



CONSEILLER  
NUMÉRIQUE  
France  
services

# Bien démarrer ma mission



RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

AGENCE  
NATIONALE  
DE LA COHÉSION  
DES TERRITOIRES



BANQUE des  
TERRITOIRES



version avril 2021



# Édito



*Madame, Monsieur, Cher(e) conseiller(e) numérique,*

*Si vous avez ce livret entre vos mains, c'est ce que vous avez choisi de vous former à un métier d'intérêt général, passionnant et qui a de l'avenir: celui de Conseiller numérique France Services.*

*Un métier d'intérêt général car, en tant qu'ambassadeur de la marque France, vous allez être investi d'une mission fondamentale: former et rendre les Français autonomes dans leurs usages numériques, tout en les sensibilisant aux opportunités et risques qu'ils comportent. Aujourd'hui encore, treize millions de nos concitoyens éprouvent des difficultés à utiliser un ordinateur. Il est temps d'y remédier.*

*Un métier passionnant, puisque votre mission intervient à un moment où le numérique est devenu un pilier de notre société. Nous l'avons vu avec la crise sanitaire: il est parfois devenu vital de pouvoir travailler de chez soi, de rester virtuellement en contact avec ses proches, de consulter un médecin à distance. Le numérique nous accompagne et facilite notre vie quotidienne.*

*Un métier d'avenir, car il se situe à la frontière entre les métiers de la technologie et ceux de l'accompagnement social, deux socles de notre société aujourd'hui et demain, et dont vous allez prouver la complémentarité sur le terrain. Vous aurez à rassurer les Français vis-à-vis des outils, des services, des démarches. Vous aurez également à être les pédagogues d'une nouvelle grammaire, celle d'une société de plus en plus numérique où chacun doit avoir sa place.*

*Pour toutes ces raisons, et parce que la France a besoin de vos compétences et de votre motivation, je vous souhaite de vous épanouir dans vos futures missions, dont je ne manquerai pas de suivre les avancées et les fruits qu'elles porteront. Bonne route!*

Cédric O

Secrétaire d'État chargé de la Transition numérique

Et des Communications électroniques

# Bienvenue

## **Bienvenue dans le dispositif Conseillers numériques**

**France Services!** Dans quelques jours vous allez embarquer dans une nouvelle aventure humaine et professionnelle, qui vous conduira à accompagner des centaines de personnes éloignées du numérique.

Aujourd'hui le numérique est partout. Il touche la quasi-totalité des activités humaines et l'enjeu est de faire en sorte que chacun en ait un usage maîtrisé.

**À l'issue de votre formation, vous rejoindrez la grande famille de la médiation numérique.** Vous deviendrez acteurs du service aux publics : vous agirez aux côtés des centaines de médiateurs numériques qui accompagnent les Françaises et les Français dans leurs démarches et usages numériques du quotidien. Un savoir qu'ils conserveront toute leur vie !

Cette famille, c'est un réseau solide d'acteurs de la médiation numérique. Depuis 20 ans les médiateurs numériques œuvrent dans des lieux publics ou privés, que l'on appelle « espaces publics numériques », « espaces multimédia », « cyberbases » ou encore « tiers-lieux ». Ce réseau est d'ailleurs unique en Europe! Il s'est construit dans les années 2000 en réponse au besoin social croissant d'accompagner la population. Les pouvoirs publics ont encouragé ces actions: en 2018, la stratégie nationale pour un numérique inclusif a abouti à une mobilisation sans précédent pour l'inclusion numérique.

**Accompagner dans les usages numériques, 13 millions de Français qui en sont exclus est en effet un vrai défi de société,** auquel le dispositif Conseiller numérique France Services vient apporter une réponse d'ampleur, entièrement financée par l'Etat. Au total, à vos côtés, ce sont en effet 4 000 personnes qui agiront tous les jours pour que le numérique devienne une chance pour toutes et tous, partout.

Pour vous épauler dans votre mission, de nombreux acteurs sont mobilisés à vos côtés. Vous trouverez dans ce livret des informations et des conseils pour vous aider à prendre vos marques et à avoir toutes les cartes en main quand vous commencerez votre mission.

Maintenant, c'est à vous de jouer !

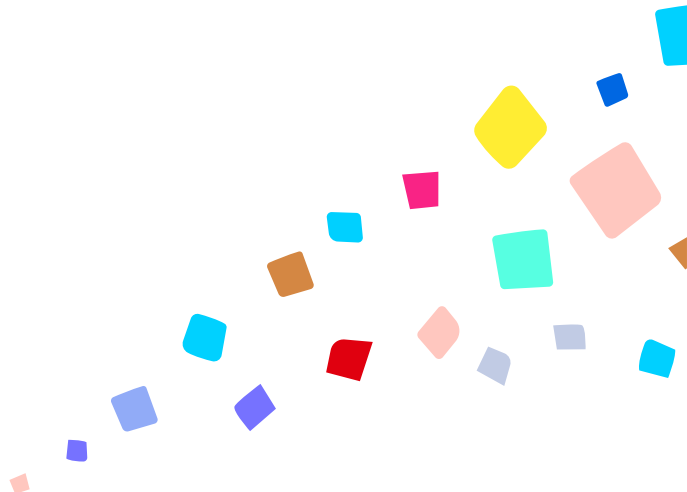


« Devenir médiateur numérique c'est exercer un métier qui allie la rencontre et l'humain, aux enjeux techniques et politiques du numérique. »

Éric Durand, coordinateur numérique et fabmanager à la Quincaillerie, Tiers Lieux de l'Agglomération du Grand Guéret en Creuse

## Le saviez-vous ?

- 13** Millions de nos concitoyens sont éloignés du numérique.
- 4 000** Conseillers numériques France Services recrutés sur tout le territoire.
- 5 000** Lieux de médiation numérique en France.
- 12** Hubs territoriaux, têtes de réseau régionales de l'inclusion numérique sont chargées dans chaque région de mettre en réseau et d'accompagner les médiateurs numériques, les entreprises et les collectivités territoriales qui souhaitent s'engager auprès des publics éloignés du numérique.



# Sommaire

- 1 Embarquement immédiat** p. 6  
Ce qu'il faut savoir sur le dispositif Conseiller numérique France Services
- 2 Sur la route** p. 8  
Devenir Conseiller numérique France Services en 6 étapes
- 3 La *check-list*** p. 10  
A glisser dans les bagages
- 4 L'espace Coop** p. 12  
Garder le contact avec la plateforme des Conseillers numériques France Services
- 5 Le réseau** p. 14  
Comprendre l'organisation territoriale de la médiation numérique
- 6 Les outils** p. 18  
À toujours avoir dans son cartable
- 7 Contacts** p. 21

# Embarquement immédiat

## Ce qu'il faut savoir sur le dispositif Conseiller numériques France Services en quelques chiffres

### 4 000 conseillers numériques

Ca y est ! **Vous êtes sur la ligne de départ** comme les 3 999 autres Conseillers numériques. Avec eux, **vous participerez à renforcer l'action d'accompagnement au numérique dans toute la France.** Cette mobilisation très attendue, est financée par l'État au travers du plan France Relance. C'est un effort sans précédent, à la hauteur du défi de société auquel elle répond.

Pendant la durée de votre engagement, **il n'y aura pas deux aventures identiques** parmi les 4 000 Conseillers numériques. Les parcours seront aussi différents que le sont les structures d'accueil publiques ou privées, qui orientent et accompagnent les publics éloignés du numérique : espace public numérique, France Services, tiers-lieux, etc. Les situations que vous allez rencontrer seront uniques, comme le sera chaque rencontre avec les personnes que vous allez accompagner.

### 3 missions

En fonction de votre structure d'accueil, vous serez amené à mobiliser toute une palette de compétences, auprès d'une grande diversité de publics. **Vous aurez tous pour mission de :**

- **Soutenir les Français dans leurs usages quotidiens du numérique.** Les demandes seront très diverses. Par exemple : apprendre à travailler à distance, consulter un médecin, vendre un objet, acheter en ligne, etc.
- **Sensibiliser aux enjeux du numérique et favoriser des usages citoyens et critiques.** Cela passe par le fait d'apprendre à s'informer et à vérifier les sources, protéger ses données personnelles, maîtriser les réseaux sociaux, suivre la scolarité de ses enfants, etc. ;
- **Permettre aux usagers de s'autonomiser pour réaliser des démarches administratives en ligne.** Votre rôle sera de guider les personnes, sans pour autant faire à leur place.

### 3 règles d'or

En tant que Conseiller numérique, vous représentez le dispositif Conseiller numérique France Services auprès du grand public. Outre votre tenue vestimentaire qui vous sera fournie, vous serez tenu de respecter quelques principes :

- **Modération et devoir de réserve** : restez modéré dans vos propos, à la fois par rapport aux réactions éventuelles de l'utilisateur, et par rapport aux difficultés que vous pourriez rencontrer dans votre accompagnement.
- **Patience et disponibilité** : sachez prendre le temps. Adaptez-vous aux différents publics et restez bienveillant face à leurs réactions.
- **Égalité de traitement** : réservez le même accueil à tous les publics que vous accompagnez.

### 6 défis d'accompagnement prioritaires

Les missions que vous allez effectuer peuvent être très variées. Quelques types d'accompagnement seront cependant plus demandés que d'autres. Par exemple :



Prendre en main un équipement informatique (ordinateur, smartphone, tablette, etc.)



Naviguer sur Internet



Envoyer, recevoir, gérer ses courriels



Installer et utiliser des applications utiles sur son smartphone



Créer et gérer (stocker, ranger, partager) ses contenus numériques



Connaître l'environnement et le vocabulaire numérique

### 6 outils à mobiliser dans votre panoplie de conseiller

Pour apporter une réponse aux personnes sur les différentes catégories d'accompagnement, vous aurez plusieurs cordes à votre arc. Voici quelques-uns des principaux outils que vous pourrez mobiliser.



Répondre et informer l'utilisateur



Présenter à l'utilisateur les services et dispositifs disponibles



Accompagner l'utilisateur individuellement



Animer un atelier thématique



Rediriger l'utilisateur vers d'autres structures expertes, quand c'est nécessaire



Faire une démarche pour le compte d'un utilisateur avec Aidants Connect

# Sur la route

## Devenir Conseiller numérique France Services en 6 étapes



### Notre conseil

Connaissez-vous PIX ? C'est le service public en ligne pour évaluer, développer et certifier ses compétences numériques. Même s'il est facultatif, n'hésitez pas à le passer. Il va vous être utile tout au long de votre parcours !  
Rendez-vous sur [www.pix.fr](http://www.pix.fr)



### Je découvre le dispositif

sur le site [conseiller-numerique.gouv.fr](http://conseiller-numerique.gouv.fr).  
Je m'inscris.



### Je passe le test d'évaluation des compétences numériques PIX

et je partage mes résultats.



### Je découvre et j'échange avec ma structure d'accueil.

Cela fonctionne, je suis sélectionné !

### Ma structure d'accueil m'oriente vers un organisme de formation

sélectionné par le dispositif Conseillers numériques France Services.



### Je passe le test de positionnement

Ce test va me permettre de connaître mon besoin en formation.  
Les formations durent entre 105 et 420 heures et peuvent se dérouler en alternance.

### Vous êtes ici



### Je rejoins une formation

- La formation en présentiel ou à distance dépend du territoire où j'exercerai la mission.
- Les promotions sont de taille réduite, entre 10 et 25 personnes, pour mieux faire connaissance.







#### Notre conseil

Une fois inscrit, n'hésitez pas à contacter au moins deux autres membres du dispositif sur la plateforme communautaire des Conseillers numériques sur votre territoire. Vous pourrez ainsi échanger vos expériences avec les autres Conseillers ! (voir p.12-13)



#### Notre conseil

Développer son réseau, c'est la clef pour durablement m'insérer professionnellement comme médiateur numérique ! (voir p.12-13, et p. 14 à 17)

**Une adresse mail @conseiller-numerique.fr m'est créée.**

**Je reçois une invitation pour m'inscrire sur la plateforme des Conseillers numériques France Services :**

[coop.conseiller-numerique.fr](http://coop.conseiller-numerique.fr)

Cette plateforme permet de mettre en réseau tous les Conseillers numériques France Services sur l'ensemble du territoire.

**Je rejoins ma structure d'accueil :**

*En fonction de la nature de ma structure d'accueil (France Services ou Fablab par exemple) mes tâches ne seront pas les mêmes.*

*Pour pouvoir poser toutes mes questions pendant la formation, je n'hésite pas à me renseigner en détail sur mes tâches avant d'arriver dans ma structure d'accueil.*

**Je passe l'examen du certificat de compétences professionnelles**

(CCP1) « Accompagner différents publics vers l'autonomie dans les usages des technologies, Services et médias numériques » :

- Cette certification correspond au premier CCP du titre professionnel de niveau 5 « Responsable d'Espace de Médiation Numérique ».
- Je passe aussi mon examen de certification PIX.

**Je participe à la vie du dispositif Conseillers numériques France Services :**

- Notamment grâce à la plateforme communautaire des Conseillers numériques France Services.
- Je participe aux temps d'échange et conférences organisées par le programme pour garder mes compétences à jour.
- Je vais à la rencontre des réseaux de la médiation numérique du territoire en contactant les Hubs territoriaux.

**J'effectue mon suivi d'activité sur l'espace « Coop »**

de la plateforme communautaire et j'aide ma structure d'accueil à effectuer le reporting du dispositif.

# La check-list

## À glisser dans les bagages

### **Durant la formation**

Je prends régulièrement contact avec ma structure d'accueil pour garder le lien avec mon employeur. Je peux ainsi dire où j'en suis dans ma formation et préciser l'étendue et les modalités de la mission.

Par exemple, je peux savoir quels sont les publics qui sont accueillis, quels types d'ateliers sont organisés? Quelles sont les problématiques d'accompagnement les plus fréquentes? Je peux ainsi **poser toutes mes questions durant la formation et me professionnaliser plus rapidement**. Certaines structures d'accueil peuvent aussi fournir des lectures. Alors, je n'hésite pas à demander!

### **La création de mon mail @conseiller-numérique.fr et l'inscription sur la plateforme en ligne des Conseillers numériques France Services**

1. Je reçois un mail d'invitation sur ma boîte personnelle, celle qui m'a servi pour candidater au dispositif via le site [www.conseiller-numerique.gouv.fr](http://www.conseiller-numerique.gouv.fr).
2. Je crée mon mot de passe de connexion, il servira également pour me connecter à la plateforme.
3. Je finalise mon inscription via le lien de connexion envoyé sur mon mail @conseiller-numerique.fr.

### **Quelques jours avant de venir découvrir ma structure d'accueil**

Je prends contact avec ma structure d'accueil pour **convenir de mes modalités d'arrivée** :

- l'heure, le lieu et le jour d'arrivée;
- le dispositif de la journée;
- le contact téléphonique de la personne qui va m'accueillir si je ne la connais pas encore.



## **Le premier jour arrive !**

- Je pense à revêtir ma tenue vestimentaire.
  - Je fais un tour des bureaux et je me présente à toute l'équipe.
  - Je me renseigne sur les processus internes de la structure et mon emploi du temps de la semaine.
  - Je récupère mon matériel, je signe mon contrat et je peux commencer.
  - À la fin de la journée, je fais le point avec mon responsable pour poser mes questions et avoir ses conseils. En cas de besoin, je sollicite des collègues médiateurs numériques, soit dans ma structure d'accueil, soit dans le réseau territorial, par exemple via les Hubs territoriaux qui sont les têtes de réseau régionales de l'inclusion numérique ! (*voir p. 14*)
- 

## **Les bons réflexes du premier jour**

1. Posture neutre et cordiale, mais pas familière, commencez l'échange par des formules telles que « Bonjour monsieur / madame, en quoi puis-je vous aider ? ».
  2. Politesse et tact, à conserver quelle que soit la manière dont l'utilisateur s'adresse à vous.
  3. Regard, adressez-vous à la personne directement, en la regardant en face.
- 

## **Pendant toute ma mission**

- Je pose toutes mes questions et **j'échange mes expériences sur l'espace Coop : la plateforme communautaire des Conseillers numériques France Services !**
- Je puise dans les **ressources du dispositif Conseiller numérique France Services** pour continuer à bénéficier d'un accompagnement, grâce aux rencontres qui seront organisées par l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT) et par les Hubs territoriaux. En fonction des régions, des journées d'intégration pourront être organisées : restez au courant en consultant votre adresse mail @conseiller-numérique.fr toutes les semaines.
- Je remplis mes comptes rendus d'activités sur l'espace Coop.**

# L'espace Coop

## Garder le contact avec la communauté, via la plateforme des Conseillers numériques France Services



[coop.conseiller-numerique.fr](https://coop.conseiller-numerique.fr)

Cette adresse vous permet de vous connecter à la plateforme



[webmail.gandi.net/roundcube/](https://webmail.gandi.net/roundcube/)

Cette seconde adresse permet de vous connecter à votre mail @conseiller-numerique.fr

## Que trouver dans l'espace [coop.conseiller-numerique.fr](https://coop.conseiller-numerique.fr) ?

- Mon compte-rendu d'activités que je dois obligatoirement renseigner.
- Les actualités du dispositif Conseiller numérique France Services
- Le soutien et les conseils de toute la communauté
- Des ressources (bibliographies, ressources pédagogiques, vidéos, glossaire des acronymes de l'administration...)
- Des questions-réponses
- Vous pouvez également y télécharger la dernière version du kit d'accueil des Conseillers numériques

## Convaincu ? Voici les 2 étapes pour rejoindre la communauté des conseillers numériques France Services

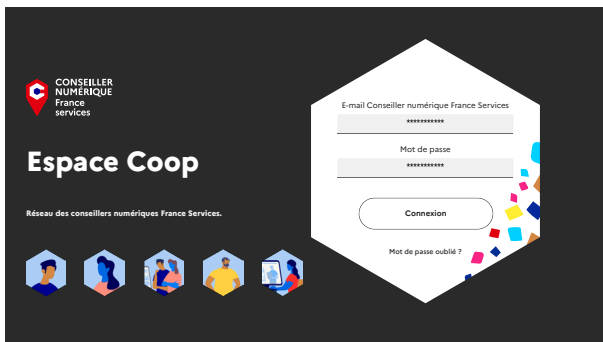
Un mail d'invitation est envoyé à chaque Conseiller numérique, via leur boîte mail qui a servi pour candidater sur la plateforme, celui-ci contient un lien qui permet :

- la création d'un compte mail @conseiller-numerique.fr propre à chaque Conseiller numérique France Services.
- Une fois ce compte mail activé, il faudra se connecter à la boîte de réception et cliquer sur un second lien de connexion à l'espace Coop.



### Pensez-y !

Les conseillers numériques peuvent s'échanger des messages électroniques avec leur adresse @conseiller-numerique.fr et sur l'espace communautaire. Pensez à consulter régulièrement votre mail et les espaces d'échange !



## Le suivi d'activité individuelle

Pour chaque accompagnement réalisé, qu'il s'agisse d'un atelier, d'un accompagnement individuel, ou d'une demande ponctuelle, un formulaire comportant huit champs est à remplir, il sert à renseigner les informations suivantes :

- la commune, l'agglomération où vous avez réalisé votre activité ;
- le canal d'accompagnement, c'est à dire, s'il s'agissait d'un accompagnement à votre permanence de rattachement ou bien un autre lieu ;
- le nombre d'usagers que vous avez accompagnés ;
- leur catégorie d'âge ;
- leur statut (étudiant, retraité, en recherche d'emploi...);
- les thématiques que vous avez abordées lors de l'accompagnement ;
- la durée de l'accompagnement ;
- la reconduction de l'accompagnement, s'il y a lieu.

Enregistrer vos accompagnements vous permettra d'une part d'obtenir la visibilité sur l'ensemble de votre activité de médiateur numérique via une visualisation statistique.

Rassurez-vous, les données que vous enregistrerez ne seront pas comptabilisées individuellement en votre nom, elles seront néanmoins mutualisées au niveau de votre région, et permettront de connaître le nombre d'accompagnements réalisés grâce au dispositif financé par l'État.



### Calendrier de mise à disposition

La plateforme communautaire comme le site ressource sont en cours de construction et seront disponibles à partir du mois de mai 2021. Consultez régulièrement votre messagerie @conseiller-numerique.fr pour vous tenir au courant des mises à jour !

# Le réseau

## Comprendre l'organisation territoriale de la médiation numérique : les réseaux territoriaux

### Qui sont les acteurs de la médiation numérique en France ?

Sur le territoire français, **on compte environ 5 000 lieux appartenant de près ou de loin à la grande famille de la médiation numérique**. Espace public numérique, espace de travail partagé, mais aussi fablab, medialab, *hackerspace*, *makerspace*, tiers-lieux : ces lieux d'un nouveau genre accompagnent les Français dans leurs usages numériques du quotidien. Ils contribuent à permettre à tout un chacun de s'autonomiser dans ses usages numériques et de saisir les opportunités d'un numérique créatif.

Chaque jour, des collégiens apprennent à trouver de nouvelles sources pour leurs exposés dans les médiathèques, parmi les milliards de choix et de nouveaux médias qu'offre le web ; des demandeurs d'emploi construisent leurs CV grâce à des ateliers de l'espace public numérique de leur quartier ; des personnes âgées apprennent à remplir leur déclaration d'impôts en ligne après avoir passé la porte d'une Maison France Services. **Ces lieux, ces activités, ces services, sont notamment portés par les acteurs de la médiation numérique. Ils seront vos partenaires sur le terrain.**

Pour les trouver [carto.aidantsconnect.beta.gouv.fr/](https://carto.aidantsconnect.beta.gouv.fr/)



#### Dans votre région : découvrez les hubs territoriaux pour un numérique inclusif

Les Hubs sont les têtes de réseaux régionales de la médiation numérique. Ils ont pour objectif de consolider l'offre de médiation numérique sur leur territoire. Leurs missions : animer et former l'écosystème de la médiation numérique et accompagner les projets d'inclusion numérique sur leur territoire. Ils accompagnent les lieux de médiation numérique et soutiennent le déploiement d'autres dispositifs de politique publique pour l'inclusion numérique.

Aujourd'hui, 12 Hubs sont soutenus par la Banque des Territoires et par l'Agence Nationale de la Cohésion des territoires. L'objectif est de couvrir l'ensemble du territoire nationale en 2021.

Voir la carte des Hubs : [societenumerique.gouv.fr/hubs/](https://societenumerique.gouv.fr/hubs/)



#### Dans votre ville ou département : trouvez vos réseaux territoriaux

Il existe de nombreux réseaux territoriaux de médiation numérique très actifs : par exemple dans la Creuse, le réseau Tela ou encore le réseau des PAPI de la ville de Brest.

Renseignez-vous auprès de votre structure d'accueil et du Hub territorial de votre région pour entrer en contact avec eux ! (voir p. 21)

## Qui sont les autres réseaux qui font de la médiation numérique ?

Depuis quelques années, **les médiateurs numériques sont rejoints par des aidants numériques professionnels, qui voient leurs métiers se transformer avec le numérique.** C'est le cas des travailleurs sociaux, bibliothécaires, secrétaires de mairie, maraudeurs, et bien d'autres. La médiation numérique n'est pas leur cœur de métier mais ils doivent pouvoir accompagner les usagers sur les espaces administratifs disponibles en ligne.

En plus des espaces et réseaux de médiation numérique, **il existe donc de nombreuses autres associations qui œuvrent dans le champ de la médiation numérique** pour qui les activités de médiation numérique constituent une activité parmi d'autres, telles que l'insertion sociale, animation culturelle ou encore le reconditionnement de matériel informatique usagé. En voici quelques-unes, qui seront vos partenaires dans les missions d'accompagnement des publics qui seront les vôtres :

- **Structures d'animation locale et d'accompagnement social**

MJC, PIMMS, Centres sociaux, Espaces de Vie Sociale, médiathèques, Régies de quartier.

- **Associations caritatives à portée nationale**

Secours populaire, Mouvement Emmaüs, Secours Catholique, Restos du Coeur, Croix Rouge, etc.

- **Associations caritatives à portée nationale**

- **Associations s'adressant à des publics spécifiques :**

Handicap ( APF...);

Familles ( Familles rurales, Point Information Famille...);

Seniors (CLIC);

Illettrisme ( Centre Ressources Illettrisme);

Jeunesse ( Mission Locale pour l'emploi, réseau Information Jeunesse : CRIJ, PIJ, BIJ...).

### Focus sur :

#### Les PIMMS

Les Points Information Médiation Multiservices sont le fruit de la collaboration de l'État, des opérateurs de service public, des collectivités et de certaines entreprises partenaires. Ce sont des lieux de médiation entre les citoyens et les principaux services de la vie quotidienne.

Il existe 69 PIMMS en France. Spécialistes de la médiation sociale, les PIMMS accompagnent à de nombreuses démarches administratives en ligne. Plusieurs de PIMMS bénéficient du label France Services ou MSAP.

#### Les Centres sociaux

Les Centres sociaux sont des structures de proximité qui animent le débat démocratique, accompagnent des mobilisations et des projets pour les habitants par les habitants. Ils proposent des activités sociales, éducatives, culturelles, familiales pour répondre aux besoins dans le territoire. 9 Centres sociaux sur 10 proposent dans leur projet un axe d'intervention sur l'accès aux droits.

Parmi eux, 60 % proposent des actions de lutte contre la fracture numérique. Ils constituent donc une ressource importante des territoires dans l'accompagnement aux démarches administratives.

# Le réseau

## Comprendre l'organisation territoriale de la médiation numérique : les réseaux nationaux

Depuis 2018, l'État a contribué au renforcement ou à la création de nombreux réseaux qui mettent en place des actions d'accompagnement au numériques de la population. Vous les croiserez très certainement dans le cadre de vos activités !

### Les Espaces France Services (ou les MSAP)

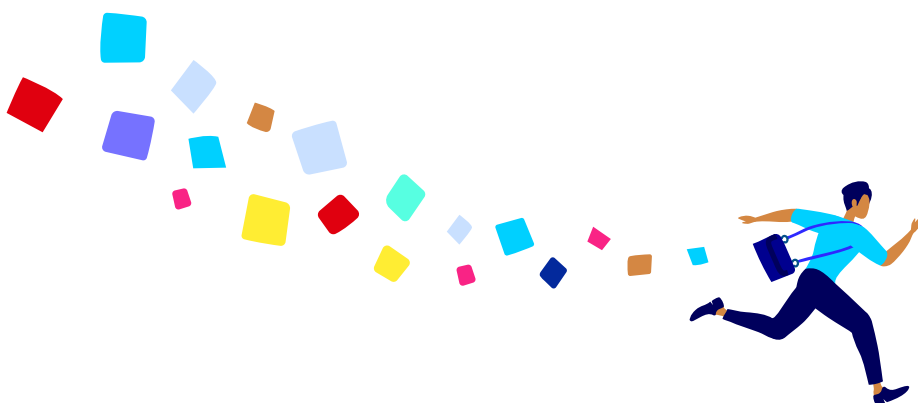


Le nouveau label France Services lancé en janvier 2020 vise à harmoniser le niveau général et une montée en gamme de l'offre des Maisons de services au public (MSAP). **Ce programme de l'État veut déployer sur le territoire 2 000 sites destinés à offrir une base commune d'offres aux services publics. Ce programme, piloté par l'ANCT et associant à ses côtés la Banque des Territoires (BDT) et La Poste, compte au total 9 partenaires (CNAV, CNAF, CNAM, Ministère de l'Intérieur, Ministère de la Justice, MSA, Pôle Emploi, La Poste et la BDT).**

Le réseau France Services vise à répondre à cette double ambition : **cibler prioritairement les territoires fragiles (QPV et grande ruralité) tout en offrant un socle commun de démarches à 30 minutes de chaque usager.**

**Afin d'aller au plus près des habitants, certaines France Services privilégient des implantations multisites, d'autres le service itinérant, ou l'organisation de permanences partenaires** (en mairie, pendant les marchés, dans des locaux associatifs, etc.). Elles peuvent ainsi être adossées à des centres médico-sociaux, à des offices du tourisme, des médiathèques, des bureaux de Poste, des espaces de co-working, etc. 1123 France Services ont été labellisés au 1<sup>er</sup> janvier 2021, bientôt 1 304 en avril 2021.

Voir la carte des Espaces France Services : [cget-carto.github.io/France-services/](https://cget-carto.github.io/France-services/)







## Les Fabriques de territoire

Afin de soutenir le développement des « tiers-lieux », l'État a lancé en 2019 le soutien et la labellisation de 300 Fabriques de territoires. **Les Fabriques de territoires sont des têtes de réseau qui jouent un rôle central sur leur territoire.** Elles sont :

- Lieu de ressources pour les porteurs de projets de tiers-lieux.
- Lieu de travail, de formation et d'apprentissage.
- Lieu de création et de culture.
- Lieu d'inclusion numérique pour les populations éloignées de ces usages.

Parmi ces 300 lieux, en cours de labellisation, **32 Fabriques Numériques de Territoires**, situées en quartier prioritaires de la politique de la ville (QPV), **concentrent leur offre de service sur l'accompagnement aux usages du numérique.**

## Focus sur la coopérative nationale des acteurs de la médiation numérique : la Mednum



La Mednum est une société coopérative d'intérêt collectif qui **crée et accélère des solutions pour l'inclusion numérique des 13 millions de Français exclus du numérique.**

Elle agit directement auprès des publics en situation de fragilité numérique et accompagne les organisations et les médiateurs numériques qui les accueillent, les orientent et qui les forment.

Son objectif est de faire des technologies numériques un facteur de progrès, d'efficacité, d'inclusion et d'encapacitation pour tous les Français sur tous les territoires. Rejoindre la Mednum comme sociétaire, c'est rejoindre un réseau national qui rassemble 86 organisations (associations, entreprises, collectivités territoriales, État...) engagées sur l'inclusion numérique.

En savoir plus : [www.lamednum.coop](http://www.lamednum.coop)

# Les outils

## À toujours avoir dans son cartable

L'État a accompagné la création de plusieurs outils structurants pour le secteur de la médiation numérique. Ils peuvent vous servir au quotidien dans vos actions d'accompagnement. Vous allez les utiliser dans le cadre de vos missions, pour accompagner les usagers ou pour mettre à jour vos compétences, alors autant les découvrir tout de suite !

### Accompagner les usagers :

#### Avec Aidants Connect



Aidants Connect permet à des aidants professionnels habilités, tels que les travailleurs sociaux ou les secrétaires de mairie, de **réaliser des démarches administratives en ligne de manière légale et sécurisée pour le compte de personnes en difficulté avec les outils numériques**. L'ensemble des connexions effectuées sont tracées et stockées. Aidants Connect permet ainsi de protéger les personnes accompagnantes (comme les Conseillers numériques France Services !) mais aussi les personnes accompagnées, qui évitent ainsi de communiquer des données sensibles telles qu'un identifiant d'accès au portail des impôts.

En savoir plus : [aidantsconnect.beta.gouv.fr/guide\\_utilisation/](https://aidantsconnect.beta.gouv.fr/guide_utilisation/)

#### Avec le Pass numérique



#### Pass numérique

Le Pass numérique est un support d'une valeur monétaire qui permet à des personnes identifiées en difficulté avec le numérique d'accéder gratuitement à des parcours d'initiation ou de perfectionnement aux usages numériques, dans des structures préalablement agréées pour les accueillir. Les structures agréées perçoivent en contrepartie de l'accompagnement réalisé, la somme d'argent correspondant à la valeur faciale du Pass.

Depuis 2019, l'ANCT propose aux collectivités territoriales un cofinancement (à hauteur de 50% du montant total de leur projet) pour leurs achats de Pass numériques. 84 collectivités (conseils régionaux, conseils départementaux, EPCI, syndicats mixtes) sont ainsi accompagnées par l'ANCT pour un montant total de 22 millions d'euros soit près de 2 200 000 Pass achetés et à terme 440 000 personnes accompagnées. En 2021, l'ANCT renouvelle son offre de cofinancement à l'attention des collectivités territoriales.

Plus d'informations ici : <https://agence-cohesion-territoires.gouv.fr/pass-numerique-116>

L'ANCT achète par ailleurs des Pass numériques qu'elle propose et distribue auprès de publics spécifiques identifiés par d'autres programmes de l'ANCT comme les personnes résidant en Quartiers Prioritaires de la Ville ou en Zone de Revitalisation Rurale dans le cadre de son opération « Pass Rentrée ».

En savoir plus sur : [agence-cohesion-territoires.gouv.fr/pass-numerique-116](https://agence-cohesion-territoires.gouv.fr/pass-numerique-116)

## Avec Solidarité numérique



Solidarité Numérique est une **plateforme d'aide aux usages numériques du quotidien** (communiquer avec ses proches, télétravailler, consulter un médecin à distance, réaliser ses démarches administratives en ligne, etc). Elle repose sur deux outils :

- un numéro d'appel téléphonique, **01 70 772 372** (non surtaxé partout en France), pour bénéficier d'un accompagnement à distance par des professionnels de la médiation numérique, du lundi au vendredi, de 9 h à 18h ;
- un site Internet ressource, **www.solidarite-numerique.fr**, qui propose des conseils et tutoriels pour réaliser soi-même ses usages numériques du quotidien.

Si Solidarité Numérique est née dans l'urgence du premier confinement au printemps 2020 grâce à la mobilisation des acteurs de la médiation numérique, la plateforme est désormais pilotée par l'ANCT avec l'appui opérationnel de la MedNum.

En savoir plus : [www.solidarite-numerique.fr](https://www.solidarite-numerique.fr)

## Accompagnez vos publics vers l'autonomie numérique avec Pix



Pix, le service public en ligne pour évaluer, développer et certifier ses compétences numériques, met à la disposition de tous les acteurs de la médiation numérique deux outils pour accompagner vers l'autonomie numérique :



**ABC diag**

**Avec ABC Diag, diagnostiquez en 10 questions et moins de 15 minutes la maîtrise de compétences numériques essentielles** de façon objective, ludique et simple :

le test est accessible librement sur [pix.fr](https://pix.fr) !



**ABC pix**

**Avec ABC Pix, accompagnez vos publics dans le développement des compétences indispensables pour exercer leur e-citoyenneté** (navigation sur Internet, usage de la messagerie, droits et risques du numérique...). Les tests ABC Pix sont automatiquement mis à la disposition des Conseillers numériques via la plate-forme [coop.conseiller-numerique.gouv.fr](https://coop.conseiller-numerique.gouv.fr) (il n'est pas nécessaire d'en faire la demande depuis le site de Pix).

En savoir plus : [pix.fr/mediation-numerique](https://pix.fr/mediation-numerique)

## Avec les événements Numérique en Commun(s) NEC



Numérique en Commun[s] est un **dispositif d'animation qui rassemble et accompagne les acteurs de la médiation**, les collectivités et les entreprises dans le développement d'un numérique d'intérêt général inclusif, éthique et durable. NEC propose un cadre commun pour co-construire les outils de l'inclusion numérique et structurer une gouvernance au service des territoires et de celles et ceux qui y vivent. NEC comprend un événement national organisé dans une ville différentes chaque année et l'organisation de NEC locaux, organisés librement tout au long de l'année à l'initiative d'acteurs locaux souhaitant rassembler les acteurs du territoire.

En savoir plus : [www.numerique-en-communs.fr/nec-locaux-2020/](http://www.numerique-en-communs.fr/nec-locaux-2020/)

## Pour continuer à découvrir les enjeux et acteurs de la médiation numérique

Pour assurer un bon accompagnement des publics, mettre à jour vos compétences sera nécessaire. Voici quelques pépites dénichées pour vous par le dispositif Conseillers numériques France Services :

- Voyagez avec Hyperliens pour découvrir l'autre visage de la France numérique  
[agence-cohesion-territoires.gouv.fr/la-quincaillerie-un-tiers-lieu-en-creuse-296](http://agence-cohesion-territoires.gouv.fr/la-quincaillerie-un-tiers-lieu-en-creuse-296)
- Découvrez les coulisses du centre d'aide Solidarité numérique  
[play.acast.com/s/solidarite-numerique/1-gaston-chef](http://play.acast.com/s/solidarite-numerique/1-gaston-chef)
- Plongez dans les lectures du Labo du Programme Société numérique  
[labo.societenumerique.gouv.fr](http://labo.societenumerique.gouv.fr)



# Contacts

## Comment faire pour...

### Contactez les autres conseillers numériques France Services ?

Vous avez d'autres questions ? Envie de partager vos expériences ou de trouver des ressources ? Posez les directement sur l'espace communautaire ! Lire aussi p.12 - 13

### Contactez la tête de réseau de la médiation numérique sur mon territoire ?

Pour aller à la rencontre des acteurs de votre territoire et assister à des événements, formations, etc.

**En AURA** — Hinaura

[adrien@hinaura.fr](mailto:adrien@hinaura.fr)

**En Bourgogne-France-Comté** — Mednum BFC

[contact@mednum-bfc.fr](mailto:contact@mednum-bfc.fr)

**En Centre Val-de-Loire** — Hub RECIA

[mednumrcvl@recia.fr](mailto:mednumrcvl@recia.fr)

**En Hauts-de-France** — Les Assembleurs

[bonjour@assembleurs.co](mailto:bonjour@assembleurs.co)

**En Ile-de-France** — Francilin

[equipe@francilin.fr](mailto:equipe@francilin.fr)

**En Occitanie** — RhinOcc

[contact@rhinocc.fr](mailto:contact@rhinocc.fr)

**En PACA** — Hub du Sud

[contact@hubdusud.fr](mailto:contact@hubdusud.fr)

**Dans les Pays-de-la-Loire** — CONUMM

[hub@conumm.fr](mailto:hub@conumm.fr)

**En Nouvelle-Aquitaine** — Hubik

[contact@hubik.fr](mailto:contact@hubik.fr)

— HubeRT

[fablabmanager@cc-montesquieu.fr](mailto:fablabmanager@cc-montesquieu.fr)

**En Polynésie** — Hub UltraNumérique

[contact@ultranumerique.fr](mailto:contact@ultranumerique.fr)

**À la Réunion, Guadeloupe, Polynésie française**

— Ultra-numérique

[danielm@solidarnum.org](mailto:danielm@solidarnum.org)

**En Guyane, en Martinique, à Saint-Martin**

— Hub Antilles-Guyane

[hub.antilles.guyane@gmail.com](mailto:hub.antilles.guyane@gmail.com)



**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**AGENCE  
NATIONALE  
DE LA COHÉSION  
DES TERRITOIRES**



**BANQUE des  
TERRITOIRES**

