%A9riques-%C3%A9ducatifs-quels-enseignements-tirer-de-lexp%C3%A9rimentation-pour-la-continuit%C3%A9-p%C3%A9dagogique/>

185. <https://jeprotegemonenfant.gouv.fr/medias/2023/02/parentalite-num-12pp-20230208-c2.pdf>

A.2. Pour une approche territorialisée des inégalités numériques et le développement de cartographies locales

Les **territoires constituent une focale à privilégier** dans l'analyse des inégalités numériques et des réponses à apporter, car ils sont à la fois des espaces de vie et de mobilité, des prismes de lecture des inégalités sociales (cf. la concentration des situations d'exclusion au sein de quartiers prioritaires ou d'espaces ruraux, par exemple) et des périmètres de concentration d'acteurs et de ressources (liés aux processus de déconcentration, de décentralisation et de localisation d'acteurs associatifs).

À ce titre, le rapport d'information¹⁸⁶ de 2022 "**Renforcer la cohésion numérique dans les territoires**" de la commission de l'aménagement du territoire et du développement durable du Sénat propose "**20 mesures pragmatiques et de bon sens**" en faveur de la réduction des disparités territoriales en matière de numérique, afin de mieux outiller les collectivités territoriales pour concevoir des projets d'inclusion numérique.

Un des axes du rapport souligne qu'une meilleure connaissance du maillage territorial et un état des lieux du niveau d'inclusion numérique actuel, aux échelles locales et nationales permettrait de mieux connaître les inégalités existantes afin de mieux concevoir et ajuster les politiques publiques *ad hoc*. La commission formule plusieurs propositions en ce sens :

- À l'échelle nationale, elle propose d'enrichir les données disponibles sur le phénomène de l'exclusion numérique en créant un observatoire national de l'inclusion numérique qui aurait vocation à constituer l'épicentre des études sur le phénomène de l'exclusion numérique et qui rassemblerait les données nationales et territoriales disponibles sur le sujet. À noter qu'en juin 2022, La Mednum faisait précisément paraître un premier *Observatoire de l'inclusion numérique*¹⁸⁷, proposant un panorama à jour de l'écosystème de l'inclusion numérique et appelant à alimenter son projet de schéma de données sur les lieux d'inclusion. Aujourd'hui, l'État s'engage à lancer l'observatoire des compétences numériques sous l'égide de PIX, selon l'un des engagements de la feuille de route issue des travaux du CNR Numérique.
- À l'échelle locale la commission propose d'**affiner les données sur la fragilité numérique** de la population et favoriser leur agrégation au niveau national en facilitant **la remontée de données territoriales** de qualité au niveau national. Pour cela, il est conseillé :
 - De se concentrer sur l'amélioration et la généralisation d'un outil existant de La Mednum, l'**indice de fragilité numérique** (IFN) et de l'élargir à de nouvelles variables (taux de bénéficiaires RSA et d'allocataires de la CAF par exemple) afin de le rendre plus opérant pour les collectivités territoriales. Il est également conseillé de généraliser l'utilisation en *open data* des cartographies locales sur l'indice de fragilité numérique. À noter qu'en août 2023, La Mednum a dévoilé une mise à jour de l'IFN. Les cartographies nationales de la plateforme Conseiller Numérique France services¹⁸⁸ sont aussi des outils permettant de localiser les ressources existantes par territoires, telles que les structures mobilisées, les Conseillers numériques disponibles ou les services d'accompagnements individuels ou collectifs.
 - De généraliser la réalisation de cartographies locales de l'exclusion numérique et des acteurs de l'inclusion numérique sur l'ensemble du territoire, avec l'appui de La Mednum et des Hubs (cf. encadré sur le Ti Lab en page suivante).

186. Rapport d'information 588 (2021-2022) du 29 mars 2022 de Patricia Demas, fait au nom de la commission de l'aménagement du territoire et du développement durable du Sénat, *Renforcer la cohésion numérique dans les territoires : 20 mesures pragmatiques et de bon sens*.

187. La Mednum, *Observatoire de l'inclusion numérique*, 2022.

188. <https://conseiller-numerique.gouv.fr/>

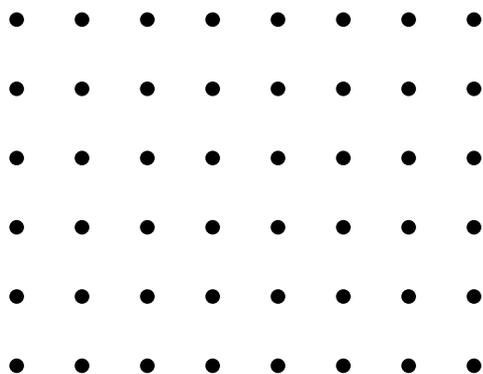


Freepik.com

Appréhender le degré de maturité du territoire en termes d'inclusion numérique permet d'ajuster l'offre d'aides aux démarches selon les besoins spécifiques des habitants

C'est l'objectif du Ti Lab, laboratoire d'innovation numérique financé par la région Bretagne et l'État, qui cartographie l'état de "vulnérabilité e-administrative" d'un territoire. D'autres initiatives tendent à inciter les acteurs de l'accompagnement social et professionnel à évaluer le niveau de compétences numériques et d'équipement des publics qu'ils reçoivent dans leurs structures pour d'autres types d'aides. Par exemple, la Stratégie Parisienne d'Inclusion Numérique (SPIN) 2022-2026 préconise de sensibiliser les équipes des Missions Locales de Paris afin de repérer les besoins émergents des jeunes et de mettre en place des parcours d'apprentissage plus structurés.

Cette approche suppose de partir des individus et de leurs contextes pour rendre les projets et politiques d'insertion plus pertinentes et efficaces.



B) Rendre les solutions d'inclusion numérique existantes plus lisibles et accessibles

B.1. Renforcer les hubs numériques inclusifs dans les territoires

En 2018, un groupe de travail piloté par la Mission Société Numérique à la demande du secrétaire d'État chargé du Numérique, Mounir Mahjoubi, a publié un rapport "Stratégie Nationale pour un Numérique inclusif"¹⁸⁹ dans lequel plusieurs recommandations sont formulées.

En termes de lisibilité de l'offre de médiation numérique, les rapporteurs estiment nécessaire la **concrétisation** « *d'un ensemble d'outils au service de la médiation numérique par la création d'un référentiel de services, d'une base de données nationale, d'une cartographie géolocalisée des services en fonction des publics cibles et des mécanismes d'actualisation et de gouvernance du référencement* ». Le référentiel de services est une segmentation de l'offre des services qui sont classés en 3 catégories : les services d'équipement, d'apprentissage des compétences numériques, et d'accompagnement à une démarche de e-administration. Un tel référentiel permet une cartographie des services de l'accompagnement au numérique dans leur diversité et donne l'occasion de constituer le socle d'un langage commun.

La Ville de Paris a développé une Stratégie Parisienne d'Inclusion Numérique (SPIN) dont le premier volet (2017-2021) a permis de recenser plus de 300 acteurs de l'inclusion numérique dans une cartographie disponible en *open data* depuis le site de la mairie¹⁹⁰. Cette carte vient s'inscrire dans les ressources à disposition des aidants numériques afin de les outiller dans leurs missions - ce qui est l'un des objectifs de l'engagement « développer les services d'inclusion numérique de proximité » de la nouvelle stratégie parisienne 2022-2026. Afin de répondre à l'engagement de « valoriser la politique d'inclusion numérique », cette cartographie doit être actualisée annuellement par type de services et par arrondissement et faire le lien avec les autres cartographies existantes.

De façon générale, les **Hubs numériques inclusifs**, introduits en 2019 à l'échelle régionale à travers la stratégie nationale pour un numérique inclusif dans le cadre d'appels à manifestation d'intérêt de la Banque des Territoires, ont pour vocation d'être des "têtes de réseau de l'inclusion numérique". Ils ont plusieurs objectifs, parmi lesquels :

- Relayer la stratégie nationale pour un numérique inclusif et assurer l'articulation avec d'autres politiques nationales ;
- Appuyer l'élaboration et la mise en cohérence des politiques territoriales numériques pour les collectivités territoriales et évaluer l'impact des politiques en application ;
- Identifier les enjeux d'accessibilité des services dématérialisés des opérateurs de service public ;
- Centraliser les financements privés des acteurs opérationnels de la médiation numérique ;
- Animer et former l'écosystème de l'inclusion numérique ainsi qu'accompagner les projets sur les territoires.

Par exemple, le Hub de la région Hauts-de-France "Les Assembleurs" est porté par le Collectif Pour une Organisation des classes Populaires (POP), la région et le LABORatoire pour l'Innovation et l'Investissement Social (SIILAB) ; le Hub de l'Île-de-France "Francil'IN", est porté par l'Association Innovons pour la Citoyenneté sur Internet (ICI), l'Association Science Technologie Société (ASTS) et les Entreprises pour la Cité.

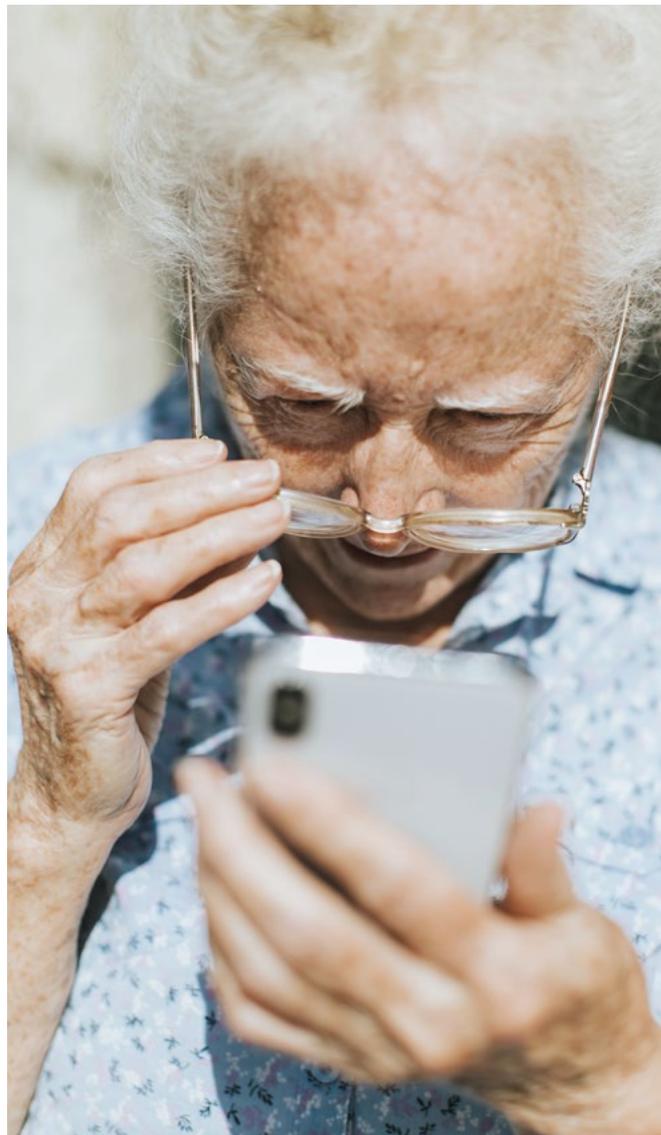
Les Hubs constituent donc des courroies de transmission des politiques publiques sur les territoires qui se sont développées depuis plusieurs années et surtout depuis la crise sanitaire : pass numérique, CNFS, Aidants connect, AMI et appels à projets de l'ANCT ou de la Banque des Territoires.

189. La Mission société numérique. (2017). *Stratégie Nationale pour un Numérique inclusif* (p. 88). https://societenumerique.gouv.fr/documents/29/rapport_numerique_inclusif_1.pdf

190. <https://experience.arcgis.com/experience/320ef88cf24f40929b5c1e6fa0b36d70/?draft=true>

Pour autant, ces acteurs sont actuellement en prise avec plusieurs difficultés structurelles :

- D'une part, selon le collectif POP, les Hubs « n'ont pas de prise directe sur la mise en place d'actions de médiation »¹⁹¹ et donc peuvent avoir des difficultés pour encadrer directement les médiateurs et aidants.
- D'autre part, selon le rapport d'information du Sénat¹⁹², les Hubs se heurtent à la difficulté combinée d'un déficit de légitimité face aux acteurs locaux (vis-à-vis des collectivités notamment), et d'une insuffisante pérennité de leurs modèles économiques (dans un contexte où les collectivités seraient précisément les plus à mêmes pour prendre le relais des subventions initiales de l'État). Selon la rapporteure de la commission d'aménagement du Sénat, Patricia Demas, les Hubs, afin d'assurer leur survie, pourraient être tentés de « se consacrer à des activités lucratives au détriment du cœur de leurs missions ». Il ressort de cette analyse une proposition qu'il nous semble importante de valoriser au titre de notre travail et qui consiste à « **attribuer aux Hubs territoriaux pour un numérique inclusif une dotation financière minimale, afin de garantir l'accomplissement de leurs missions d'animation et de coordination du réseau d'acteurs et d'accompagnement des collectivités territoriales dans l'élaboration de projets d'inclusion numérique** ».



Freepik.com

Rappel sur les Hubs territoriaux

Les Hubs territoriaux sont des têtes de réseau régionales d'inclusion numérique. Ils ont pour mission à l'échelle de leur région :

- D'animer l'écosystème,
- De structurer le secteur de l'inclusion numérique,
- D'accompagner les projets des structures et des pouvoirs publics,
- D'aider au déploiement des dispositifs nationaux à l'échelle locale.

À la suite de la première feuille de route gouvernementale pour un numérique inclusif 2019-2022 (SNI), la Banque des Territoires a financé dans chaque région métropolitaine et en outre-mer l'amorçage et l'élargissement de 16 Hubs territoriaux pour un numérique inclusif, en partenariat avec l'Agence nationale de la cohésion des territoires. Au total, plus de sept millions d'euros ont été mobilisés par la Banque des Territoires afin d'accompagner au mieux le développement et la structuration de l'écosystème de la médiation numérique.

La Banque des Territoires continue de soutenir les Hubs dans la territorialisation des mesures de la seconde feuille de route.

191. POP. (2022, octobre 6). Coopératives de médiateurs : Une série de 4 articles. POP. <https://www.pop.eu.com/cooperatives-de-mediateurs-une-serie-de-4-articles/>

192. Commission de l'aménagement du territoire et du développement durable. (2022). *Renforcer la cohésion numérique dans les territoires : 20 mesures pragmatiques et de bon sens* (Rapport d'information 588 (2021-2022)). Sénat.

B.2. “Aller vers” les publics éloignés du numérique

La démarche d’« aller vers » les usagers consiste à aller au-delà de toute intervention sociale qui ferait suite à une demande, pour rencontrer les publics cibles qui, pour certains, ne franchissent pas les portes des lieux classiques de médiation numérique¹⁹³. Les publics en situation de précarité cumulent des obstacles : plus leur condition est précaire et requiert des aides sociales, plus il leur est demandé de savoir manier l’outil numérique et de s’y connecter régulièrement. Si la lutte contre le non-recours fait partie intégrante du champ des politiques sociales et de lutte contre la pauvreté, la numérisation des services publics a exacerbé le caractère intersectionnel du non-recours (barrière de la langue, illettrisme, situation de handicap, absence d’accès à l’outil numérique...). Autant d’enjeux qui sont à l’origine des débats sur l’éventuelle automatisation de l’accès aux aides sociales, comme en atteste le rapport d’information¹⁹⁴ de la mission d’évaluation et de contrôle de la sécurité sociale (MECSS) de la commission des affaires sociales du Sénat “Solidarité à la source : éviter les embûches pour assurer le versement à bon droit des prestations” déposé le 5 juillet 2023. Co-rédigé par René-Paul Savary et Raymonde Poncet-Monge¹⁹⁵, le rapport considère indispensables les démarches d’“aller vers” : « *le fait de sortir d’une logique de guichet pour aller au-devant des personnes [est] l’indispensable complément de l’industrialisation des prestations* ».

En 2022, un deuxième rapport de la Défenseure des droits est publié pour rendre compte du suivi réalisé depuis “Dématérialisation et inégalités d’accès aux services publics” (2019). Les effets de la dématérialisation des procédures administratives continuent de faire l’objet d’une attention particulière étant donné la progression du nombre de réclamations liées à la dématérialisation, bien que l’équipement numérique et les usages du digital aient progressé. Ce rapport fait état de ce décalage et rend compte des auditions d’experts (530 délégués de la Défenseure des droits) à propos des incidences de la dématérialisation sur la relation des usagers aux démarches administratives et sur l’évolution des saisines et des demandes d’intervention. La Défenseure des droits propose des pistes pour contribuer à ce que la dématérialisation se fasse au

bénéfice de tous les usagers, et non au détriment d’une partie d’entre eux. Elle formule plusieurs recommandations portant sur la territorialisation des solutions d’inclusion numérique et en particulier la difficulté d’accès et de sensibilisation de certains publics. Pour une stratégie d’inclusion numérique effective, elle recommande de **développer et systématiser « l’aller vers »**, c’est-à-dire de viser les personnes qui abandonnent leurs démarches, ne savent pas où trouver l’aide nécessaire, voire ne savent pas qu’elles peuvent en bénéficier. Il peut s’agir d’un public rural ou d’habitants des quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV) dont les personnes les plus en difficulté sont “invisibles”. La Défenseure des droits recommande notamment de renforcer les solutions existantes (essentiellement des initiatives publiques et associatives), voire de favoriser leur passage à l’échelle.

L’édition 2022 du rapport de l’**Observatoire de l’inclusion numérique de la Mednum**¹⁹⁶ émet plusieurs recommandations en ce sens. Il se concentre sur l’accompagnement durable au public, l’écosystème d’acteurs aidants, son développement, la structuration de son modèle économique et ses filières professionnelles. Selon l’enquête réalisée par La Mednum, “plus de la moitié des structures de médiation numérique¹⁹⁷ (53%) pratiquent “l’aller-vers”, c’est-à-dire qu’ils vont eux-mêmes chercher les publics éloignés, là où ils sont, comme dans les locaux publics ou associatifs, les maisons France services, les établissements scolaires, ou encore les agences Pôle Emploi.” Parmi eux, un tiers des structures “propose des actions de médiation numérique en itinérance, une approche qui vient compléter le maillage de l’offre de médiation numérique sur un territoire. Ces actions itinérantes se font le plus souvent par le biais de camions, bus ou camping-cars, aménagés et équipés de matériel informatique, pour faciliter l’accès aux outils numériques, mais également pour être un lieu d’échange et de convivialité.” Face à ces constatations, La Mednum recommande de **développer les compétences numériques des individus en allant vers eux en utilisant des lieux habituellement et quotidiennement fréquentés par les publics cibles** : « *En utilisant les lieux où ils sont déjà, on évite l’écueil de vouloir inventer des espaces nouveaux peu appropriables par des publics en fragilité*

193. Défenseur des droits. (2022). *Dématérialisation des services publics : Trois ans après, où en est-on ?* (p. 95). https://juridique.defenseurdesdroits.fr/doc_num.php?explnum_id=21202

194. Commission des affaires sociales. (2023). *Solidarité à la source : Éviter les embûches pour assurer le versement à bon droit des prestations* [Rapport d’information Synthèse]. Sénat. <https://www.senat.fr/rap/r22-836/r22-836-syn.pdf>

195. Raymonde Poncet-Monge (EELV / Rhône) et René-Paul Savary (Les Républicains / Marne).

196. Siguier Rigoni, C et al. (2022). *Observatoire de l’inclusion numérique* (Édition 2022; p. 118). La Mednum.

197. Qui ont répondu à l’enquête de La Mednum (à savoir, 423 réponses des structures).

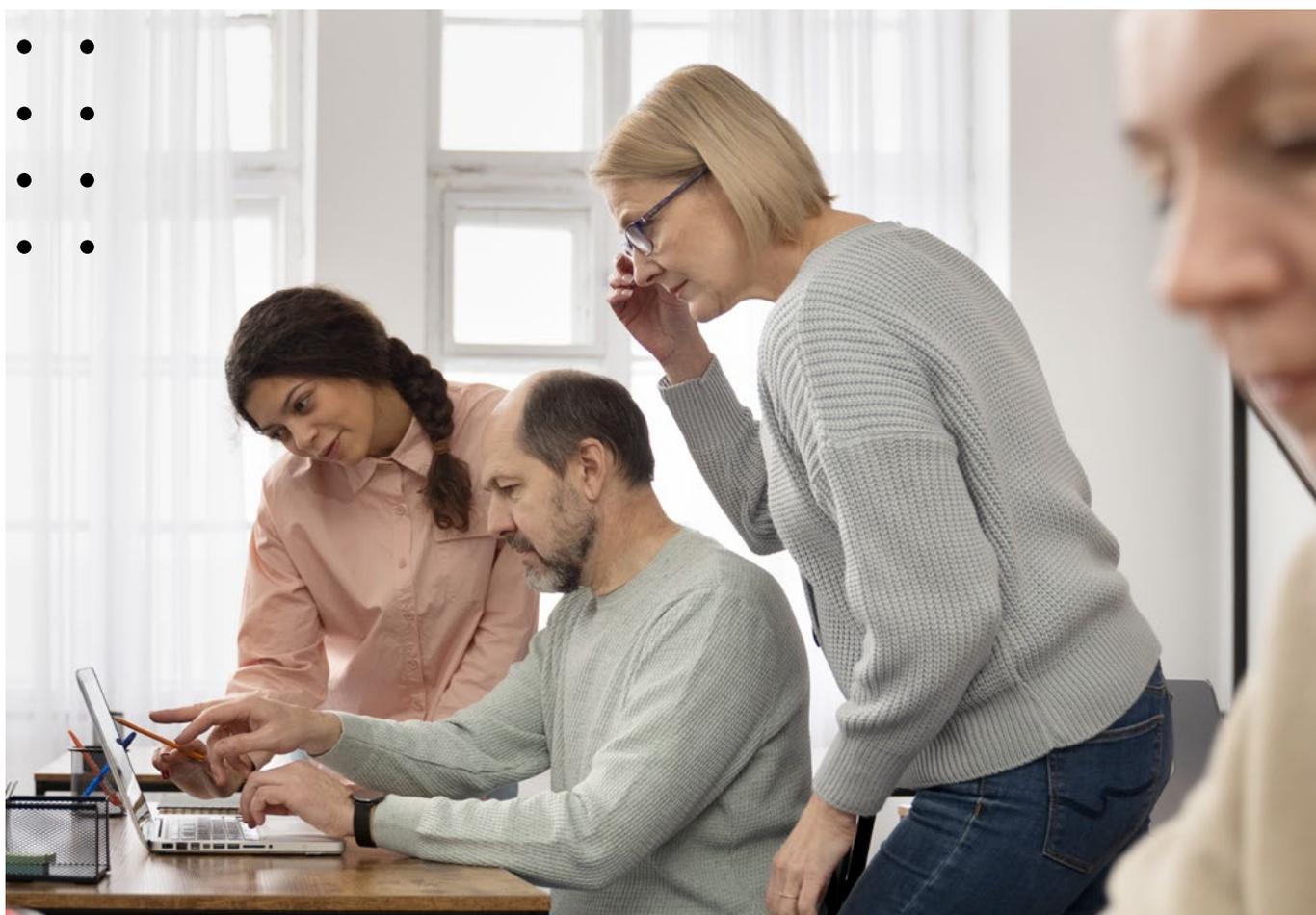
avec le numérique car, bien souvent, le sentiment de honte de ne pas savoir faire est très important pour bon nombre d'entre eux. Deuxième écueil à éviter, la tentation de dupliquer les méthodes et les dispositifs sans prendre en compte les spécificités des territoires. »

La Banque des Territoires, dans le cadre de sa mission d'animation des Conseillers numériques, met à disposition une fiche pratique *« Comment favoriser le « aller vers » dans mon quotidien ? »*¹⁹⁸ à destination des Conseillers numériques. Cette fiche définit la notion et explique pourquoi favoriser cette démarche et comment la mettre en œuvre, afin de pouvoir prendre en compte tous les publics.

La Banque des Territoires a participé au financement de 141 maisons France services itinérantes (bus ou caravanes) pour massifier son action auprès des territoires isolés et ainsi compléter le dispositif des lieux France services. Cela permet d'agir sur « le dernier kilomètre », en se rendant au plus près des Français.e.s les plus isolé.e.s socialement et géographiquement. On compte aujourd'hui 141 bus sur l'ensemble du territoire, dont 116 financés par la Banque des Territoires à hauteur de 3 millions d'euros.

La commission de l'aménagement du territoire et du développement durable du Sénat fait aussi plusieurs propositions en ce sens, telles que :

- Pour les acteurs locaux, la conduite de campagnes d'information et de sensibilisation ciblant les « leviers de motivation » des personnes éloignées du numérique sur le territoire (ce qui peut impliquer la réalisation préalable d'enquêtes sur les besoins de la population) ;
- Le fait de positionner des accompagnants et médiateurs numériques au plus près des publics fragiles, à l'instar des initiatives de collectivités territoriales, d'acteurs de l'ESS ou du Groupe SOS qui prévoit de déployer 75 Conseillers numériques France services dans des EHPAD, maisons d'hébergement et établissements médico-sociaux.



Freepik.com

198. <https://labase.anct.gouv.fr/ressource/1105>

C) Co-concevoir les services numériques pour les rendre plus inclusifs

C.1. Améliorer et simplifier les démarches dématérialisées *pour et avec les usagers*

Un des acteurs nationaux de référence en matière de pilotage de la stratégie numérique étatique est la direction interministérielle du numérique (DINUM). Elle a pour mission d'accompagner et de faire réussir les projets numériques de l'État, notamment en contribuant au pilotage plus efficace des dispositifs de dématérialisation et à la promotion d'un « design » numérique inclusif. La DINUM suit l'évolution des 250 procédures administratives les plus utilisées dans l'*Observatoire de la qualité des démarches* en ligne depuis 2017 ; elle suit notamment les progrès en termes de simplicité, d'accessibilité aux personnes en situation de handicap et de satisfaction des utilisateurs. D'ici 2024, la nouvelle feuille de route¹⁹⁹ de la DINUM prévoit un renforcement des capacités d'accompagnement en matière de design, d'accessibilité, de *cloud computing*²⁰⁰ et de management de projet²⁰¹. Si « *l'impact des recommandations émises par la DINUM dans la vie des grands projets des ministères demeure relatif, (...) les recommandations en matière de design, d'accessibilité, de sécurité ou d'interopérabilité se heurtent à un patrimoine applicatif vétuste, sur lequel les coûts et délais d'intervention sont élevés* », ce renforcement devrait permettre d'intervenir pour aider à rattraper certains projets. Ainsi, un des objectifs de la feuille de route 2023 est de « *faire réussir les projets numériques des ministères en maximisant l'impact des projets numériques, diminuant leurs coûts, et améliorant leur design, leur accessibilité, leur sécurité, leur éco-responsabilité et leur interopérabilité en cohérence avec les doctrines élaborées par la DINUM.* » La DINUM édite aussi un *Référentiel Général d'Amélioration à l'Accessibilité*²⁰² qui comporte les obligations légales auxquelles doivent répondre certains sites afin d'être en conformité avec l'article 47 de la loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées. Le référentiel définit une méthode technique et propose un cadre opérationnel de vérification de la conformité aux exigences d'accessibilité, ainsi que des critères permettant d'évaluer le taux d'accessibilité des sites.

Les réflexions issues du *CNR Numérique - Volet Inclusion numérique*²⁰³ rappellent la nécessité de conserver un accompagnement multimodal pour toucher un éventail plus vaste de publics. Il s'agit non seulement de **maintenir l'existence d'alternatives physiques au numérique** mais aussi d'en rouvrir puisque, paradoxalement, même l'aide au numérique tend à se digitaliser (chatbot, conseillers en messagerie instantanée, etc.) : « *Il est indispensable, pour l'ensemble des acteurs concertés, de pouvoir maintenir un accès multicanal aux services publics et privés, que ce soient des points d'accueil physique ou des plateformes téléphoniques, notamment pour les personnes qui ne peuvent pas (comme les personnes en situation de handicap) ou ne souhaitent pas recourir à la voie numérique.* »

199. Feuille de route de la DINUM, *Une stratégie numérique au service de l'efficacité*, mars 2023.

200. Pratique consistant à utiliser des serveurs informatiques à distance et hébergés sur internet pour stocker, gérer et traiter des données.

201. <http://banquedesterritoires.fr/la-direction-interministerielle-du-numerique-renforce-ses-capacites-daccompagnement-des>

202. <https://accessibilite.numerique.gouv.fr/>

203. La Mednum, ANCT, *CNR Numérique – Volet Inclusion numérique*, 21 avril 2023.

La conception de Mon Espace Santé

Mon espace santé est une plateforme numérique personnelle proposée à tous les usagers inscrits à un régime de l'assurance maladie (cf. *supra*). L'objectif de cette plateforme est de repositionner le patient/usager comme premier bénéficiaire des services numériques de santé : il peut partager ses données de façon sécurisée avec les professionnels de santé, les établissements de santé, ainsi que des services numériques en santé référencés par l'État.

Sa conception a inclus les citoyens pour les questions en matière de sécurité des données, de souveraineté numérique en santé, de droit d'accès aux données de santé : « Ils ont pu échanger avec des responsables de la DNS, des représentants des professionnels de santé, des experts en sécurité informatique et en protection des données personnelles, des spécialistes de l'éthique, de l'inclusion numérique et de la littératie en santé, des représentants d'entreprises de la e-santé (notamment des start-ups) et des associations de patients. »

Notons que cette implication des utilisateurs dès la conception du service a été outillée par la mise en place d'un comité citoyen du numérique.

La conception de la plateforme a répondu aux tests utilisateurs permettant de garantir l'inscription du dispositif dans une logique d'amélioration, ce qui permet théoriquement de garantir un déploiement plus efficace, mais aussi les interactions entre les parties prenantes et l'appropriation du produit par les utilisateurs finaux.

Enfin, le service numérique a été soumis au *Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité* (cf. *supra*) afin de garantir son inclusivité.

C.2. Promouvoir un design inclusif et participatif

Principes du design inclusif

Le rapport de la Défenseure des droits "Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics" (2019) ainsi que le rapport d'accompagnement scientifique du projet LabAccès (pilote par la région Bretagne) nommé "Accès aux droits sociaux et lutte contre le non-recours dans un contexte de dématérialisation"²⁰⁴ (2019) traitent largement du sujet du design inclusif.

Le laboratoire régional d'innovation publique en Bretagne définit le **design inclusif** comme une démarche « qui vise à créer, à imaginer ou à améliorer un service centré et coconstruit pour et avec l'utilisateur final ». Elle place donc l'utilisateur, l'habitant, ou le bénéficiaire, au centre de l'action.

Faire participer les usagers et les professionnels

Le projet LabAccès plaide en faveur du design inclusif des dispositifs numériques dans le champ de l'action sociale pour répondre aux enjeux d'appropriation dans un contexte de dématérialisation de la relation administrative : accessibilité des personnes en situation de handicap, référencement et inscription dans l'environnement web, respect des critères de qualité web, clarté du langage... Il est nécessaire de mieux prendre en compte les différents usages numériques des utilisateurs et de renforcer leur confiance vis-à-vis du passage au numérique²⁰⁵. Il s'agit donc pour un usager de comprendre le bénéfice apporté par le service numérique qu'il va utiliser, grâce à un fonctionnement clair et transparent. De plus, un contact humain doit être possible, ce qui signifie qu'un service ne doit pas être totalement

dématérialisé mais mixte. Enfin, le service numérique doit assurer le droit à l'erreur pour l'utilisateur et des garanties concernant ses données personnelles. Selon le rapport du LabAccès, ces évolutions supposent « le croisement des cultures informatiques et numériques avec les cultures professionnelles et l'expérience de terrain » et un rôle croissant joué par la conception des systèmes d'information et des dispositifs numériques. En d'autres termes, la conception des dispositifs numériques ne peut pas être déléguée seulement aux techniciens mais doit être issue d'un travail collectif des professionnels du champ social avec les publics concernés. Aussi, est-il primordial d'associer les agents intermédiaires (centres sociaux, Conseillers numériques, etc.) en raison de leur prise directe avec les urgences du terrain.

204. François Sorin, Pierre Mazet, Pascal Plantard, Benoît Vallauri. *Accès aux droits et lutte contre le non-recours dans un contexte de dématérialisation*. [Rapport de recherche] Labaccès. 2019.

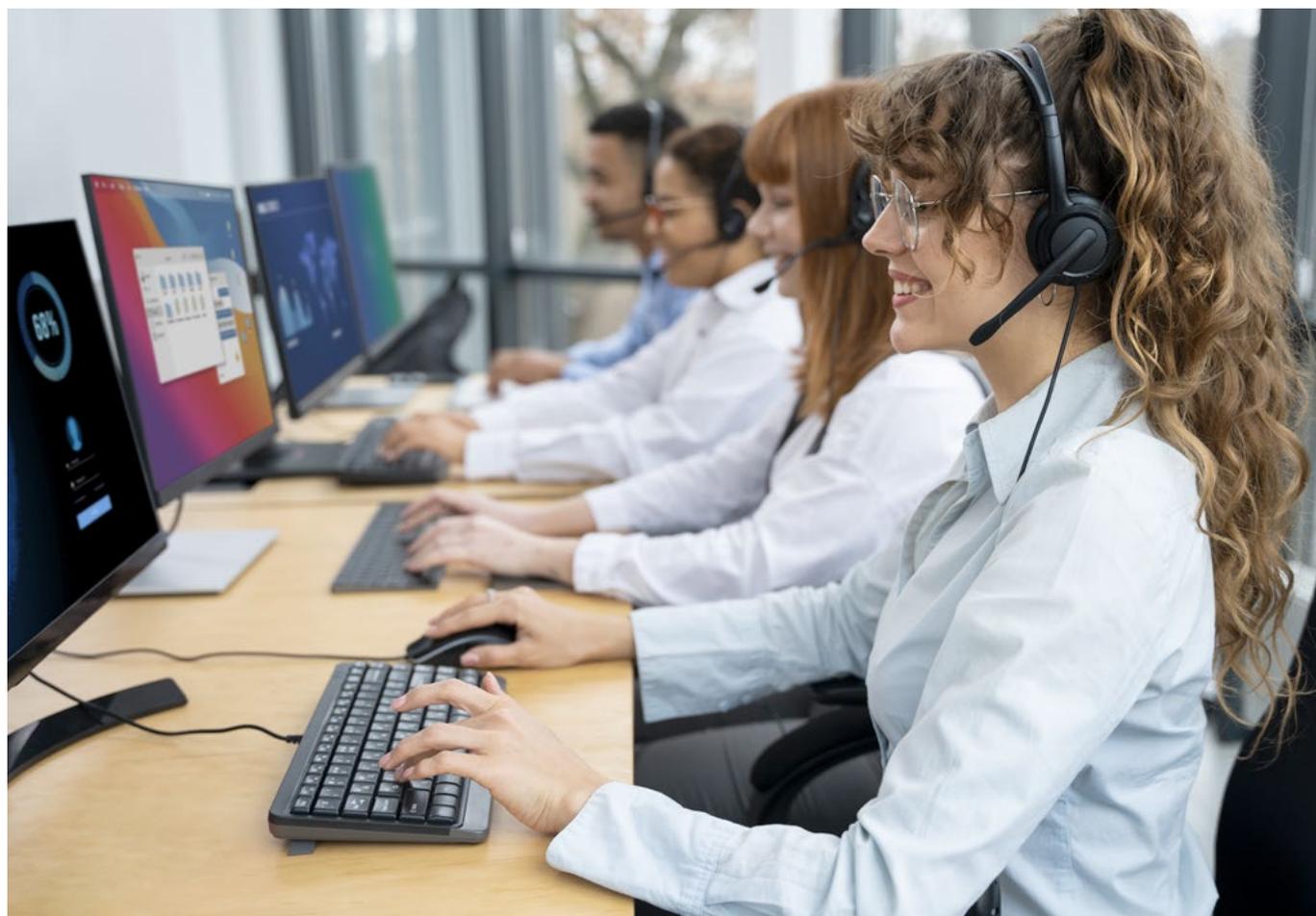
205. Sedrati-Dinet, C. (2016) *Action sociale et numérique : l'urgence d'un rapprochement*. ASH, 1^{er} avril 2016.

Le rapport de 2019 de la Défenseure des droits émet également des recommandations vis-à-vis de la simplification des démarches et du design inclusif - notamment :

- « Mettre en place un véritable dispositif de contrôle de conformité des sites internet publics aux règles d'accessibilité, assorti de sanctions dissuasives et d'une obligation de prise en compte, notamment dans les cahiers des charges des marchés publics, de l'accessibilité lors de la conception ou de la refonte d'un site ;
- (...) réfléchir à la création d'une délégation interministérielle de l'accessibilité numérique, qui serait chargée du pilotage, du contrôle et du suivi dans la durée de l'accessibilité numérique des services publics ;
- Associer les usagers précaires ou pauvres, les associations qui les accompagnent et les travailleurs sociaux, à la conception et à l'évaluation continue des sites publics afin de comprendre leurs difficultés et d'étudier leurs propositions pour adapter leur ergonomie et le vocabulaire des formulaires ;
- (...) regrouper les modifications des interfaces afin d'en limiter le nombre pour ne pas perturber les utilisateurs, car des changements d'interfaces répétés et rapprochés dans le temps ont des incidences sur les utilisateurs (pertes de repères, parfois renoncement), mais également sur les accompagnants qui doivent réadapter leurs outils pédagogiques d'accompagnement (mise à jour des tutoriels). »

Notons enfin que les réflexions en faveur de la professionnalisation de la filière de l'inclusion numérique pourraient s'étendre aux métiers du développement des services numériques et des concepteurs des démarches de transformation numérique.

Former les professionnels de l'inclusion numérique est un point crucial, nous y revenons dans la suite de ce rapport.



Freepik.com

D) Structurer la filière de l'inclusion numérique et professionnaliser ses intervenants

Dans l'édition 2022 de son *Observatoire de l'inclusion numérique*, La Mednum fait un état des lieux de la filière des métiers de l'inclusion numérique en partant du constat que les métiers de la médiation numérique sont pour l'instant variés, non clairement définis, et insuffisamment structurés en filière. Après avoir dressé constats et analyses à partir de données récoltées dans une enquête mobilisant des acteurs de terrain, La Mednum formule une série de recommandations pour l'organisation économique et territoriale du secteur, ainsi que pour la structuration d'une filière professionnelle.

L'écosystème d'acteurs professionnels de l'inclusion numérique est composé de plusieurs catégories de métiers. Parmi eux, les acteurs de l'inclusion numérique évoluent au sein de structures distinctes, sachant que les uns ont pour cœur de mission la médiation numérique, alors que les autres (les aidants professionnels) ont élargi leur champ d'activité initial. Ils poursuivent l'autonomie dans les usages du numérique ou encore l'autonomie administrative.

Les **médiateurs numériques** n'ont pas d'existence institutionnelle et ne sont pas inscrits au Répertoire opérationnel des métiers et des emplois (ROME). Cette catégorie de métiers est caractérisée par « des pratiques et des méthodes d'accompagnement diverses afin d'amener les publics vers leur autonomie numérique et d'en faire de véritables citoyens de la

société numérique »²⁰⁶. Ils représentent environ 56% des professionnels du secteur (d'après les répondants au questionnaire de l'Observatoire).

Les **aidants numériques** sont les professionnels en première ligne face aux usagers en difficulté avec le numérique, bien que l'accompagnement des publics dans leurs usages numériques ne constitue pas le cœur de leurs missions (travailleurs sociaux, agents d'accueil, animateurs socio-culturels, ...).

À ces principales catégories s'ajoutent des sous-catégories de métiers tels que les Conseillers numériques France services déployés dans le cadre du Plan France Relance (formés au niveau 1 de la certification professionnelle Responsable d'Espace de Médiation Numérique), ou encore les encadrants et managers des professionnels de l'inclusion numérique (le plus souvent des cadres, selon l'*Observatoire de l'inclusion numérique*).

En l'état, le manque de structuration et de reconnaissance de ces métiers, le manque d'offres de formation certifiante initiale et continue, et de diplôme reconnu, ont pour conséquences de limiter la qualité de l'offre de service d'inclusion et l'attractivité des métiers concernés et constituent, de facto, de puissants freins à l'émergence d'une véritable filière professionnelle.

D.1. Former et professionnaliser les différents intervenants de l'inclusion numérique

Qu'il s'agisse de médiateurs ou d'aidants numériques, les besoins en formations sont importants, du fait de l'hétérogénéité des profils, de leurs trajectoires, mais aussi du fait de l'évolution permanente des technologies.

En la matière, l'absence de référentiel métiers et de référentiel de formation qui soient à la fois **communs** aux métiers de la médiation et de l'aidance numérique, et **partagés** entre les principaux acteurs nationaux de l'emploi et de la formation (délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle (DGEFP), Pôle Emploi, OPCO et leurs branches professionnelles...) constitue un frein à l'émergence d'un espace au sein duquel organiser la valorisation des métiers, la montée en compétence et la mobilité des professionnels.

Face à ces constats fortement affirmés par La Mednum et par les travaux du CNR numérique, plusieurs orientations et chantiers ont été définis, visant à affirmer l'inclusion numérique comme **un véritable secteur professionnel attractif et lisible** pour les personnes qui souhaitent s'y engager.

On relèvera en particulier, la mise en œuvre d'un Engagement de Développement de l'Emploi et des Compétences (EDEC) « inclusion numérique » début 2023 copiloté par la DGEFP, l'ANCT et l'OPCO Uniformation. Celui-ci vise « à répondre aux enjeux de professionnalisation et de valorisation des métiers de la médiation et de l'aide numérique, en développant et en renforçant l'ensemble des compétences professionnelles ». Y sont visés tout à la fois les acteurs de la médiation numérique et leurs branches professionnelles, les acteurs de l'orientation professionnelle, les professionnels médiateurs numériques, les professionnels ayant une fonction d'inclusion numérique, ainsi que les professionnels de la coordination et du management.

206 La Mednum, *Observatoire de l'inclusion numérique*, 2022.

Cet EDEC se structure autour de deux axes opérationnels :

- **La cartographie** qui vise à définir un cadre de référence sur les compétences attendues et sur les stratégies de professionnalisation relatives aux principaux métiers représentés ;
- **L'évolution des formations initiales et continues**²⁰⁷ : évolution des certifications au regard des réalités professionnelles constatées, mise en place de parcours de formations courts pour les aidants numériques occasionnels ou réguliers, structuration de l'écosystème de formation (formation de formateurs), et mise en visibilité locale et nationale de l'offre de formation.

Les travaux engagés, à l'heure où ce rapport est rédigé, constitueront une étape essentielle de la construction d'un cadre homogène d'engagement des acteurs de l'emploi et de la formation en faveur de la professionnalisation de l'inclusion numérique.

Plaidoyer pour la féminisation des métiers du numérique

Propositions de Femmes@Numérique

À l'occasion des premières **Assises de la féminisation des métiers et filières du numérique**, Femmes@Numérique, fondation initiatrice et porteuse de ce projet, a présenté avec le Cigref, le Collectif Math&Sciences, le Cercle Interelles, WoGiTech, Numeum, la Société Informatique de France, Social Builder et Talents du Numérique des solutions concrètes en faveur de l'accès des femmes aux métiers du numérique²⁰⁸ :

- **Créer une culture favorable au développement égalitaire du numérique** : suivi régulier et méthodologie transparente de mesure d'impact sur le sujet du genre ; intégration du numérique dans l'ensemble des programmes du tronc commun du primaire et du secondaire afin qu'il soit appréhendé sous un angle transversal ; formation de la communauté éducative, personnels en charge de l'orientation et intervenants périscolaires aux enjeux du numérique.
- **Valoriser la transversalité des sciences et du numérique au service du vivre-ensemble, en rendant équitables et adaptées les pratiques d'enseignement en STIM** (science, technologie, ingénierie et mathématique) : revaloriser la place des sciences auprès de tous les publics et du public féminin en particulier ; faire évoluer le contenu du programme des Sciences numériques et technologie (SNT) ; rendre obligatoire le maintien des trois spécialités choisies en première lors du passage des élèves en terminale ; promouvoir la spécialité numérique et sciences informatiques auprès des filles ; accélérer la mobilisation des établissements supérieurs de formation au numérique.
- **Concevoir et déployer sur la durée un dispositif national de sensibilisation aux biais de genre et de valorisation des enjeux et métiers du numérique** : mener une campagne nationale de sensibilisation assortie d'un dispositif complet porté par une coalition d'acteurs (acteurs de la sensibilisation, de l'orientation, de l'éducation, des sphères économique, technologique, et des professionnels des industries culturelles et créatives).
- **Créer les conditions favorables à l'entrée des femmes sur le marché du travail dans les métiers et filières numériques pour qu'elles y restent durablement** : donner les moyens nécessaires (ressources financières, confiance en soi, réseaux...) aux femmes diplômées de l'enseignement supérieur pour trouver leur premier emploi dans les métiers et filières numériques ; anticiper la future augmentation des effectifs féminins dans les formations du supérieur et, par conséquent, l'augmentation des effectifs globaux tous genres confondus en augmentant en conséquence le nombre de postes d'enseignantes et enseignants du supérieur ; créer un cadre propice à l'employabilité des femmes dans les métiers et filières numériques sur le marché du travail en orientant les dispositifs financiers liés aux compétences vers les publics féminins, en lien avec les organisations et les branches professionnelles et en développant des dispositifs budgétaires dédiés à l'orientation, la formation et l'insertion professionnelle des femmes dans le numérique.

207. Notons que la formation individuelle des professionnels, si elle est essentielle à la montée en qualité de service du secteur et à la valorisation de ses métiers, ne doit pas obérer la dimension collective de la professionnalisation des intervenants. En effet, les professionnels de l'inclusion numérique manquent d'espace d'échanges sur l'évolution de leurs pratiques, de leurs conditions de travail ou de leurs postures vis-à-vis des usagers ou de leurs collègues. Alors qu'ils peuvent se sentir démunis face aux difficultés ressenties, la dimension collective et présenteielle des échanges entre professionnels peut à la fois contribuer à leur professionnalisation au sens large, mais aussi répondre au sentiment d'isolement professionnel.

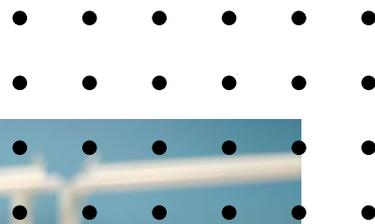
208. Femmes@Numérique. (2023, février 16). *Plaidoyer pour la féminisation des métiers du numérique*. Assises de la féminisation des métiers et filières du numérique. https://www.assises-feminisation-metiers-numerique.fr/wp-content/uploads/2023/02/Plaidoyer_Assises-nationales23_VF.pdf

D.2. Structurer une gouvernance de la filière professionnelle de l'inclusion numérique

Dans la continuité de l'EDEC, l'État s'est engagé, via l'ANCT, à structurer un comité de filière permettant d'associer l'écosystème des aidants et des médiateurs numériques pour rendre compte des premiers travaux réalisés, notamment en matière de cartographie métiers-emplois-compétences et d'évolutions des certifications existantes.

Ce chantier, mené au titre de l'engagement 9 de la feuille de route « France Numérique Ensemble », constitue une première marche vers la **structuration d'une gouvernance pérenne de la filière**. Cette gouvernance se veut mixte de par sa composition, en cherchant à mobiliser aussi bien des acteurs du secteur public (CNFPT, employeurs publics...) que du secteur privé (employeurs privés, organismes de formation).

Évidemment, cette nouvelle instance de gouvernance de la filière professionnelle devra s'articuler avec l'action de **Hubs territoriaux** - têtes de réseau régionales d'inclusion numériques - qui ont précisément pour missions l'animation de l'écosystème et la structuration de la filière de l'inclusion numérique.



Freepik.com

E) Coopérer et mutualiser les ressources existantes au nom de l'efficacité et de la pérennité des solutions

E.1. Intégrer les solutions

C'est le cumul des freins et des difficultés qui fait l'exclusion : ce qui vaut pour l'insertion sociale ou professionnelle est tout aussi vrai dans le domaine de l'inclusion numérique. Il est donc essentiel de pouvoir activer simultanément les différents leviers de l'inclusion numérique : accès à du matériel et à une connexion abordable, à des modes d'accompagnement et de formation *ad hoc*. Or, dans le paysage actuel, ces solutions relèvent d'une diversité d'acteurs et de dispositifs, et la résolution de cette complexité est souvent à la charge des publics concernés.

Des démarches d'intégration des réponses se développent aux côtés de pratiques d'accompagnement et de médiation visant à mieux s'orienter dans cette complexité. Elles peuvent être le fait d'ensemblers²⁰⁹ tels que les Ateliers du Bocage dont l'action en la matière est pérenne ou encore de "défricheurs" qui impulsent des démarches, même s'ils n'ont pas vocation à y répondre, comme c'est le cas de l'OPAC de Saône et Loire.

Le réseau Emmaüs Connect²¹⁰ et l'exemple des Ateliers du Bocage, ensemblier de l'inclusion numérique

Le réseau Emmaüs Connect met en place un large panel de solutions en matière d'inclusion numérique. L'association a pour raison d'être l'accompagnement des personnes isolées du numérique par l'accès à des moyens de connexion à prix solidaire, à du matériel reconditionné bon marché, ainsi qu'à un apprentissage gratuit pour acquérir des compétences essentielles. Emmaüs Connect agit à travers :

- Des ateliers d'accompagnement et d'autonomie au numérique, précédés de diagnostics numériques permettant de proposer un parcours adapté,
- Des projets avec les collectivités, les entreprises et services publics dans ses antennes régionales, ou au sein d'associations qui en font la demande,
- Des formations pour les professionnels de l'action sociale confrontés aux nouvelles problématiques technologiques de leurs publics.

Autre exemple au sein du même réseau : les Ateliers du Bocage, un acteur précurseur qui agit tout au long de la chaîne de l'inclusion numérique. En tant que coopérative d'utilité sociale et environnementale, membre du mouvement Emmaüs, les Ateliers du Bocage agissent à la fois :

- En tant qu'acteur du réemploi informatique organisant la collecte, le recyclage et la revente de matériel,
- Via des ateliers d'inclusion numérique : Médiation numérique | Ateliers du Bocage | DORA (beta.gouv.fr),
- Via des actions d'insertion professionnelle (en tant que SIAE) ; à ce titre, leur mission consiste à accompagner les personnes en situation d'exclusion à travers les transitions sociales, écologiques et numériques, vers le travail.

En outre, ils participent fortement à la mobilisation de leur écosystème sur ces sujets, via :

- La collecte de matériels et la sensibilisation des entreprises,
- L'équipement et l'outillage des associations (Solidatech), ...

De fait, les engagements de la coopérative vers l'emploi et le réemploi leur permettent d'intégrer différentes dimensions du numérique responsable et solidaire. D'une part, les Ateliers du Bocage ont un impact social pour ceux qui bénéficient de solutions d'inclusion numérique et de matériel reconditionné à prix abordables. D'autre part, ils ont un impact environnemental du fait des activités de revalorisation du matériel numérique, de prolongation de la durée de vie et de gestion des déchets.

209. Ensemblier : plusieurs types de structures d'insertion rassemblées dans une même association.

210. Emmaüs Connect (<https://emmaus-connect.org/>)

L'OPAC de Saône-et-Loire : une réponse intégrée et systémique à l'exclusion numérique

Dans une démarche de réponse intégrée, l'OPAC de Saône-et-Loire (bailleur social du département) organise depuis 2020 des ateliers collectifs d'accompagnement généraliste vers le numérique à destination des habitants de son parc de logements²¹¹. L'OPAC 71 a également été sollicité par la Préfecture dans le cadre du contrat de ville pour repérer les foyers de son parc rencontrant des difficultés à accéder à Internet et aux outils numériques, afin qu'ils bénéficient des ateliers. L'initiative « Déclic Op@c » s'adresse à un public précis : les locataires du bailleur résidant en quartiers prioritaires. Par cette démarche, l'OPAC cherche à apporter une réponse systémique aux trois formes d'exclusion numérique : par les compétences, l'équipement et la connexion. Les formations sont menées par petits groupes dans des maisons de quartier ou des tiers-lieux numériques, et dispensées par des partenaires (l'association Tremplin, médiateurs du réseau Mon Assistant Numérique à Autun, l'entreprise d'insertion Syntaxe Erreur). Elles constituent aussi une opportunité pour les familles locataires concernées d'aborder d'autres difficultés liées au numérique, notamment administratives.

Le projet a pu être mis en œuvre grâce à plusieurs partenaires financiers, parmi lesquels : le Groupe d'intérêt économique Ingénierie Maintien à domicile des Personnes Âgées (GIE IMPA), le Grand Chalon, le Conseil régional de Bourgogne-Franche-Comté et la Préfecture de Saône-et-Loire dans le cadre du contrat de ville de Chalon-sur-Saône de 2020, la Caisse de garantie du logement locatif social (CGLLS) (via un fonds de soutien à l'innovation), le fonds de dotation Qualitel, l'ANCT et le Conseil Départemental de Saône-et-Loire.

L'initiative présente de bons résultats vis-à-vis des personnes accompagnées et de la qualité du service déployé, mais elle a vocation à évoluer en lien avec les projets des collectivités locales - dans une perspective de saisie de ce sujet par les collectivités.

E.2. Structurer des coopérations au sein des territoires et entre les territoires

Dans l'édition 2022 du rapport de l'**Observatoire de l'inclusion numérique**, La Mednum donne plusieurs clefs de lecture des écosystèmes d'acteurs locaux actuels : **la majorité des acteurs interviennent localement, avec 58% des acteurs qui se concentrent sur le territoire de leur lieu d'implantation** ; 22% d'entre eux interviennent dans un périmètre un peu plus large, à l'échelle de leur département, tandis que 10% interviennent à l'échelle régionale et 12% ont une implantation nationale.

Ils sont par ailleurs **inégalement répartis sur le territoire**, pour des raisons multiples : structuration historique des acteurs, soutien par les pouvoirs publics, besoins des habitants clairement identifiés. La Mednum insiste sur le rôle essentiel des collectivités dans l'écosystème de la médiation numérique, en raison de leur conception des stratégies de développement et d'inclusion numérique, et de leurs rôles de commanditaires et financeurs de prestations pour développer l'offre de médiation : « *Elles sont directement actrices de missions d'inclusion numérique auprès de leurs habitants.* » Ainsi, La Mednum émet plusieurs recommandations pour renforcer les écosystèmes d'acteurs locaux :

- **Ne plus réduire "les acteurs et actrices" de l'inclusion numérique aux médiateurs et formateurs de terrain.** La structuration du secteur et l'évolution des pratiques ne pourra se faire qu'à la condition d'impliquer l'ensemble des acteurs (opérateurs, publics accompagnés, financeurs, décideurs politiques...).
- **L'écosystème d'acteurs doit s'homogénéiser** en s'appuyant sur des référentiels partagés, construits collectivement, pour favoriser la lisibilité comme la complémentarité des actions de médiation numérique menées sur l'ensemble du territoire. La Mednum met à disposition une fiche pratique "*Comment organiser des échanges de bonnes pratiques et actions collectives sur mon territoire*"²¹² à destination des Conseillers numériques, qui liste des actions-clefs et des outils afin de mettre en place ou améliorer les collaborations entre les aidants numériques sur un territoire.
- Enfin, La Mednum recommande **d'identifier plus finement les zones d'effort, dans les territoires comme dans les thématiques** pour soutenir le déploiement de mesures efficaces développées par les acteurs publics et privés.

211. <https://www.opacsaooneetloire.fr/actualites/vous-en-etes-ou-avec-le-numerique>

212. <https://labase.anct.gouv.fr/ressource/1105>

216. Emmaüs Connect (<https://emmaus-connect.org/>)

Pour une structuration locale adaptée à la nature des différents territoires

Dans son rapport d'information²¹³ "Renforcer la cohésion numérique dans les territoires", la commission de l'aménagement du territoire et du développement durable du Sénat rappelle que le code général des collectivités territoriales ne précise pas la répartition des compétences en matière d'inclusion numérique parmi les différents échelons des collectivités, ce qui permet d'expliquer l'hétérogénéité des situations entre les territoires.

En particulier, la commission souligne le clivage entre les territoires urbains, dans lesquels l'intercommunalité « *semble se dégager comme l'échelon le plus pertinent pour piloter la politique* » et les territoires ruraux dans lesquels le département apparaît plus pertinent. Elle préconise ainsi de **renforcer les outils de coordination au niveau local plutôt que de désigner un chef de file et de privilégier la création de commissions territoriales de l'inclusion numérique (CTIN), pour coordonner les interventions territoriales des acteurs institutionnels, privés et de la médiation numérique** (Hubs, organismes de formation) et mieux articuler les financements. Ces commissions seraient composées d'un comité de stratégie territoriale qui adopterait les priorités d'action et d'un comité de projets, se réunissant plus régulièrement, qui validerait, accompagnerait et financerait les différents projets : « *L'objectif étant de mettre en commun les financements à travers une logique de "pot commun" aux différents partenaires membres de la CTIN.* »

Structurer des partenariats selon des mailles suffisamment fines et adaptées aux territoires concernés reviendrait à structurer dans le temps des habitudes de travail, des relations entre professionnels et entre acteurs, notamment par le biais de démarches de « test & learn », suffisamment portées et suivies par des collectifs d'acteurs pour que leurs enseignements soient documentés, appliqués et diffusés. À ce titre, **la mobilisation politique et institutionnelle à un niveau intercommunal ou départemental est essentielle** : cette maille intermédiaire entre le régional et le quartier peut constituer, d'une part, un espace de proximité et de création de partenariats opérationnels et, d'autre part, un espace suffisamment dense et élargi pour permettre des formes de mutualisation, et de passage à l'échelle d'expérimentations micro-locales. L'adossement de ce volontarisme politique à des cadres partenariaux et financiers est un élément clé pour financer des projets existants, mais également pour inciter des innovations portées par des acteurs individuels ou par des groupements / collectifs d'acteurs qui peinent à voir le jour spontanément.

Différents cadres intercommunaux existent qui pourraient « héberger » la thématique de l'inclusion numérique, parmi lesquels les contrats de ville 2024-2030, qui sont en cours d'élaboration (cf. encadré en page suivante). Notons que de tels cadres peuvent soutenir et accompagner des actions portées par des acteurs publics et associatifs, mais également contribuer à l'émergence de projets hybrides publics-privés.



Freepik.com

213. Commission de l'aménagement du territoire et du développement durable. (2022). *Renforcer la cohésion numérique dans les territoires : 20 mesures pragmatiques et de bon sens* (Rapport d'information 588. 2021-2022). Sénat.

Les contrats de ville

À titre d'exemple, les travaux actuellement menés au titre des contrats de ville (en faveur des quartiers prioritaires) donnent lieu à des réflexions stratégiques et des plans d'action concernant :

- Les orientations stratégiques à promouvoir (intégration d'un axe inclusion numérique dans les contrats de ville).
- Les financements à accorder au titre de la politique de la ville (outils financiers tels que le BOP147, l'abattement de TFPB ou encore la mobilisation bonifiée du droit commun) selon des logiques d'expérimentation (appels à projets innovants, AMI, appels à communs).
- Les partenariats à structurer et leurs modalités opérationnelles de mobilisation (collectivités, acteurs de l'éducation populaire, bailleurs sociaux, acteurs privés) au titre de l'inclusion numérique et dans les cadres existants de la politique de la ville, pour éviter la surenchère d'instances.
- L'association, l'engagement et *l'empowerment* des habitants, qui revêtent une place particulièrement importante au sein des QPV, avec des méthodes innovantes déployées par une diversité d'acteurs présents localement (bailleurs sociaux, régies de quartier, multiples associations structurées localement, voire nationalement). En la matière, les initiatives ne manquent pas, allant d'expérimentations citoyennes locales (cf. les « expéditions de données » de l'Open Knowledge Foundation ou encore les projets des Petits Débrouillards visant à faire du numérique et de la donnée un outil d'expression des habitants), jusqu'à des démarches plus pérennes et structurées (localement ou nationalement) avec l'animation de lieux (Fabriques de territoires, divers Fab-labs, Centres sociaux connectés) qui par leur animation contribuent à l'inclusion numérique, en faisant de ces derniers un vecteur d'expression citoyenne, de développement des capacités entrepreneuriales, de cohésion sociale...

Articuler les échanges entre territoires : multiplier les espaces de partage et de mise en réseau d'acteurs et porteurs de projets

La structuration d'écosystèmes locaux doit être accompagnée au niveau local (sensibilisation et mobilisation politique, dispositifs incitatifs, outillage méthodologique, gouvernances locales *ad hoc*...), mais aussi au niveau interterritorial pour que ces processus soient plus industrialisés, et plus équitables entre territoires dotés de moyens et de ressources pour l'innovation et ceux qui en manquent. À ce titre, différentes dynamiques peuvent être encouragées :

- **Interterritoriales** : faciliter la diffusion et l'essaimage de projets, initiatives et méthodes remarquables. Cela peut s'opérer par les acteurs nationaux et régionaux en charge de ces politiques (ANCT, La Mednum, Banque des Territoires), par les réseaux d'élus généralistes ou spécialisés (les interconnectés), mais aussi être amplifié et travaillé selon d'autres mailles, dans des réseaux d'acteurs existants (fédérations de bailleurs sociaux, réseaux de l'ESS...).
- **Au sein d'organisations en réseaux** (Emmaüs France, Comité national des Régies de quartiers...), qui sont des espaces de capitalisation, d'échanges, de diffusion de bonnes pratiques..

Au regard de la richesse des expériences et ressources accumulées, une meilleure mutualisation de ces réseaux est plus que souhaitable.

L'amélioration de la coordination de ces différents acteurs et le développement d'une logique plus écosystémique pourrait générer à terme :

- Une circulation plus fluide et élargie de savoir et de compétences, et un renforcement des moyens d'innovation (possibilités d'innovations ouvertes tirant parti du mix des compétences et ressources technologiques, de connaissance des usages des publics, de ressources institutionnelles et associatives).
- De nouvelles possibilités de mutualisation de ressources permettant un meilleur usage collectif :
 - Des ressources matérielles et immatérielles existantes : compétences, équipements, financements, outils et méthodes (guides, référentiels partagés, cartographies locales dynamiques des acteurs et de leurs compétences)...
 - De lieux existants (lieux de proximité équipés comme les Fabriques de territoires).

E.3. Mutualiser les moyens de la médiation numérique : vers des projets de coopératives de médiateurs ?

Le manque d'efficacité en matière de structuration des fonctions de médiation sur le plan local n'est pas une fatalité. La dispersion encore réelle des professionnels entre de nombreux lieux et structures d'hébergement, l'absence de mutualisation de compétences ou de ressources matérielles constituent des points de départ pour une réflexion sur l'organisation – notamment locale – des moyens existants.

Pour adresser l'enjeu de l'inclusion numérique en France, il apparaît nécessaire de **compléter l'écosystème existant par des structures de proximité**, qui coordonnent ou opérationnalisent les dispositifs publics et mobilisent les financements privés.

Parmi les solutions émergentes, figure le développement de coopératives de proximité qui assureraient une animation à l'échelle locale, une articulation entre les lieux de terrains et les réseaux régionaux et nationaux de médiation numérique. Selon le collectif POP, qui regroupe des entreprises sociales dans le secteur du numérique inclusif, et qui encourage au développement de tels dispositifs, ces coopératives **ne consistent pas en un dispositif d'inclusion supplémentaire mais sont pensées comme un cadre consolidant les opérateurs en place** (notamment les Hubs numériques).

Ces opérateurs coopératifs auraient vocation à regrouper de 10 à 20 professionnels de l'inclusion et de la transformation numériques, sur des échelles de territoire de 100 à 400 000 habitants - autrement dit, entre l'échelle intercommunale et départementale. Ils prendraient la forme de **coopératives** (Société coopérative d'intérêt collectif) puisque leur gouvernance partagée doit impliquer les acteurs publics pour leur financement et l'ensemble des parties prenantes du territoire, le tout dans un cadre souple. Cette forme est donc pertinente pour les collaborations non seulement entre acteurs de l'ESS, mais aussi avec des acteurs du monde de l'entreprise classique.

Selon le collectif POP, les coopératives de médiateurs sont des services d'intérêt général de proximité qui accompagnent la transformation numérique des associations, des petites entreprises, des acteurs éducatifs et culturels et des professionnels de santé en leur permettant « *d'agir sur et par le numérique pour leur permettre de devenir les forces vives d'un territoire numérique inclusif*²¹⁴ ». En somme, les coopératives de proximité permettraient d'assurer une coordination des actions, et une mutualisation des moyens, dans une gouvernance partagée impliquant les acteurs locaux et assurant le déploiement local des dispositifs édatiques.



Freepik.com

214. POP, Coopératives de médiateurs : Une série de 4 articles. POP, 6 octobre 2022.

F) Évaluer pour mieux piloter les écosystèmes d'inclusion et essayer leurs innovations

F.1. Évaluer les expérimentations pour mieux en diffuser les acquis

Les acteurs publics soutiennent de nombreux projets expérimentaux dans le domaine de l'inclusion numérique. L'évaluation est une composante essentielle de toute expérimentation, afin d'arbitrer sur l'arrêt, la poursuite, la diffusion ou le changement d'échelle de ces expérimentations et, le cas échéant, pour apporter les ajustements nécessaires en matière de ressources et de méthodes mobilisées.

Un travail d'accompagnement et de transfert de méthodes est nécessaire en matière de construction de protocoles d'expérimentation, de documentation des projets soutenus, de formalisation de retours d'expériences en insistant notamment sur la transférabilité des résultats observés. Des formes d'apprentissages synchrones *via* des interactions directes avec des pairs et/ou des experts s'avèrent souvent nécessaires. Dans un contexte où toutes les structures ou collectivités n'ont pas les moyens de recourir à des prestations *ad hoc*, la coopération avec des Fab-labs lorsqu'ils existent ou avec des universités de proximité peuvent constituer des solutions peu onéreuses, tout en ancrant des pratiques de coopération et des boucles locales d'apprentissage.

F.2. Structurer une évaluation participative des politiques publiques

Si l'évaluation de projets et d'expérimentations constituent des conditions *sine qua non* de la pertinence et de l'efficacité des projets soutenus par des politiques publiques, on ne peut limiter l'évaluation de ces politiques à cette seule dimension. Il est en effet fondamental que le champ de l'évaluation des politiques publiques s'étende à la prise en compte de la cohérence des moyens engagés et des actions soutenues, qu'elles soient pilotées et mises en œuvre par les acteurs publics ou qu'elles soient menées en partenariat avec des acteurs de l'ESS ou du secteur privé.

À ce titre, l'évaluation de politiques publiques doit bien sûr **intégrer la notion d'impact et d'efficacité des projets eux-mêmes** (quel que soit le champ des impacts mesurés qui, comme développé dans la partie 3 de ce rapport, peuvent être étendus à des dimensions territoriales par exemple). Elle doit également associer des notions de **pertinence territoriale** des orientations stratégiques (et des choix opérationnels induits), et de **cohérence** (des actions menées, des moyens engagés) dans une perspective systémique, qui prenne en compte les acteurs et les actions menés au sein des périmètres géographiques considérés.

À titre d'illustration, un projet innovant couronné de succès en un territoire peut être tout à fait approprié dans son contexte initial et s'avérer non pertinent au regard des besoins territoriaux d'un autre périmètre. De même, si l'on prend en compte la notion de cohérence territoriale des actions, la dissémination du projet peut s'avérer contre-productive, s'il s'avère concurrent de démarches ou d'acteurs locaux. En la matière, l'essaimage de projets doit toujours être mené de façon à prendre en compte la réalité des écosystèmes locaux et des acteurs existants (ou émergents) qui pourraient être à court ou moyen terme de meilleurs porteurs, car mieux connectés aux besoins des populations et mieux intégrés à leur environnement.

Plus généralement, la notion d'évaluation des politiques publiques est essentielle pour penser de manière pérenne les orientations stratégiques et opérationnelles des démarches d'inclusion à l'échelle de territoires donnés, mais aussi l'allocation des ressources, le développement de projets ou d'acteurs qui en découlent.

En cela, l'évaluation des politiques publiques (et la mobilisation coordonnée des sources d'information et d'analyse à ce titre) doit constituer un pilier du pilotage et de la gouvernance des écosystèmes (publics - ESS - privés) qui sont en train de se structurer. En la matière, les acteurs publics (services de l'État, collectivités territoriales) doivent être les chefs de file de telles démarches évaluatives conçues à l'aune d'un principe d'intérêt général, dont ils sont l'incarnation, quel que soit le périmètre retenu.

C'est ce que préconise le rapport issu du CNR Numérique - Volet Inclusion numérique, lorsqu'il évoque le besoin d'évaluation des politiques d'inclusion numérique, mettant en avant non seulement les "initiatives" en matière de reporting et d'évaluation, mais aussi le besoin de mise en cohérence des démarches évaluatives visant une meilleure organisation des écosystèmes spécialisés.

À noter sur ce sujet, le déploiement des Conseillers numériques a fait l'objet d'une évaluation financée par le programme Société Numérique de l'ANCT et réalisée par le centre de recherche d'Askoria. Deux enquêtes – quantitative et qualitative – de 2023 décrivent la manière dont les territoires s'emparent du dispositif Conseiller numérique France services pour nourrir les stratégies et politiques locales d'inclusion numérique.

F.3. Pour une valorisation partagée des données à des fins évaluatives

Les données accumulées au titre de la mise en œuvre des différents dispositifs d'inclusion numérique (données de reporting, données d'usage...) constituent des outils précieux et incontournables de l'évaluation d'impact et de l'évaluation des politiques publiques en matière d'inclusion numérique.

À ce titre, les participants du groupe de travail du CNR Numérique ont salué les initiatives portées dans le cadre de la première stratégie (rapport d'activité des Conseillers numériques, cartographie, indice de fragilité numérique (IFN), outils développés par Pix). Ils regrettent toutefois « leur multiplicité, la diversité des canaux de remontées et l'absence de référentiels de données standardisées » qui « limitent encore les possibilités offertes en termes d'exploitation et d'ajustement des politiques publiques²¹⁵ ».

En réponse à ces constats, la feuille de route élaborée à la suite du CNR comprend un axe « Données et évaluation de la politique publique » qui fixe pour objectif le passage à un pilotage plus efficace des politiques d'inclusion numérique et d'organisation de l'écosystème, grâce à une utilisation éthique et intelligente des données produites. Le défi ne sera pas simple à relever au regard de l'hétérogénéité des sources, formats et finalités des données produites.

L'identification d'indicateurs robustes et en nombre limité, ainsi que la création d'un cadre qui permette qu'ils soient partagés par les principales parties prenantes constituent des enjeux cruciaux pour garantir la pertinence, l'efficacité et la cohérence des politiques et actions menées en matière d'inclusion numérique.



215. Rapport « Concertation nationale CNR Numérique, Volet Inclusion Numérique », 2023, p6. PUBLICATION ANCT_MEDNUM_2023_Rapport de la concertation nationale sur le volet Inclusion numérique du Conseil National de la Refondation.pdf (agence-cohesion-territoires.gouv.fr)

G) Hybrider et décloisonner les modèles d'action et de financement de l'inclusion numérique

G.1. Pour des financements publics décloisonnés et plus accessibles

Pluri-annualiser les mécanismes subventionnels

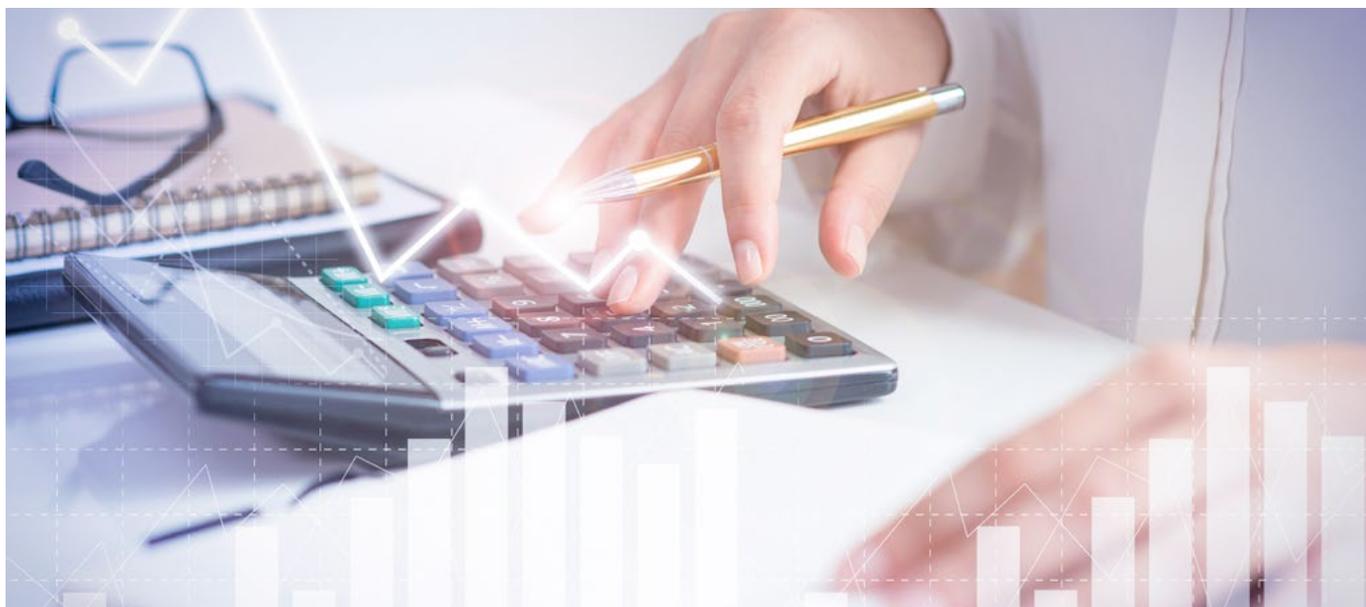
Plus d'un tiers des acteurs a recours aux appels à projets et à manifestation d'intérêt qui représentent, pour un tiers d'entre eux, leur première ou deuxième source de financement²¹⁶.

À ce titre, la pluri-annualisation constitue une piste pour que la gestion des fonds publics gagne en efficience pour les financés comme pour les financeurs.

Nombre de porteurs de projet voient dans les appels à projet une perpétuation de la culture de l'urgence qui ne permet pas d'entériner de nouvelles méthodes, de pérenniser des mises en réseaux et des installations²¹⁷. En ce sens, le développement de logiques contractuelles pluriannuelles (par exemple, par le biais de conventions pluriannuelles d'objectifs) permettrait aux structures, comme aux services instructeurs, de restreindre le temps consacré aux demandes de financements, tout en se consacrant, pour les premiers, au développement et à la consolidation de leurs projets et pour les seconds, de passer plus de temps en accompagnement qu'en instruction.

Faciliter l'accès aux subventions pour les plus petites structures

Bien que multiples, les appels à projet et à manifestation d'intérêts demandent des compétences et du temps que les plus petites structures n'ont pas toujours. Par conséquent, les types de bénéficiaires tendent à s'homogénéiser : les grosses structures, plus outillées, sont plus enclines à capter les financements, lorsqu'à l'inverse, les plus petites peinent à accéder aux subventions. Or, ces plus petites structures ont généralement pour elles la proximité des publics, la connaissance des contextes locaux et une agilité qui sont souvent synonymes d'innovation. C'est précisément pour contrebalancer cette tendance et appuyer des formes diversifiées d'innovation que l'ANCT, La Mednum ou les Hubs Régionaux mettent à disposition des outils pour penser l'ingénierie de projets et faciliter la recherche de financements des collectivités²¹⁸.



216. La Mednum, *Observatoire de l'inclusion numérique*, 2022.

217. Issu des auditions menées avec des acteurs privés, associatifs et publics en charge de l'inclusion numérique. Cf. annexes.

218 Cf. par exemple les supports offerts par la Mission Régionale pour la Médiation Numérique de Bourgogne Franche Comté. <https://www.mednum-bfc.fr/ressources/autres-dispositifs-soutien-projets/autres-dispositifs/>

G.2. Pour une hybridation des modèles de l'inclusion numérique

Rappelons-le, la problématique de l'inclusion numérique ne doit plus être considérée comme passagère : la permanence des inégalités sociales auxquelles elle est adossée fait que, depuis les premières statistiques relatives au nombre de personnes en difficultés face au numérique, les chiffres n'ont pas décliné, au contraire²¹⁹.

À la permanence du sujet, on ne saurait donc opposer des réponses transitoires, dont les financements ne sont pas suffisamment adossés à des modèles économiques pérennes et dont le passage à l'échelle pose question au regard de la dispersion des opérateurs et des ressources actuelles.

Il nous paraît donc essentiel de savoir développer et soutenir des projets innovants en faveur de l'inclusion numérique, mais il nous semble tout aussi crucial de savoir innover dans la synergie des ressources (financières, humaines, matérielles et immatérielles) permettant de stabiliser et d'amplifier les réponses (existantes ou en développement) en matière d'inclusion numérique.

Des ressources durables créées, mais quid de leur pérennité et de leur déploiement à plus grande échelle ?

La montée en puissance du secteur de l'ESS s'est avérée être un levier pour renforcer la filière de la médiation numérique. En effet, le secteur de l'éducation populaire et de l'ESS a été pionnier dans le développement de solutions pour que la transformation numérique bénéficie à leurs publics (personnes précaires et vulnérables). Ce faisant, les structures de l'ESS ont développé des méthodes et outils (outils pour les aidants, offres de formations au numérique gratuites et ouvertes à toutes et tous, etc.), d'abord de façon expérimentale, puis de façon de plus en plus structurée, avec le soutien des régions, départements, EPCI, et des villes.

Un secteur privé détenteur de ressources et initiateur de nombreux projets, souvent en lien avec les acteurs de l'ESS

Outre ces deux familles d'acteurs, se sont ajoutées les interventions de différents acteurs privés, notamment du secteur des TIC (GAFAM, opérateurs télécoms), parfois en tant que moteurs de nouvelles actions ou de nouveaux dispositifs (cf. les Orange Digital Center, les ateliers Google, ...), en co-construction de dispositifs partenariaux avec des structures de l'ESS (We Tech Care) ou en accompagnement de l'intervention d'autres acteurs à travers, notamment, le soutien aux acteurs de l'ESS *via* l'apport d'équipements, de solutions logicielles ou d'expertise dans leur transformation à l'échelon national et international (cf. le réseau "TechSoup").

À cette liste, on peut également ajouter d'autres acteurs publics et parapublics tels que les bailleurs sociaux, qui, eux aussi, initient et soutiennent des actions dans le champ de l'inclusion numérique, puisque qu'ils sont eux-mêmes dans des processus de digitalisation de leurs procédures qui impactent leurs locataires, lesquels font précisément partie des populations les plus vulnérables aux fractures numériques.



Freepik.com

219. Cf. le chiffre de 16 millions de français éloignés du numérique, publié dans le rapport « La Société Numérique Française : définir et mesurer l'éloignement numérique », commandité par l'ANCT au CREDOC et au GIP Marsouin.

Asseoir l'engagement des acteurs privés pour l'inclusion numérique

L'engagement en faveur de l'inclusion numérique des entreprises peut se manifester de différentes façons.

Les entreprises peuvent inclure le sujet de l'inclusion numérique dans le champ de leur politique RSE (Cf. La Poste, Cap Gemini, BNP...) et faire l'objet de labellisations (cf. le Label Numérique Responsable qui concerne notamment les entreprises de services numériques).

Les fondations d'entreprises (Fondations Accenture, MAIF, Orange, AFNIC, Cetelem²²⁰...) disposent de différents leviers : soutien financier à des acteurs tiers qui mettent en place des actions de médiation / formation au numérique (ESS, startups sociales...), mécénat de compétences (accompagnements à la transformation numérique, formation de responsables associatifs ou d'accompagnants à des outils spécifiques), mécénat en termes de don de matériel à des organismes en charge de leur reconditionnement.

Notons que les engagements d'entreprises peuvent également donner lieu à la création de co-entreprises telles que « Acces Inclusive Tech », initialement fondée par le groupe ARES, la Fondation Accenture et Investir&+.

L'inclusion numérique peut s'insérer au cœur de la vie de l'entreprise avec, par exemple :

- Le développement des compétences numériques internes pour des entreprises dont une part importante de la main d'œuvre est en difficulté avec le numérique, alors même qu'il devient essentiel pour une part croissante des tâches à accomplir, y compris pour des métiers de premiers niveaux de qualification.
- L'accompagnement de processus de dématérialisation de leur offre de service auprès de consommateurs/usagers dont une part importante connaît des difficultés avec le numérique. Dans le secteur bancaire, cet engagement peut être un vecteur de développement commercial par l'acquisition d'une nouvelle clientèle rétive au numérique. Pour les acteurs de l'immobilier et du logement social, l'inclusion numérique devient une condition *sine qua non* de meilleure gestion de leur parc, au regard de la dématérialisation des processus de gestion locative, ou encore de l'équipement des logements qui tend de plus en plus à se numériser.

Dans ces différents cas, la question de l'hybridation peut être considérée avec intérêt. En effet, les savoir-faire en matière de médiation et de formation au numérique qui se sont élaborés dans le temps long au sein du secteur de l'inclusion numérique peuvent être mobilisés selon différentes logiques et modalités (prestations, organisation de formations mutualisées hybridant les publics).

Dans tous ces cas, et quel que soit le rôle endossé par les différents acteurs qui viennent d'être listés, il est essentiel de rappeler que les enjeux de leurs coopérations ne consistent pas à positionner le privé en substitution des financements publics qui doivent être pérennisés sur des fonctions clés, comme celles des médiateurs numériques.

La notion d'hybridation doit en revanche servir à opérer de nouvelles combinaisons de ressources (cf. Encadré en page suivante) pour :

- Parvenir à des modèles d'action pour l'inclusion numérique qui soient économiquement équilibrés et duplicables ;
- Investir de nouveaux champs de déploiement pour la médiation numérique, au premier rang desquels se situe l'entreprise elle-même, et les TPE et PME en particulier.

220. Voir ci-après pour une liste des fondations engagées dans le domaine de l'inclusion numérique. Ces fondations soutiennent des projets dans les domaines de la solidarité, des compétences et de l'inclusion numériques - Labo (societenumerique.gouv.fr)

Des ressources à hybrider entre tiers-secteur, secteurs publics et privés

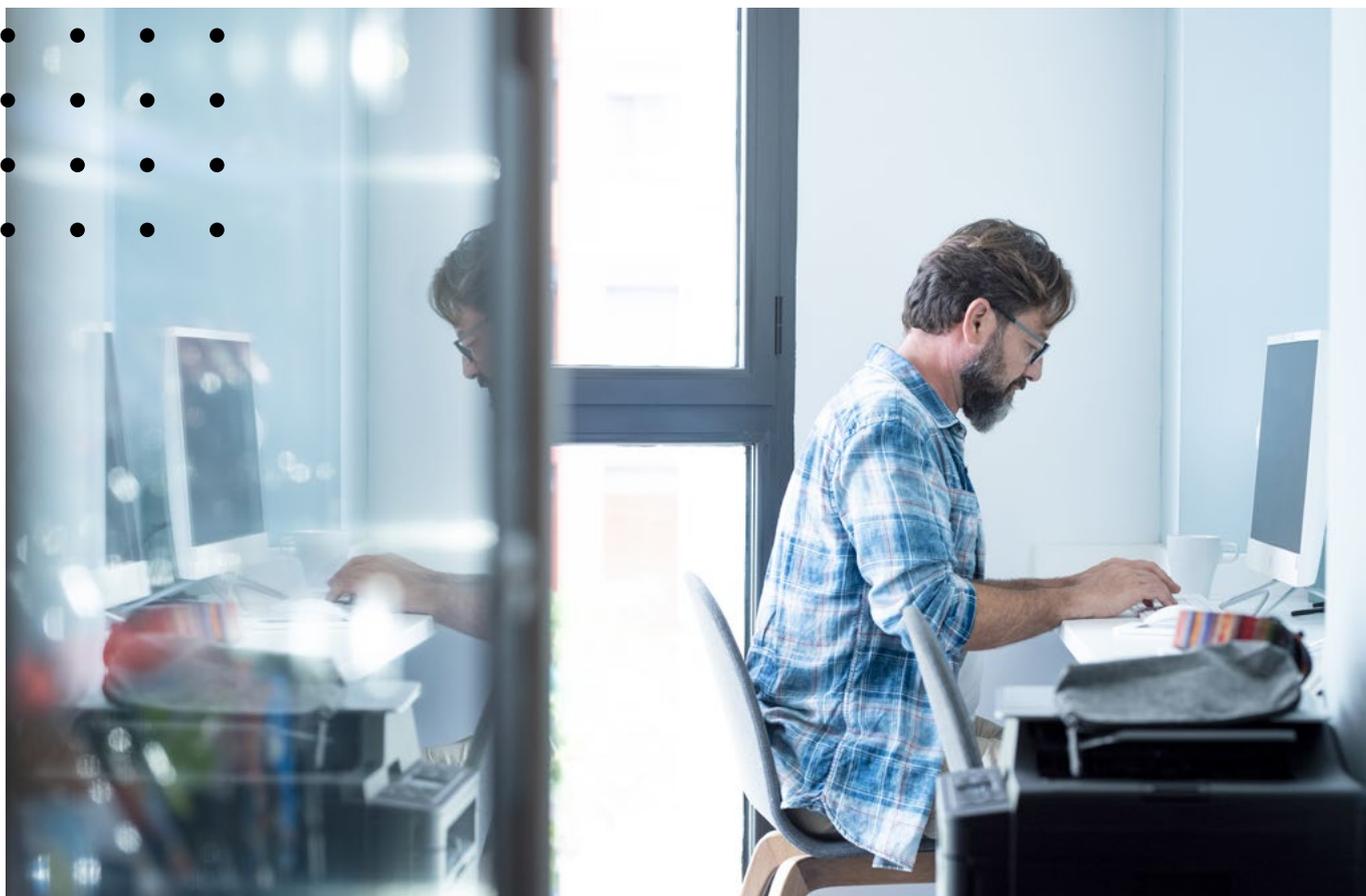
La liste ci-dessous ne se veut en rien exhaustive, mais donne à voir des actifs détenus par différents acteurs, dont la combinaison est à même de nourrir la pertinence, l'efficacité et la durabilité des projets visant l'inclusion numérique :

- > Un tiers-secteur et un milieu de l'éducation populaire qui sont porteurs de nombreuses ressources pour l'innovation sociale : *via* leur proximité immédiate des publics, les acteurs de l'éducation populaire et de l'ESS sont en prise directe avec les besoins des personnes éloignées du numérique, et sont souvent dans un rôle de traduction de ces besoins en projets. À cela s'ajoutent les savoir-faire, compétences en matière d'accompagnement, et les outils pédagogiques développés, dont le transfert à d'autres sphères (cf. l'inclusion numérique en entreprise) serait synonyme de gains de ressources pour le secteur privé et de source de revenu pour l'ESS.
- > Les acteurs privés détiennent quant à eux des ressources matérielles et expertes dans le domaine numérique, mais aussi des connaissances et des données d'usage sur les comportements en ligne de leurs clients qui fournissent des indications importantes pour analyser leurs pratiques et leurs besoins en temps réel. De la même manière, certains acteurs privés (grandes entreprises, startups) sont acculturés aux processus de management de l'innovation, incluant la recherche de modèles économiques, et la mise en œuvre de processus d'industrialisation de solutions.
- > Les acteurs publics ont également une connaissance précieuse de leurs administrés et de leurs territoires et détiennent des capacités opérationnelles au travers de leurs différents opérateurs (services publics de proximité, réseaux de bibliothèques et médiathèques, etc.). *Vis-à-vis* de démarches d'hybridation, ils possèdent deux ressources clés : d'une part, leur légitimité en matière de mobilisation des différentes parties prenantes qui leur permet de jouer un rôle de tiers de confiance pour faciliter des dynamiques collectives ; d'autre part, ils peuvent mettre en œuvre des instruments financiers dédiés à l'innovation sociale et territoriale et à l'hybridation, parmi lesquels figurent les appels à projets innovants, les appels à manifestation d'intérêt, les appels à communs et, de façon élargie, leur commande publique.

Notons que cet appel à l'hybridation n'est pas prescriptif de modalités de partenariats qui seraient définies *a priori* : nous ne présumons pas d'une répartition des rôles "type" entre les différents acteurs qui, selon les problématiques et les contextes, peuvent être à même d'endosser le rôle d'initiateurs, de concepteurs, pilotes, opérateurs, financeurs, ou de mécènes....

En revanche, si la répartition des rôles n'est pas définissable *a priori*, il nous semble important de défendre le principe selon lequel les ressources élaborées et utilisées collectivement (savoir-faire, méthodes, matériaux pédagogiques...) pourraient être considérées comme des Communs, dont les règles et modalités de gestion pourraient être codéfinies entre leurs parties prenantes²²¹.

221. Cf. la création de structures dédiées telles que les coopératives, SCIC, GIP...



Freepik.com

G.3. Étendre les ressources de l'inclusion numérique à la sphère de l'entreprise et en particulier des TPE-PME

La question de l'inclusion numérique, rappelons-le, n'est pas qu'une question d'accès aux droits : c'est une question de participation à la vie de la cité, une question d'accès aux services essentiels, mais aussi une question d'employabilité sur le marché du travail et dans l'entreprise.

L'illectronisme déborde de la sphère domestique ou administrative et se manifeste dans l'espace professionnel, soulevant des problèmes spécifiques de perte d'employabilité, de souffrance au travail pour les salariés, et de perte d'agilité et de compétitivité pour les entreprises et leurs dirigeants (qui peuvent eux-mêmes être en difficulté avec le numérique, notamment dans les TPE et PME).

L'enjeu est donc de mettre à profit les savoir-faire, compétences, outils accumulés au fil des années par les acteurs de l'éducation populaire et par les acteurs publics au sein des entreprises afin de mieux détecter les situations d'illectronisme, de former les salariés qui en ont besoin, ainsi que les encadrants au sein des entreprises.

Les entreprises les plus concernées sont celles qui emploient massivement des personnels de premiers niveaux de qualification et les TPE / PME qui n'ont pas les moyens de recourir à des prestations externes délivrées par des organismes de formation ou cabinets conseils spécialisés.

La question de l'hybridation des ressources et actions en matière d'inclusion numérique peut dans ce cas être abordée sous l'angle du **transfert** d'outils, méthodes et compétences d'un secteur vers l'autre, mais aussi sous celui du **développement de coopérations et de solutions mutualisées** entre secteurs publics et privés (formations ouvertes aux publics en entreprises et hors entreprises, mutualisation d'équipements, voire de lieux et de formateurs)...

Ce transfert entre des mondes peu habitués à se côtoyer ne va pourtant pas de soi et différentes actions pourraient être développées, notamment au niveau local. En la matière, le récent rapport de la Banque des Territoires sur l'inclusion numérique des TPE-PME met en avant de multiples axes de travail, dont certains résonnent tout particulièrement avec notre sujet.

- **La création de synergies à l'échelle des territoires entre les acteurs de l'inclusion numérique** « grand public » et ceux du développement économique (formation de formateurs en entreprises à l'inclusion numérique), animation territoriale par les Hubs régionaux, mise en place d'espaces de médiation accessibles en libre accès pour les entrepreneurs...
- **La détection de fragilités de manière plus massive voire systématique** en utilisant les solutions existantes de diagnostics d'inclusion numérique et en les complétant de diagnostics plus légers, portés, par exemple, par les partenaires économiques ou par des agents territoriaux.
- **Le renforcement de la formation professionnelle initiale et continue au numérique avec les représentants de branches et les entreprises elle-mêmes.**
- **L'innovation dans les contenus et formats de formation**, avec le développement de contenus et formations plus appliqués, ludiques, centrés autour de la formation-action, mais aussi la prise en compte des contraintes d'organisation au sein des TPE, en privilégiant les temps courts en horaires adaptés, voire à distance.
- **La proposition de formats alternatifs à la formation**, plus individuels et plus directs avec le développement de formats entre pairs (formations-actions collectives, mentorat...) ou de formats « coups de pouce » mêlant assistance, mise en situation et accompagnement sur des modèles de binôme par exemple.

Notons que les PME et TPE ne sont pas les seules à avoir besoin de travailler le sujet de l'inclusion numérique en leur sein. D'ores et déjà, des groupes dans des secteurs comme le BTP ou l'hôtellerie ont missionné des experts-formateurs issus du monde de l'éducation populaire pour former en leur sein des référents et formateurs sur ces sujets.

Pour autant que la rencontre de ces mondes puisse s'opérer spontanément, notons que le rôle des pouvoirs publics est crucial pour « faire exister » ce sujet auprès de nombreuses entreprises et pour généraliser de telles pratiques de coopération. Là encore l'hybridation des pratiques entre pouvoirs publics, acteurs de l'ESS et acteurs privés a de bonnes raisons d'être encouragée.



Freepik.com

CONCLU- SION

CONCLUSION

Les actions d'inclusion et de médiation numériques s'imposent dans un contexte où les processus de numérisation de la société s'accélèrent et reconfigurent profondément les rapports sociaux, les relations avec l'administration et les services publics, les opportunités économiques et professionnelles, l'égalité de toutes et tous face aux droits fondamentaux et aux services essentiels.

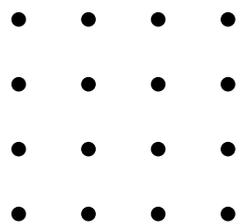
Le développement des services sociaux et administratifs connectés doit alors s'accompagner d'une meilleure implication des usagers dans la conception des dispositifs numériques, et d'une meilleure connaissance de leurs pratiques. Aujourd'hui, alors que le numérique des données et des plateformes est présent dans les modes de vie, même des publics les plus précaires, il expose les usagers aux enjeux de sécurité et de protection des données, et poursuit son expansion dans des domaines essentiels comme la santé, l'éducation, l'économie, l'administration.

À l'issue de treize mois d'étude et d'auditions, le groupe de travail a permis de recenser des solutions d'innovation sociale qui apportent des réponses à ces défis. Elles sont portées par des entreprises, des acteurs de l'économie sociale et solidaire, des entrepreneurs, des collectivités territoriales. Elles ont révélé la place déterminante que doit prendre la mesure d'impact dans le pilotage des organisations et des programmes.

Aussi, notre groupe de travail a travaillé à la construction d'un référentiel d'indicateurs de mesure d'impact social, commun à toute organisation qui œuvre pour l'inclusion numérique, à la croisée des pratiques observées sur le terrain et des préconisations du monde académique. Il permet de documenter, piloter et rendre compte de la production des impacts recherchés par une organisation, mais aussi de fédérer les acteurs publics et privés pour mieux collecter les données, harmoniser leurs pratiques et parler un langage commun.

Ce rapport est une contribution pour comprendre les défis de l'exclusion numérique, repérer les travaux académiques existants, les structures qui agissent sur le terrain, les principales évaluations disponibles, et pour s'emparer des indicateurs de mesure d'impact proposés dans le référentiel, en fonction des besoins propres à chaque projet. Il intègre également les résultats et les enseignements de travaux complémentaires comme ceux de l'*Observatoire annuel* de La Mednum, du *Baromètre du numérique* du Credoc en collaboration avec l'Arcep, le Conseil général de l'économie, l'Agence nationale de la cohésion des territoires et l'Arcom, ou encore de l'Observatoire de l'inclusion numérique Les Bons Clics de WeTechCare.

Cette mise en perspective entre les travaux de recherche et des approches opérationnelles développées au niveau local vise enfin à penser l'évaluation des effets des politiques publiques et de l'action des entreprises dans un système plus global, qui commence au moment de la conception de l'action, pour comprendre les inégalités et mieux les réduire.



ANNEXES

- **ANNEXE 1. Présentation du groupe de travail et de la méthode**
- **ANNEXE 2. Fiche impact**
- **ANNEXE 3. Glossaire**
- **ANNEXE 4. Liste des principales personnes auditionnées**
- **ANNEXE 5. Références**

ANNEXES

ANNEXE 1. PRÉSENTATION DU GROUPE DE TRAVAIL ET DE LA MÉTHODE

A) Un enjeu collectif : rendre compte de l'impact des initiatives selon des critères adaptés et diffuser les enseignements entre territoires

L'impact social consiste en l'ensemble des conséquences (évolutions, inflexions, changements, ruptures) des actions d'une organisation, tant sur les parties prenantes externes (bénéficiaires, usager-ère-s, client-e-s) directes ou indirectes de son territoire, et internes (salarié-e-s, bénévoles, volontaires), que sur la société en général.

Il peut être évalué, en mesurant ou qualifiant les effets, négatifs ou positifs, prévus ou imprévus, générés par une organisation sur ses parties prenantes. Le processus d'évaluation de l'impact social consiste à interpréter ces effets pour définir leur valeur sociale. La mesure d'impact se fait alors selon des critères eux-mêmes transformés en indicateurs variables aidant à mesurer les effets.

L'impact social n'est pas le résultat linéaire d'une cause à un effet, mais plutôt un enchaînement de relations, prévues ou imprévues, entre des actions, des personnes et leur milieu. Sa valeur résulte de l'interaction avec un environnement et un écosystème social. On peut mettre en lumière quelques critères d'analyse des effets sociaux en évaluant par exemple ceux sur le bien-être, le lien social, l'insertion professionnelle (effets individuels), la solidarité, le sentiment d'inclusion ou d'exclusion, l'égalité femmes-hommes (effets collectifs)...

Le parti pris de l'Impact Tank est d'encourager le suivi et l'évaluation des initiatives déployées, à partir de leurs effets sur le terrain. L'enjeu est précisément de montrer comment les actions menées répondent aux besoins des publics et des territoires. L'impact constitue ainsi un élément clé de l'élaboration, de la conduite et du suivi d'une action visant à répondre à un ou plusieurs besoins de société. Porter une attention à l'apport social des actions de manière rigoureuse et partagée permet de concevoir des dispositifs et des innovations appropriées aux publics et aux contextes ciblés.

En faisant la preuve de son concept sur un territoire ou auprès d'un groupe social en particulier, une action locale d'inclusion numérique peut être valorisée afin de permettre aux acteurs d'autres territoires de répondre aux mêmes problématiques, tout en adaptant les dispositifs au contexte de mise en œuvre. De plus, cela peut permettre à la puissance publique de s'en saisir pour favoriser les conditions de son essaimage. Analyser les différentes initiatives à l'aune de l'impact social qu'elles génèrent permet enfin de dépasser les limites des seules approches normatives, qui abordent souvent la question de l'inclusion sous le seul angle statistique, et de privilégier une approche plus intégrative, partant du besoin concret des publics et conduisant jusqu'à l'évaluation de tous les changements produits.

B) L'élaboration du rapport de solutions

Pour répondre au double défi de capitalisation et de diffusion de la connaissance sur les initiatives ayant un impact positif, l'Impact Tank et ses partenaires ont œuvré à la réalisation du présent rapport de solutions. Celui-ci s'inscrit dans la mission de l'Impact Tank, qui est de :

- Créer une passerelle entre les mondes de la recherche, des acteurs de terrain, et des décideurs publics et privés, afin que...
- ...les innovations sociales, leurs résultats et les leviers de leur diffusion à grande échelle soient étudiés de manière fine, rigoureuse et partagée, à l'aune de critères adaptés, pour que...
- ...les enseignements soient transformés en prises de décisions et actions opérationnelles.

Ce rapport s'appuie sur un groupe de travail et des auditions avec :

- **Des acteurs de terrain qui proposent des solutions face aux enjeux ciblés :**
 - Ils apportent la matière première, l'expérience concrète des besoins, des actions mises en place, de ce qui fonctionne et ne fonctionne pas, des difficultés rencontrées, des leviers pour que cela change.
 - Ils partagent leurs points de vue sur ce qui est nécessaire de faire pour développer leurs solutions et lever les freins rencontrés ; ils échangent avec des pairs, des experts et des décideurs, en vue d'un enrichissement mutuel et d'une mobilisation collective.
- **Des chercheurs spécialistes du sujet ou de thématiques associées :**
 - Ils croisent leurs travaux (avancées et résultats) avec l'expérience des acteurs de terrain, et donnent ainsi un cadre conceptuel aux initiatives mises en avant dans le groupe de travail.
 - En retour, les actions de terrain et leurs enseignements inspirent leurs travaux de recherche et soutiennent le plaidoyer qu'ils souhaitent porter auprès de la puissance publique.
- **Des décideurs publics** (administrations, ministères, agences) **et privés** (associations, ONG, grandes entreprises, entreprises sociales) :
 - Ils expliquent leur contexte de prise de décision (cadre réglementaire, priorités de financement...) et peuvent mettre en perspective les retours des porteurs de projets et des chercheurs avec d'autres initiatives de leur connaissance.
 - Ils partagent leurs réflexions et les pistes de leurs décisions futures (critères de sélection de projets à soutenir...).

Les rapports de solutions de l'Impact Tank ont pour objectif d'apporter une réponse opérationnelle aux acteur-riche-s de terrain, et contribuer au développement de la recherche sur l'innovation sociale et au renouvellement des connaissances sur les enjeux sociaux et environnementaux à travers le prisme de la mesure d'impact. Ces rapports intègrent également des propositions concrètes visant à faire évoluer la réponse des pouvoirs publics à ces enjeux.

LES QUESTIONS CLÉS D'UN RAPPORT DE SOLUTIONS

L'enjeu thématique :	Quel est le problème ou quelle est l'opportunité ? Pourquoi ce sujet ? Qu'est-ce qui le justifie, notamment en lien avec les besoins sociétaux sous-jacents ?
Les innovations sociales :	Quelles sont-elles ? Comment les catégoriser ? Quelles sont leurs modalités opérationnelles d'action ?
Leurs résultats :	Quels sont les effets pour les parties prenantes ? En quoi cela apporte-t-il une solution pertinente, efficace, efficiente et durable aux enjeux soulevés ?
Les leviers de leur diffusion à grande échelle :	De quel changement d'échelle parle-t-on ou préconise-t-on les concernant ? Qu'est-ce qui dans les solutions doit faire l'objet de cette diffusion ? Quelles en sont les conditions opérationnelles ? Quelles sont les conditions externes à réunir pour permettre ce changement d'échelle ?
La mesure d'impact :	Quels sont les indicateurs adaptés pour mesurer les résultats de ces solutions ? Quels sont les enjeux de collecte et d'analyse de données correspondantes ?

OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE DU RAPPORT DE SOLUTIONS

OBJECTIFS

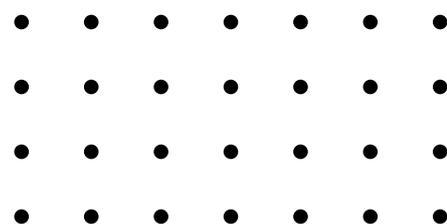
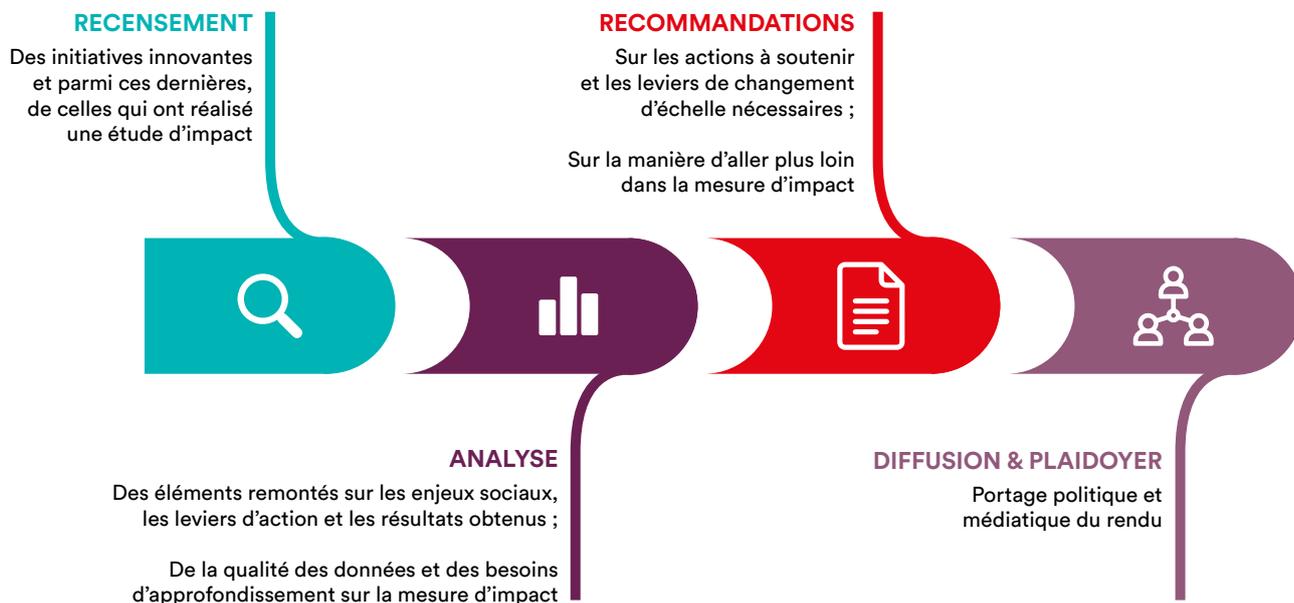
1. **Documenter les enjeux** de l'innovation sociale dans l'inclusion numérique et recenser les initiatives engagées dans une démarche de mesure d'impact.
2. **Identifier et valoriser des projets porteurs d'innovations sociales prometteuses** pour l'inclusion numérique (sans distinction de statut juridique).
3. **Proposer des indicateurs** capitalisant sur ces différentes initiatives et permettant de mesurer l'impact des projets sur les populations ciblées.
4. **Établir des recommandations** permettant le développement et le passage à l'échelle des initiatives à impact.

DÉROULEMENT MÉTHODOLOGIQUE

La démarche, qui s'est échelonnée sur 10 mois, a réuni à cinq reprises les membres du groupe de travail afin de co-construire avec les porteurs de projets et les partenaires, les indicateurs de mesure d'impact du référentiel.

Les quatre étapes de l'élaboration du rapport de solutions sont :

- Étape 1 :** Recensement des innovations sociales et des pratiques de mesure de leurs impacts, soit près de 160 projets.
- Étape 2 :** Analyse des actions recensées et étude approfondie d'un panel de 12 initiatives.
- Étape 3 :** Proposition de recommandations pour accompagner la mise à l'échelle des initiatives repérées et développer la mesure de leur impact.
- Étape 4 :** Diffusion du rapport final et plaidoyer.



C) La composition du groupe de travail

Ce rapport est le fruit d'un travail collégial, avec des acteur-ric-e-s venant de différentes institutions publiques, de la recherche, du secteur associatif et de l'entreprise, complémentaires dans leurs profils et expertises en matière d'inclusion numérique.

Environ 50 personnes ont également été interrogées tout au long de notre travail (voir Annexe 4).

Membres du groupe de travail

Organisme	Membre	Fonction
Fondation Accenture	Angéline Lamy	Déléguée générale
	Hilary Ngounda Sendzeli	Chargée de projets
	Sarah Lourdez	Chargée de Capitalisation, Recherche, Prospective
Banque des Territoires	Guillaume Loze	Chargé de mission inclusion numérique
	Marianne Beauflis	Chargée de projets et d'investissement inclusion numérique et services au public
	Marlene Teixeira	Responsable impact extra-financier
Crédoc	Élodie Alberola	Directrice du pôle Impact et innovation sociale
	Sandra Hoibian	Directrice générale
Digital Parenting Foundation	Marie Mayoud	Cofondatrice et présidente
Groupe SOS	Sarah Yanicostas	Directrice du développement
	Tiphaine de Lavalette	Responsable de développement et partenariats inclusion numérique
Groupe SOS Consulting	Camille Hartmann	Impact Manager
	Yohann Marcet	Directeur général
HP	Aurélie Guillemette	Deputy Managing Director
	Frederic Surmely	Program Manager for CSR initiatives
Fondation Inria	Nelly Haudegand	Directrice générale
Kiosk	Léa Caen	Cofondatrice

Organisme	Membre	Fonction
Konexio	Antoine Blanc	Coordinateur accompagnement et évaluation
	Esthel Joubert	Responsable communication
	Jean Guo	Cofondatrice et CEO
La Poste	Magalie Durdux-Maillard	Cheffe de projets Partenariats associatifs et institutionnels
	Pascal Caye	Directeur délégué à l'économie sociale et solidaire et aux dynamiques des territoire
MAIF	Quentin Parisy	Chargé de partenariats
Mednum	Coline Siguier	Directrice Études et Plaidoyer
	Guilhem Pradalié	Directeur général
	Jan Büscher	Directeur Opérations & Projets, Directeur général délégué
Numeum	Rémi Ferrand	Délégué finance/fiscalité
Orange	Benoit Engelbach	Coordinateur mesure d'impact
	Cathy Excoffier	Directrice Déléguée RSE
	Claudine Naulet	Directrice de projets RSE
	Erwan Le Quentrec	Responsable d'Équipe au sein du Laboratoire Économie et Sociologie des usages
PIX	Déborah Dobaire	Responsable collectivités - médiation numérique, pôle partenariats et développement
	Marie Bancal	Directrice des partenariats, du développement et du juridique
Social Builder	Emmanuelle Larroque	Directrice générale
	Fanny Serre	Déléguée générale adjointe
	Johanna Pons	Directrice de la communication et du plaidoyer

ANNEXE 2. FICHE IMPACT

Nom de l'action				
Description de l'action	Porteur de projet	Thématique	Année	Territoire
Indicateurs de suivi				
Connaissance disponible	Niveau de preuve			
Description des impacts	Impacts positifs			
	Autres impacts			
Mécanismes de production des impacts	Leviers			
Diffusion	Reproductibilité			
	Leviers identifiés pour le passage à l'échelle			
Commentaires				

ANNEXE 3. GLOSSAIRE

AMU :	Assistance à Maîtrise d'Usage
Acsel :	Association de l'économie numérique
ANCT :	Agence nationale de la cohésion des territoires
Ansa :	Agence nouvelle des solidarités actives
APL :	indicateur d'Accessibilité potentielle localisée
Arcep :	Autorité de régulation des communications électroniques
CDD :	Contrat à durée déterminée
CDI :	Contrat à durée indéterminée
CGLLS :	Caisse de garantie du logement locatif social
Cnaf:	Caisse nationale d'allocations familiales
CNFS :	Conseiller numérique France services
Cnil :	Commission nationale de l'informatique et des libertés
CNR :	Conseil national de la refondation
Corif :	Correspondant-e inclusion financière
Credoc :	Centre de recherche pour l'observation et les conditions de vie
D3E :	Déchets d'équipements électriques et électroniques
Desi :	Indice relatif à l'économie et à la société numériques
DESI :	Digital Economy and Society Index
DGEFP :	Délégation générale à l'Emploi et à la Formation professionnelle
Diar :	Délégation interministérielle à l'accueil et à l'intégration des réfugiés
Dinum :	Direction interministérielle du numérique
DREES :	Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques
E-commerce :	Commerce électronique (achats et ventes de produits et services sur Internet)
EPCI :	Établissement public de coopération intercommunale
EPN :	Espace public numérique
ESS :	Économie sociale et solidaire
Esus :	Entreprise solidaire d'utilité sociale
Fab-lab :	Laboratoire de fabrication
Gafam :	Google, Apple, Facebook, Amazon, Microsoft
IA :	Intelligence artificielle
IFN :	Indice de fragilité numérique
IMP :	Impact Management Project
Insee :	Institut national de la statistique et des études
La MedNum :	Coopérative des acteurs de l'inclusion numérique
OCDE :	Organisation pour la coopération et le développement économique
ODD :	Objectifs de développement durable
OIT :	Organisation internationale du travail

ONG :	Organisation non gouvernementale
Onpes :	Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale
Opco :	Opérateur de compétences
Pagsi :	Programme d'action gouvernemental pour la société de l'information
PIMMS :	Point d'information médiation multiservices
PME :	Petites et moyennes entreprises
PMN :	Points de médiation numérique
QPV :	Quartiers prioritaires de la politique de la ville
RGPD :	Règlement général sur la protection des données
RIP :	Réseau d'initiatives publiques
Rome :	Répertoire opérationnel des métiers et des emplois
RSE :	Responsabilité sociétale des entreprises
Scic :	Société coopérative d'intérêt collectif
Scop :	Société coopérative et participative
SDAN :	Schéma directeur d'aménagement technique
TCSI :	Technologies, contenus et supports de l'information
TIC :	Technologies de l'information et de la communication
ZRR :	Zones de revitalisation rurale

ANNEXE 4. LISTE DES PRINCIPALES PERSONNES AUDITIONNÉES

Administrations et organisations publiques

- **Cédric Szabo**, Directeur, Association des maires ruraux de France.
- **Denis Larghero**, Maire de Meudon et Vice-président du Département des Hauts-de-Seine.
- **Erwan Le Luron**, Chef de projet numérique, Métropole de Lyon.
- **Jérôme Tre-Hardy**, Conseiller régional délégué à la cybersécurité et à la transition numérique, Conseil régional de Bretagne.
- **John Billard**, Secrétaire général, Association des maires ruraux de France.
- **Léa Filoche**, Adjointe à la maire de Paris en charge des solidarités, de la lutte contre les inégalités et contre l'exclusion, Ville de Paris.
- **Léa Gislais**, Directrice adjointe du programme Société numérique, ANCT.
- **Michel Sauvade**, Maire de Marsac-en-Livradois et Vice-président du Conseil départemental du Puy-de-Dôme.
- **Nadia Kesteman**, Chargée de recherche et d'évaluation, CNAF.
- **Simon Cancarel**, Chef du service développement numérique, Conseil départemental du Puy-de-Dôme.

Associations, entreprises et organisations privées

- **Andréa Ferreira**, Cheffe de projet Handi4Change, WebForce3.
- **Guillaume Lahoz**, Responsable innovation et développement, Réseau national Pimms médiation.
- **Isabelle Le Diberdier**, Responsable relations institutionnelles et partenariats, Réseau national Pimms médiation.
- **Jean-Christophe Arnauné**, Directeur, Acces, Inclusive Tech.
- **Nicolas Chagny**, Directeur général et Président, WebForce3.
- **Patricia Guzman**, Responsable recherche de financement et contrôle projet, Colombbus.

Universités et monde académique

- **Clément Le Ludec**, Doctorant sur les fractures numériques, École Polytechnique de Paris/École Normale Supérieure.
- **Fabien Grandjon**, Professeur des universités, Université Paris 8.
- **Isabelle Collet**, Enseignante-chercheuse en informatique, Université de Genève.
- **Laurence Favier**, Professeure des universités en sciences de l'information et de la communication, Université de Lille.
- **Madjid Ihadjadene**, professeur des universités en sciences de l'information et de la communication, Université Paris 8.
- **Valérie Beaudouin**, Chercheuse et Directrice d'études de la chaire « écriture, numérique, société », EHESS.
- **Viviane Ramel**, Docteure en sociologie et conseillère santé en Nouvelle Aquitaine, Université de Bordeaux.
- **Yaël Benayoun**, Sociologue, Consultante, Co-fondatrice de l'association «Le Mouton Numérique».

Porteur·euse·s de projets des initiatives sélectionnées

- **Ecodair** : Brigitte Morin, Directrice de la Communication et de la Collecte de fonds.
- **Emmaüs Connect** : Marie Cohen-Skalli, Codirectrice ; Annabelle Redortier, Cheffe de projet essaimage.
- **Familles rurales** : Thomas Bureau, Conseiller technique.
- **Granny Geek** : Bruno Guerini, Consultant ; Florence Durif, Cofondatrice.
- **Konexio** : Antoine Blanc, Coordinateur accompagnement et évaluation ; Esthel Joubert, Responsable communication.
- **Le Park Numérique** : Grégory Guillou, Cofondateur ; Pascal H. Pierre-Louis, Fondateur et Président.
- **Orange et Fondation Orange** : Benoit Engelbach, Coordinateur mesure d'impact ; Cathy Excoffier, Directrice Déléguée RSE ; Claudine Naulet, Directrice de projets RSE ; Erwan Le Quentrec, Responsable d'Équipe au sein du Laboratoire Économie et Sociologie des usages.
- **Silver Geek** : Brigitte Tondusson, Présidente ; Vincent Blanchard, Secrétaire général.
- **Simplon.co** : Frédéric Bardeau, Cofondateur et Président.
- **Sistech** : Joséphine Goube, CEO.
- **Solinum** : Alexandra Lefeivre, Responsable communication et partenariats ; Victoria Mandefield, Fondatrice et Directrice générale.
- **Unis Cité** : Caroline Pincas, Responsable développement ; Gladys Walter, Chargée de projets impact et valorisation ; Julia Blandamour, Responsable de projets et partenariats pôle numérique.

ANNEXE 5. RÉFÉRENCES

Bibliographie

- Acteurs publics (2021). La féminisation du numérique de l'État passe par les "profils atypiques".
- Agence Cog'X pour la région Occitanie (2019). *Étude des freins cognitifs des agents publics de l'état face au numérique*. Rapport bibliographique préliminaire.
- Agence nouvelle des solidarités actives (2018). *Vers une société numérique pleinement inclusive*. Synthèse du Labo de l'Ansa « numérique et inclusion ».
- Aksil M., Askar Y., Dubourg Q., Sievenart E., Montocchio J. (2021). *Multiplier les innovations sociales qui font la preuve de leur impact dans les territoires ruraux*. Impact Tank.
- ANCT (2022). *Société numérique : rapport d'activités 2017-2022*.
- Ansa (2021). *Numérique et fragilités humaines*, Livre Blanc. Association de l'économie numérique, (2009). Les Indicateurs de l'Économie Numérique.
- Babinet, G. (2020). 19. *Fracture numérique*. Dans : G. Babinet, *Refondre les politiques publiques avec le numérique : Administration territoriale, État, citoyens* (pp. 159-164). Paris : Dunod.
- Bachimont, B. (2015). *Le numérique comme milieu : enjeux épistémologiques et phénoménologiques*. Interfaces numériques, 4(3), 385-402.
- Badouard, R. Mabi, C. Sire G. (2016). *Inciter, contraindre, encadrer. Trois logiques de gouvernementalité numérique*. French Journal for Media Research, 6.
- Baena, A. Rachiq, C. (2018). *Les bénéfices d'une meilleure autonomie numérique*. Rapport au secrétaire d'État auprès du Premier ministre, chargé du Numérique. France Stratégie.
- Bandura, A. (1995). *Exercise of personal and collective efficacy in changing societies*. In A. Bandura (Ed.), *Self-efficacy in changing societies*. New York: Cambridge University Press
- Banque de France (2020). *The impact of ICTs and digitalization on productivity and labor share: Evidence from French firms*, WP #785.
- Banque des territoires (2022). *L'inclusion numérique, un marché comme les autres ? Étude de marché*.
- Beauchamps, M. (2009). « L'accessibilité numérique. Transformer le risque de renforcement des inégalités numériques en opportunité », *Les Cahiers du numérique*, vol. 5, n°1, pp. 101-118.
- Beaudouin, V. (2002). *De la publication à la conversation : Lecture et écriture électroniques*. Réseaux, n°116 199-225.
- Benayoun, Y. (2022). *Numérique, santé et travail : quels risques, quels biais et quels fantasmes ?* Ouishare, Janvier 2022.
- Berhuet S. & al. (2021). « Améliorer la connaissance et le suivi de la pauvreté et de l'exclusion sociale », Rapport pour l'Observatoire National de la Pauvreté et de l'Exclusion Sociale (ONPES), Credoc.
- Berthaud, J. Blaya, C. (2015). *Pratiques numériques, perception de la violence en ligne et victimation chez les étudiants*. Recherches en éducation, HS7.
- Besson, R. (2018). « Les tiers-lieux. Des outils de régénération économique des territoires ruraux ? », in Magali Talandier et Bernard Pecqueur (dir.), *Renouveler la géographie économique*, Paris, Economica.
- Besson, R. Brouillard, J. (2018). *L'innovation dans les territoires périurbains ou ruraux : Pour un changement de paradigme !* Nectart, 7, 110-12.
- Billard, M. & Dubreuil, P. (2023). *Inclusion by design: Penser l'inclusion numérique des services publics numériques* L'exemple de Journal du Droit de la Santé et de l'Assurance - Maladie (JDSAM), 36, 56-69. 23.
- Bléhaut, M. Clerget, J. Serreau, M. Plantard, P. (2023). *La société numérique française : définir et mesurer l'éloignement numérique*.
- Boniol, M. McIsaac, L. Xu et al. (2019). *Gender Equity in the Health Workforce: Analysis of 104 Countries*. Document de travail sur la main d'oeuvre sanitaire n°1. OMS, Genève.

- Brotcorne, P. G. Valenduc (2009). *Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'Internet. Comment réduire ces inégalités ?*, Les Cahiers du numérique, vol. 5, n°1, pp. 45-68.
- Bureau international du Travail (2022). *Emploi et questions sociales dans le monde : tendances 2022*. Genève.
- Cardon D. (2019), *Culture numérique*, Paris, Les Presses de Sciences Po, coll. « Les petites humanités », 430 p.
- Cardon D. (2010), *La démocratie internet*, Paris, Seuil.
- Carpentier, N. Dahlgren, P. (2014). *Histories of media(ted) participation: An introduction*. Communication Management Quarterly, issue 30, 7- 14.
- Casilli, A.A. (2019). *En attendant les robots : enquête sur le travail du clic*. Paris : Seuil.
- Castells, M. (2009). *Communication et pouvoir* (préface d'Alain Touraine, traduit par Margaret Rigaud-Drayton). Paris : Éditions de la Maison des Sciences de l'Homme.
- Charlier, T. Stievenart, E. (2022). *Les entreprises et l'impact sociétal*. Impact Tank.
- Chatman, E (1992). *The information world of aging women*. Westport, CT: Greenwood Press.
- Chatman, E. (1996). *The impoverished life-world of outsiders*. Journal of the American Society for information Science, 47, 193- 206.
- Childers, T. Post, J.A. (1975). *Information Poor in America*, Metuchen, N.J. : Scarecrow Press.
- Commission des affaires sociales. (2023). *Solidarité à la source : Éviter les embûches pour assurer le versement à bon droit des prestations*. Synthèse du rapport d'information. Sénat.
- Commission de l'aménagement du territoire et du développement durable. (2022). *Renforcer la cohésion numérique dans les territoires : 20 mesures pragmatiques et de bon sens* (Rapport d'information 588. 2021-2022). Sénat.
- Commission européenne (2022). *Indice relatif à l'économie et à la société numériques (Desi) 2022*, France.
- Commission européenne, (2021). *Décennie numérique de l'Europe : objectifs numériques pour 2030*.
- Credoc (2021). *Baromètre du numérique*, édition 2021.
- Credoc (2022). *Baromètre du numérique*, édition 2022.
- De Goumay, C. (2002). *Le Bunker communicationnel. Vers un apartheid des cercles de sociabilité ?* Réseaux, Issy-Les-Moulineaux, Vol.20, n°112-113 'Mobiles', 347-373.
- Demas, P. (2022). *Renforcer la cohésion numérique dans les territoires : 20 mesures pragmatiques et de bon sens*, rapport d'information 588. Commission de l'aménagement du territoire et du développement durable. Rapport au Sénat.
- Devilliers O. (2023). *La direction interministérielle du numérique renforce ses capacités d'accompagnement des administrations*. Citoyenneté et services au public, Données, Numérique. Localtis. Banque des territoires.
- Dinum (2023). *Une stratégie numérique au service de l'efficacité de l'action publique*.
- DREES (2022). *Mesurer régulièrement le non-recours au RSA et à la prime d'activité : méthode et résultats*. Les Dossiers de la DREES n°92.
- European DataLab (2020). *Télétravail : oui, mais pour combien d'emplois et pour quels secteurs ?* Brève.
- Eveno, E. (2020). « Le capital numérique urbain ». Bitácora Urbano Territorial, 30 (III): 15-26.-
- Faron, L. (2019). *Les populations étrangères face au numérique*, Vie sociale, vol. 28, n°4, pp. 135-144.
- Femmes@Numérique. (2023). *Plaidoyer pour la féminisation des métiers du numérique*. Assises de la féminisation des métiers et filières du numérique.
- Foudriat, M. (2016). *La co-construction : une alternative managériale*, Presses de l'EHESP, Porte, E.(coord.). Médiation numérique : mutations des pratiques, transformation des métiers, INJEP, n°48, Paris.
- France Assos Santé, La Mednum. (2023). *Inclusion Numérique. Représentants des usagers, comprendre et participer à l'inclusion numérique*.
- France Stratégie (2018). *Les bénéfices d'une meilleure autonomie numérique*.

- Garczynski, G. (2019) *Fracture numérique, fracture sociale*, Revue Projet, vol. 371, n°4, pp. 33-36.
- Gelder, K. (2007). *Subcultures*, Tome 1 : *Subcultural histories* ; Tome 2 : *Chicago, Birmingham, scenes and communities* ; Tome 3 : *Subcultures and music* ; Tome 4 : *Sexed subjects, virtual communities, neo-tribes*, Londres, Routledge.
- Gelot, D. (2019). *Dématérialisation des actes administratifs : quel impact sur les publics les plus fragiles ?* Note sur le rapport 2019 du Défenseur des droits », Vie sociale, vol. 28, n°4, pp. 189-193.
- Gibson J. J. (1979). *The Ecological Approach to Visual Perception*, Boston : Houghton-Mifflin.
- Granjon, F. (2011). *Fracture numérique*, *Communications*, vol. 88, n°1, 2011, pp. 67-74.
- Guichard, E. (2009). *Le mythe de la fracture numérique*. Lyon : Enssib.
- Hargittai, E. (2002). *Second-Level Digital Divide: Differences in People's Online Skills*. First Monday, 7.
- Hart, J. (2008). *Understanding today's learner*. The eLearning Guild's. Learning Solutions eMagazine.
- Hédon, C. (2022) *La dématérialisation des services publics, trois ans après, où en est-on ?* Défenseur des droits.
- Insee (2019). *Une personne sur six n'utilise pas Internet, plus d'un usager sur trois manque de compétences numériques de base*, Insee Première, n°1780.
- Insee (2023). *Sorties précoces du système scolaire*, Indicateurs de richesse nationale.
- Insee (2023). *Victimation - Cadre de vie et sécurité (CVS)*.
- Insee Références (2019). *Data scientists, community managers... et informaticiens : quels sont les métiers du numérique ?*
- Insee Références (2019). *L'économie et la société à l'ère du numérique*.
- Jaillet M-C. et Vanier M., (2015). *Ce que le discours de "la fracture" signifie*, Urbanisme, n°399.
- Jouët, J. (1993), *Pratiques de communication et figures de la médiation*, Réseaux, vol. 60, n°4, pp. 99-120.
- Kuhn P. Mansour H. (2011), « Is Internet job search still ineffective? », IZA Discussion Paper, n° 5955, septembre. 4 Kuhn P. et Skuterud M. (2002), « Internet Job search and unemployment durations », American Economic Review, vol. 94, p. 218-232.
- La gazette des communes (2022), *Numérique : le côté obscur de la dématérialisation*.
- Labarthe, F. (2013). *Démocratiser la culture multimédia ? Usages et apprentissages en milieu populaire*, Paris, Éditions de la Maison des sciences de l'homme.
- Labo de la fraternité d'après un sondage Ifop (2022). *Baromètre 2022 de la fraternité*.
- Le Lab Ouishare et Chronos (2018). *Capital numérique. Repenser la ville numérique par et pour les habitants des quartiers prioritaires*.
- La Mednum, *Observatoire de l'inclusion numérique*, 2022.
- La Mednum, ANCT, CNR Numérique – *Volet Inclusion numérique*, 21 avril 2023.
- Lucas, J.F. (2020). *La Covid-19, accélératrice et amplificatrice des fractures numériques*, Chaire « Digital, gouvernance et souveraineté » de Sciences Po, 24 p.
- Mabi, C. (2021). *Quel(s) numérique(s) pour la démocratie ?* Cahiers de l'action, 57, 89-100.
- Manouvrier, S. & R. Barrallon. (2022). *Le numérique peut-il être inclusif ?* Ouishare, 9 p.
- Mbanza, E.-C., (2019). *Objets connectés, nouvelles problématiques d'usage : leçons socio-ethnographiques des expérimentations Careware*, IMT, Telecom Paristech.
- Merton, R. (1968) « The Matthew effect in science », Science, vol. CLIX, n° 3810.
- Ministère chargé de la Transition numérique et des Télécommunications (2023). *France numérique ensemble. Proposition de feuille de route issue des travaux du Conseil national de la refondation 2023-2027*.
- Monnoyer-Smith, L. (2011). *La participation en ligne, révélateur d'une évolution des pratiques politiques ?* Participations, 1, 156-185.

- OCDE (2021), *Études économiques de l'OCDE : France 2021*, Éditions OCDE, Paris.
- OCDE, (2019). *Vers le numérique : forger des politiques au service des vies meilleures*.
- OECD (2007). *Information economy – Sector definitions based on the international standard industry classification*, Working Party on Indicators for the Information Society.
- Oudshoorn, N. (2008). *Diagnosis at a distance: the invisible work of patients and healthcare professionals in cardiac telemonitoring technology*, *Sociology of Health and Illness*, vol. 30, n° 2, pp. 272-288.
- Parlement Européen, Commission Droit de la femme et égalité des genres, Cavalho M. (2019/2168), *Résorber le fossé numérique entre les femmes et les hommes: la participation des femmes à l'économie numérique*.
- Pasquier, D. (2018). *Classes populaires en ligne : des « oubliés » de la recherche ?* Réseaux, 208-209, 9-23.
- Pasquier, D. (2022). *Le numérique à l'épreuve des fractures sociales*. Informations sociales, 205, 14-20.
- Plantard, P. (2015). *Contre la « fracture numérique », pas de coup de tablette magique !* Revue Projet, vol. 345, n°2, 2015, pp. 23-30.
- Plantard, P. (2021). *Numérique et travail social : entre normes et médiation*. Informations sociales, 202, 44-53.
- Ragnedda M. (2017). *The Third Digital Divide: A Weberian Approach to Digital Inequalities*. Oxford: Routledge.
- Ranjon, F. & Lelong, B. (2006). *Capital social, stratifications et technologies de l'information et de la communication : Une revue des travaux français et anglo-saxons*. Réseaux, n°139, 147-181.
- Renier, R. (2016). *Uber : le mirage entrepreneurial*. Alternatives Économiques, 360, 42-42.
- Sedrati-Dinet, C. (2016) *Action sociale et numérique : l'urgence d'un rapprochement*. ASH.
- Siguier Rigoni, C. et al, (2022). *Observatoire de l'inclusion numérique*. La Mednum.
- François Sorin, Pierre Mazet, Pascal Plantard, Benoît Vallauri (2019). *Accès aux droits sociaux et lutte contre le non recours dans un contexte de dématérialisation*. [Rapport de recherche] Labacces.
- Stiegler, B. (2015). *Autonomie et automatisation dans l'épistémè numérique*, in Carayol, V. & et F. Morandi. *Le tournant numérique des sciences humaines et sociales*. Pessac : Maison des Sciences de l'Homme d'Aquitaine. (pp. 13-27).
- Strauss A., Fagerhaugh S., Suczek B. & Wiener C. *The work of hospitalized patients*. Social Science and medicine, 1982, n°16.
- Tchernonog, V. (2012). *Le secteur associatif et son financement*. Informations sociales, 172, 11-18.
- Tchernonog, V. et Prouteau, L. (2019). *Le paysage associatif français. Mesures et évolutions*, 3^{ème} édition Dalloz Juris Associations.
- Van Ham, C. & F. Machado Pinheiro (2014). *Numérique : facteur d'exclusion ou levier d'insertion ? De la double peine à la chance numérique*, Les cahiers connexions solidaires, n°1, pp. 5-7.
- Vergès E., (2005). *Analyse des incidences du Web sur les pratiques artistiques : vers un public auteur*. L'expérience de l'Espace Culture Multimédia de la Friche la Belle de Mai, Université Aix-Marseille II, Thèse de 3^{ème} cycle sous la direction de Patrick- Yves Badillo.
- Vergès E., (2007). *Portées publiques des NTIC et reconfiguration des moyens de "faire culture ensemble"*, in BORDREUIL Samuel (dir.), *Les portées publiques des NTIC*, Rapport pour le Conseil Régional PACA, pp. 196-205.
- Villani, C. (2018). *Donner un sens à l'intelligence artificielle*. Rapport. Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche.
- Warin, P. (2016). *Le non-recours aux politiques sociales*, Presses universitaires de Grenoble.
- Winkin, Y., & Magli, R. (1999). *Sortir de l'utopie de la communication : une approche ethnographique des NTIC*. Recherches en communication, n° 12, 97-112.
- Yagoubi, A. (2020). *Cultures et inégalités numériques : usages numériques des jeunes au Québec*. Printemps numérique : Jeunesse QC 2030, 236 pages.

Sitographie

- **Acteurs de l'innovation numérique et sociale en Communs en région Hauts-de-France** (consulté en septembre 2023). Site web de Anis Catalyst : <https://anis-catalyst.org>
- **ANCT** (consulté en septembre 2023). Cartographie nationale des lieux de médiation numérique <https://cartographie.societenumerique.gouv.fr/orientation>
- **ANCT** <https://labase.anct.gouv.fr/ressource/1105>
- **ANCT & CRÉDOC** (2023). La société numérique française : Définir et mesurer l'éloignement numérique (p. 84). <https://labo.societenumerique.gouv.fr/fr/articles/la-soci%C3%A9t%C3%A9-num%C3%A9rique-fran%C3%A7aise-d%C3%A9finir-et-mesurer-l%C3%A9loignement-num%C3%A9rique/>
- **Arcep** (2023). Suivi du New Deal mobile : <https://www.arcep.fr/cartes-et-donnees/suivi-du-new-deal-mobile.html>
- **Banque des territoires** (2022) : L'inclusion numérique, un marché comme les autres ? https://www.banquedesterritoires.fr/sites/default/files/2022-03/Banque%20des%20Territoires_Etude%20de%20march%C3%A9%20inclusion%20num%C3%A9rique_Mars_2022.pdf
- **Banque mondiale** (2023). Pôle mondial d'expertise en Développement numérique : <https://www.banquemondiale.org/fr/topic/digitaldevelopment/overview>
- **Becomtech** (consulté en septembre 2023). Site web: <https://becomtech.fr/>
- **CGET** (2017). Etude sur l'innovation dans les quartiers de la politique de la ville : http://lab-innovation.cget.gouv.fr/sites/default/files/etudes_de_cas_-_innov_qpvt.pdf
- **Cnil** (2022). La protection des données est-elle un sport de riches ? : <https://linc.cnil.fr/la-protection-des-donnees-est-elle-un-sport-de-riches>
- **Commission des affaires sociales**. (2023). *Solidarité à la source : Éviter les embûches pour assurer le versement à bon droit des prestations* [Rapport d'information Synthèse]. Sénat. <https://www.senat.fr/rap/r22-836/r22-836-syn.pdf>
- **Commission européenne** (consulté en septembre 2023). The Digital Economy and Society Index (DESI) : <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi>
- **Confédération générale des Scop et des Scic** (consulté en septembre 2023). Site web : <https://www.les-scic.coop/>
- **Conseil national de la refondation, volet inclusion numérique** (2023). Concertation nationale CNR Numérique : https://agence-cohesion-territoires.gouv.fr/sites/default/files/2023-05/PUBLICATION%20ANCT_MEDNUM_2023_Rapport%20de%20la%20concertation%20nationale%20sur%20le%20volet%20Inclusion%20num%C3%A9rique%20du%20Conseil%20National%20de%20la%20Refondation.pdf
- **CSA Research pour Cofidis** (2017). Économie collaborative, mettez-vous aux normes ! <https://www.cofidis-business-solutions.fr/relation-client/economie-collaborative-normes/>
- **Dora, plateforme de l'inclusion** (consulté en septembre 2023). Page du service de médiation numérique : <https://dora.inclusion.beta.gouv.fr/services/les-ateliers-du-boca-mediation-numerique>
- **Drees** (consulté en septembre 2023). Indicateur d'Accessibilité potentielle localisée : https://data.drees.solidarites-sante.gouv.fr/explore/dataset/530_1-accessibilite-potentielle-localisee-apl/information/
- **Ecodair** (consulté en septembre 2023). Site web: <https://www.ecodair.org/>
- **Emmaüs Connect** (consulté en septembre 2023). Site web: <https://emmaus-connect.org/>
- **ESS France** (consulté en septembre 2023). Site web : <https://www.ess-france.org/>
- **Étoile de progression** (consulté en septembre 2023). Site web : <https://www.etoile-progression.com/>
- **Familles rurales** (consulté en septembre 2023). Site web: <https://www.famillesrurales.org/>
- **Fondation Orange** (consulté en septembre 2023). Site web: <https://www.fondationorange.com/fr>
- **France Renov, service public de rénovation de l'habitat** (consulté en septembre 2023). Site web : <https://france-renov.gouv.fr/>

- **Gouvernement** (2021). Action Publique 2022 : pour une transformation du service public <https://www.gouvernement.fr/action/action-publique-2022-pour-une-transformation-du-service-public>
- **Granny Geek** (consulté en septembre 2023). Site web: <https://www.sos-grannygeek.com/>
- **Impact Management Project** (consulté en septembre 2023). Site web: <https://impactmanagementplatform.org/>
- **Insee** (consulté en septembre 2023). Tableau de bord de l'économie française : https://www.insee.fr/fr/outil-interactif/5367857/tableau/30_RPC/33_PAU#:~:text=Leur%20taux%20de%20pauvret%C3%A9%20reste,%25%20contre%206%2C8%20%25.
- **InserEco 93** (2022). Formation « Inclusion numérique – Appropriation du smartphone » : <https://insereco93.com/events/formation-inclusion-numerique-organisee-par-insereco93-avec-lassociation-ici-pour-les-salarie%C2%B7e%C2%B7s-en-insertion-2/>
- **Konexio** (consulté en septembre 2023). Site web: <https://www.konexio.eu/>
- **La base du numérique d'intérêt général, ANCT** (consulté en septembre 2023). Fiche pratique « Comment organiser des échanges de bonnes pratiques et actions collectives sur mon territoire ? » : <https://labase.anct.gouv.fr/ressource/1105>
- **La Gazette des communes** (2022). Services publics : quand dématérialisation rime avec marchandisation : <https://www.lagazettedescommunes.com/787485/services-publics-quand-dematerialisation-rime-avec-marchandisation/>
- **La grande école du numérique** (2022). Chiffres clés sur les femmes et la tech : <https://www.grandecolenumerique.fr/ressources/les-femmes-et-le-numerique/chiffres-cles-sur-les-femmes-et-la-tech>
- **La Mission société numérique** (2017). Stratégie Nationale pour un Numérique inclusif (p. 88). https://societenumerique.gouv.fr/documents/29/rapport_numerique_inclusif_1.pdf
- **Le Monde.fr** (2019). « Le numérique d'aujourd'hui n'est pas adapté au monde qui vient ». https://www.lemonde.fr/idees/article/2019/01/29/le-numerique-d-aujourd-hui-n-est-pas-adapte-au-monde-qui-vient_5416054_3232.html
- **Le Park Numérique** (consulté en septembre 2023). Site web: <https://leparknumerique.com/>
- **Le Rameau** (consulté en septembre 2023). Kit de construction territoriale : <https://www.lerameau.fr/kitco-constructionterritoriale/>
- **Mednum** (2023). Portail de l'indice de fragilité numérique : <https://www.fragilite-numerique.fr>
- **Ministère de l'Économie et des Finances** (2020). France relance, un investissement inédit pour former les Français au numérique : <https://www.economie.gouv.fr/plan-de-relance/investissement-former-francais-au-numerique>
- **Ministère de l'Économie et des Finances** (consulté en septembre 2023). Agrément Esus : <https://www.economie.gouv.fr/entreprises/agrement-entreprise-solidaire-utilite-sociale-ess>
- **Ministère des Solidarités et de la Santé** (2023). Inclusion By Design. Penser l'inclusion numérique des services publics numériques. L'exemple de Mon Espace Santé : https://esante.gouv.fr/sites/default/files/media_entity/documents/dns_inclusion-by-design_penser-linclusion-numerique-des-services-publics-numeriques.pdf
- **Mouvement Impact France** (2023). Task force de Tech for good France : <https://www.impactfrance.eco/task-force/tech-for-good>
- **Numéum**, (2022). Communiqué de presse : <https://numeum.fr/actu-informatique/croissance-attendue-du-secteur-numerique-74-en-2022>
- **Opac Saône et Loire** (consulté en septembre 2023). Page du service Déclic Op@c : <https://www.opacsaoneetloire.fr/actualites/vous-en-etes-ou-avec-le-numerique>
- **Orange** (consulté en septembre 2023). Nous favorisons l'inclusion numérique et le développement des territoires : <https://www.orange.com/fr/nous-favorisons-linclusion-numerique-et-le-developpement-des-territoires>

- **Orange** (consulté en septembre 2023). Site web: <https://www.orange.com/fr>
- **POP.** (2022). Coopératives de médiateurs : Une série de 4 articles POP : <https://www.pop.eu.com/cooperatives-de-mediateurs-une-serie-de-4-articles/>
- **Recherches et solidarités** (consulté en septembre 2023). Essentiels de la vie associative en département : <https://recherches-solidarites.org/dans-les-departements/>
- **Silver Geek** (consulté en septembre 2023). Site web: <https://silver-geek.org/>
- **Simplon.co** (consulté en septembre 2023). Site web: <https://simplon.co/>
- **Sistech** (consulté en septembre 2023). Site web: <https://sis.tech/>
- **Solinum** (consulté en septembre 2023). Site web: <https://www.solinum.org/>
- **Stratégie nationale pour un numérique inclusif** : <https://www.economie.gouv.fr/plan-de-relance/investissement-former-francais-au-numerique#>
- **Syndicat de la presse sociale en partenariat avec l'Agence nationale de lutte contre l'illectronisme** (2019). Livre blanc sur l'illectronisme : https://sps.fr/wp-content/uploads/2019/07/SPS_Livre_Blanc_Contre_Illectronisme_Juin2019.pdf
- **Unis Cité** (consulté en septembre 2023). Site web : <https://www.uniscite.fr/unis-cite-association-service-civique/>
- **VoisinMalin** - Accueil (voisin-malin.fr)
- Un appel à projet pour outiller la médiation numérique. (2021). ANCT <https://agence-cohesion-territoires.gouv.fr/un-appel-projet-pour-outiller-la-mediation-numerique-408>
- Un appel à projets pour un numérique éducatif inclusif. (2021, juin 14). Banque des Territoires. <https://www.banquedesterritoires.fr/un-appel-projets-pour-un-numerique-educatif-inclusif>
- <https://labo.societenumerique.gouv.fr/fr/articles/dispositif-territoires-num%C3%A9riques-%C3%A9ducatifs-quels-enseignements-tirer-de-lexp%C3%A9rimentation-pour-la-continuit%C3%A9-p%C3%A9dagogique/>
- <https://jeprotegemonenfant.gouv.fr/medias/2023/02/parentalite-num-12pp-20230208-c2.pdf>
- <https://conseiller-numerique.gouv.fr/>
- <https://experience.arcgis.com/experience/320ef88cf24f40929b5c1e6fa0b36d70/?draft=true>
- Défenseur des droits. (2022). Dématérialisation des services publics : Trois ans après, où en est-on ? (p. 95). https://juridique.defenseurdesdroits.fr/doc_num.php?explnum_id=21202
- <http://banquedesterritoires.fr/la-direction-interministerielle-du-numerique-renforce-ses-capacites-daccompagnement-des>
- <https://accessibilite.numerique.gouv.fr/>
- <https://www.opacsaneetloire.fr/actualites/vous-en-etes-ou-avec-le-numerique>



IMPACT TANK

