



**Quelles questions et conclusions  
apportent l'analyse des entretiens menés ?**

**ÉTAT DES LIEUX DU BOUQUET**

**AMI OUTILLER LA MÉDIATION NUMÉRIQUE DES TERRITOIRES**

**La méthodologie** 3

**L'analyse des services** 8

La formation professionnelle 9

L'animation des réseaux CNFS 13

L'accompagnement des territoires 17

L'organisation d'évènements 21

**Les préconisations** 25

# Avant-propos

Les objectifs de ce projet ont évolué au fur et à mesure de l'avancée de nos travaux. Les entretiens menés et les phases de travail réalisées auprès des hubs nous ont permis de ré-interroger en continu les buts qui étaient les nôtres.

Le point de départ : dans le cadre du fond d'amorçage, tous les hubs s'étaient engagés à structurer un modèle économique pérenne *sans vraiment y parvenir* (dépendance au financement de l'état, réponse à des AO mais principalement à ceux de l'état...)

Notre intention initiale était ainsi de développer une offre de services standardisée, mutualisée et co-construite, pour les territoires, à destination des hubs.

Notre projet a reçu un accueil inégal de la part des hubs : certains se sont montrés très enthousiastes, d'autres plutôt réticents face à la notion même d'offre de services.

Notre première impression : un clivage entre les hubs issus de la *Vague 1*, ayant consommé leurs fonds d'amorçage, et ceux issus de la *Vague 2*, encore sous conventionnement.

Les entretiens ont cependant ensuite permis de faire apparaître des différences plus nuancées.

Les hubs ne sont pas un ensemble homogène de structures ayant des finalités similaires, mais des structures très hétérogènes ayant des finalités plurielles et très différenciés.

Enfin, il apparaît essentiel de développer une relation de confiance entre tous afin de favoriser le partage des ressources.

***Par nature, les hubs sont des articulateurs - en charge de la gestion d'un écosystème local - et des opérateurs - qui déploient des missions sur les territoires -.***

***Dans ce cadre, face aux résistances observées par les hubs face à la notion d'offre de services, l'objectif primaire du Bouquet doit-il être de permettre de cartographier les actions menées, de formaliser les objectifs de leurs activités, les indicateurs à partager et plus globalement de mesurer leur efficacité ?***

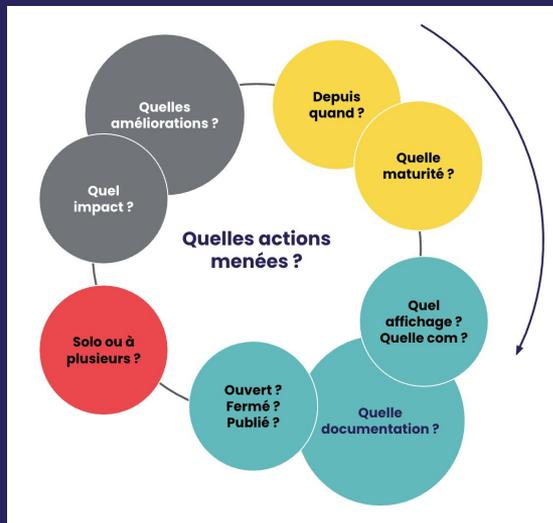


## La phase de questionnement du Bouquet

### PHASE 2

FÉVRIER > MARS 23

→ Mener une série de 12 entretiens auprès des hubs pour aller plus loin dans l'analyse des services déployés.



### LES ÉTAPES MENÉES DANS CETTE PHASE

- La création d'un guide et d'une méthode d'entretien
- Un test auprès d'un premier Hub pour réajuster le guide d'entretien
- Une formation avec les responsables des entretiens sur la méthode

avec Camille Montorio de la Ligue de l'enseignement, Clément Dulude de La Mednum & Président d'Hubikoop et Edmond Wach d'Agate.

- Un tableau de synthèse pour analyser les propos collectés.

### PHASE 3

AVRIL 23

→ Analyser le matériel rassemblé et le mettre en questionnement avec les acteurs de l'écosystème pour co-construire un plan d'actions.



### LES ACTIONS MENÉES DANS CETTE PHASE

- L'analyse documentée des entretiens et la production des préconisations associées
- L'organisation d'une série d'entretiens complémentaires pour finaliser le livrable et challenger les propositions.
- La formalisation d'un plan d'actions et d'un calendrier associé.

# L'analyse des services

Le travail de synthèse du premier atelier mené avec les hubs nous a permis de faire émerger une liste de services que nous avons souhaitée analyser :

- La formation professionnelle
- L'animation des réseaux CNFS
- L'accompagnement stratégique de l'inclusion numérique des territoires
- L'organisation d'évènements

**La formation professionnelle fait partie des premiers services évoqués par les hubs, même si sa définition et sa mise en oeuvre posent de nombreuses questions sur le terrain.**

**Le rôle des hubs dans la formation pro**

**L'analyse de l'activité de formation**

**Concrètement, que faut-il faire, selon nous ?**

# La formation professionnelle

## Le rôle des hubs dans la formation professionnelle

### À l'échelle d'une région, en matière d'inclusion numérique, les hubs peuvent :

- **déployer une offre de formation** à destination de publics diversifiés, par ailleurs 7 hubs sur 12 sont Qualiopi
- **organiser des sessions de formation**
- **recruter des formateurs**, acteurs de terrain de la médiation numérique
- **évaluer la pertinence de ce déploiement** et des contenus de formation.

### Dans tous les cas :

- **Les hubs visualisent bien la diversité des publics concernés par la formation aux enjeux de l'inclusion numérique**, même si on constate une disparité de publics à l'échelle nationale
- **Le recours à la formation fait l'unanimité et est affiché comme un axe de développement du modèle économique des hubs**, suite à la fin de marché comme Aidants connect

## L'analyse de l'activité de formation

### 5 empêchements majeurs pour développer et diffuser une offre de formation professionnelle à l'échelle des territoires, finançable par les fonds de formation.

1.

**La formation professionnelle est un sujet mal compris**, parfois confondue avec la sensibilisation professionnelle, ou l'activité de cours et d'enseignement.

L'intervention des hubs dans la formation initiale des CNFS ou l'intégration de l'inclusion numérique au sein des formations des travailleurs sociaux de l'IRTS semblent entretenir cette confusion. S'agit-il de faire la classe comme dans le cadre d'une formation initiale ou de développer des compétences professionnelles ?

2.

**Les obligations relatives à l'habilitation Qualiopi sont par ailleurs fréquemment mal perçues**, et l'approche par compétences et l'évaluation associée sont insuffisamment utilisées pour l'amélioration continue des activités de formation.

3.

**Les hubs ne mobilisent pas les fonds de formation professionnelle - droit commun - et interviennent dans le cadre de projets subventionnés par l'État, lesquels arrivent à leur terme.**

- > Le déploiement d'AC est souvent la principale source de financement
- > Ou les financements du plan pauvreté

4.

**Les modalités de formation hybrides sont évoquées, mais manquent de précision.**

Bien souvent, le recours à la visio est la seule modalité distancielle retenue et ne développe pas réellement les compétences.

5.

**Par ailleurs, il reste difficile de convaincre les publics d'entrer en formation professionnelle sur ces sujets.**

# La formation professionnelle

Concrètement, que faut-il faire, selon nous ?

Former les acteurs des hubs à la formation de formateurs dans une démarche Qualiopi

Développer des méthodes d'acculturation, d'embarquement et d'adhésion des publics vers la formation pro.

Clarifier les référentiels de compétences associées. Qui sont les publics ? Quels sont les référentiels à documenter ?

Développer des modèles de formation hybrides dédiés et se doter d'un LMS partagé.

**Le rôle des hubs dans l'animation des réseaux CNFS**

**L'analyse de l'activité**

**Les réponses au défi**

# L'animation des réseaux CNFS

## Le rôle des hubs dans l'animation des réseaux CNFS

À l'échelle d'une région, en matière d'inclusion numérique, les hubs conventionnés pour l'animation de ce réseau peuvent :

- **Mettre à disposition des ressources** sur des plateformes dédiées
- **Proposer des formats d'animation** pour développer l'interconnaissance des acteurs de l'inclusion numérique
- **Construire une programmation** de rencontres thématiques et inspirantes
- **Cartographier les initiatives existantes**
- **Recenser les besoins des professionnels cibles (CNFS of course !)**

Dans tous les cas :

- **L'animation du réseau CNFS** fait partie de l'ensemble des feuilles de route des hubs. L'importance de cette mission fait consensus.
- **L'interconnaissance des acteurs, l'outillage en contenus pédagogiques opérationnels et le partage de ressources inspirantes** sont les trois objectifs homogènes de la mission d'animation du réseau CNFS identifiés par l'ensemble des hubs.
- **L'évaluation de la mission d'animation du réseau n'est quasiment jamais abordée**

## L'analyse de l'activité d'animation de réseau

### Malgré une convention avec la BDT...

1.

**Les modalités de financement des missions d'animation de réseaux se sont hybridées**, alors même qu'une telle activité et son développement nécessitent une constance et une visibilité à long terme. (exemple Occitanie uniquement financé par la BDT VS Francil'in avec un co-financement Métropole)

→ **3500 par an par département.**

Point sur l'animation de réseaux de médiation numérique, à part ceux qui historiquement se sont appuyés sur des réseaux.

2.

**Le portage de l'accompagnement des CNFS s'est construit de manière très différente en fonction des territoires.**

- **en ce qui concerne les ressources humaines** : d'un territoire à l'autre, les choses sont difficilement comparables.

- **en ce qui concerne le fonctionnement en réseau des CNFS** : réseau de collectivités en corse constitué de 17 EPCI, réseau historique de la médiation numérique dans la Loire, réseau des bibliothèques en Bretagne

- **en ce qui concerne les modalités d'animation sur les territoires** : parfois le modèle est distribué (le Hub du sud s'appuie sur des relais territoriaux) ou parfois extrêmement porté par le hub (les Assembleurs)

3.

**La volumétrie disparate des CNFS par territoire n'induit pas les mêmes modalités d'animation** (Exemple de 1000 CNFS pour Francil'in VS 150 sur le Hub Lo)

4.

**Le travail de documentation des méthodes et outils mobilisés est faible** et ne semble pas avoir été mutualisé à l'échelle nationale. Aucun hub n'indique en effet de partage de savoir-faire.

# L'animation des réseaux CNFS

Concrètement, que faut-il faire, selon nous ?

Clarifier et rendre lisible à l'échelle nationale le financement de cette activité, en formalisant et évaluant la mission

Recenser et augmenter les différents contenus d'accompagnement destinés aux CNFS

Concevoir des formats d'animation inspirants fonctionnant en présentiel comme en distanciel

Apprendre à utiliser une plateforme standardisée pour un accès à la ressource en asynchrone

# L'accompagnement des territoires

**Notion mal définie et un peu fourre-tout ?  
l'accompagnement territorial fait  
néanmoins partie intégrante des activités  
des Hubs et nécessite une structuration  
pour une meilleure interopérabilité des  
méthodes et process activés.**

**Le rôle des hubs pour l'accompagnement  
de l'inclusion numérique des territoires**

**L'analyse de l'activité accompagnement**

**Les réponses au défi**

# L'accompagnement des territoires

## Le rôle des hubs pour l'accompagnement de l'inclusion numérique des territoires

### À l'échelle d'une région, en matière d'inclusion numérique, les hubs peuvent :

- **Mener un travail de diagnostic** aux côtés des élus, des agents de collectivités et des acteurs territoriaux pour identifier les problématiques du territoire.
- **Soutenir des acteurs locaux** dans l'émergence de projets (reconditionnement, événements)
- **Conseiller une collectivité dans l'écriture d'une feuille de route opérationnelle** et identifier les forces existantes au sein de l'écosystème et les modalités d'articulation entre elles.
- **Réaliser un appui à la recherche de financement, à la communication et mobilisation des publics** pour les acteurs de la médiation numérique des territoires.
- **Animer des rencontres structurantes inter-territoires afin de sensibiliser** les décideurs aux enjeux de l'inclusion numérique.

### Il n'empêche que :

- **Les hubs sont les acteurs légitimes de l'accompagnement des collectivités.** Ils ont un mandat pour ça et s'ils ne l'ont pas, cela ne devrait plus tarder.
- **Les hubs ont la connaissance des médiateurs territoriaux, des associations locales, des acteurs de l'inclusion numérique,** ce qui leur permet de répondre à l'enjeu de création d'écosystèmes articulés pour agir sur les territoires.
- **Les hubs connaissent les dispositifs nationaux, les possibilités de financement publics ou privés,** les feuilles de route à l'œuvre et peuvent être un appui à la politique de l'État décentralisé en région.

## L'analyse de l'activité accompagnement

Trois difficultés recensées pour faire le point sur la manière dont l'accompagnement est présenté et développé au sein des hubs.

### 1.

**La notion d'accompagnement manque de clarté et le terme est utilisé pour définir des actions de natures très différentes.**

Au sein des démarches "accompagnement" proposées par les Hubs, on peut retrouver :

- l'appui à l'organisation de rencontres inclusion numérique ;
- la réalisation d'une liste de ressources disponibles ;
- une rencontre à l'échelle de l'EPCI pour identifier les besoins de la population et l'orientation de cette dernière dans des lieux adaptés - la méthode Portréa du Hub Bretagne - ;
- des actions de sensibilisation des élus à l'inclusion numérique ;
- l'écriture d'une feuille de route avec un plan d'actions associé - voir l'accélérateur des Assembleurs -

### 2.

**Les méthodes déployées sont souvent peu documentées.**

Quand elles le sont, ou annoncées comme telles, elles sont aussi parfois inaccessibles, c'est-à-dire présentées en licence fermée, donc non diffusables.

### 3.

**Les publics de l'accompagnement sont extrêmement diversifiés.**

**Le Hub du Sud** développe un accompagnement à destination de la filière ESS du jeu vidéo en tant que facilitateur de relation entre opérateurs, décideurs et éditeurs de la filière.

À travers le dispositif Projet Numérique de Territoire, **le Hub Lo** anime des temps forts à l'échelle des bassins de vie pour l'écriture des stratégies de développement territorial à destination des chargés de mission, des artisans, des élus et des travailleurs sociaux.

# L'accompagnement des territoires

Concrètement, que faut-il faire, selon nous ?

Formaliser et partager les objectifs attendus d'impact de l'activité d'accompagnement.

Documenter des méthodes d'accompagnement co-construites adaptées aux publics et aux territoires visés

Former les professionnels des hubs à l'accompagnement méthodologique d'un territoire

Recenser les sources de financements, locaux et nationaux, permettant de financer l'activité d'accompagnement (exemple du DLA)

**Souvent associée au dispositif NEC local, l'offre événementielle est maîtrisée par les Hubs en ce qui concerne les contenus et formats d'animation. Des outils facilitant la communication, la logistique ainsi que la production des ressources produites à l'occasion des temps forts permettraient de mieux valoriser la démarche et de la rendre plus efficiente.**

— L'analyse des services

**Le rôle des hubs dans l'organisation d'événements**

**L'analyse de l'activité événementielle**

**Les réponses au défi**

# L'organisation d'événements

## Le rôle des hubs dans l'organisation d'événements

### À l'échelle d'une région, en matière d'inclusion numérique, les hubs peuvent :

- **Organiser des temps forts** afin de fédérer l'écosystème de la médiation numérique
- **Concevoir une programmation de formats pertinents** en fonction des problématiques de leur territoire et mobiliser les experts pour les animer
- **Développer des outils** pour mobiliser les différents publics ciblés
- **Mobiliser des ressources financières** pour le bon fonctionnement du temps fort
- **Piloter les aspects logistiques et production** pour que les usagers soient satisfaits de l'évènement

### Il n'empêche que :

- **Les hubs s'emparent fortement du dispositif NEC local** et sont compétents pour problématiser des sujets en lien avec les enjeux d'inclusion de leur territoire.
- **Les hubs ont la connaissance des experts de la communauté nationale** pour proposer des animations pertinentes.

# L'organisation d'événements

## L'analyse de l'activité événementielle

L'offre événementielle des hubs se concentre à 90% sur le dispositif NEC Local. La maturité de cette offre n'est pas homogène, mais tous les acteurs perçoivent l'organisation d'événement comme partie intégrante de leur mission globale.

1.

**La documentation (= outil de promotion des contenus de l'événement) est peu valorisée et pas assez mise en avant à l'échelle nationale.**

Le Hub Lo produit de la documentation (Captation - Compte rendu) mais trouve que l'exercice de valorisation de la ressource produite lors d'un événement est complexe. Peu de Hubs évoque la matière extraite des rencontres NEC locaux.

2.

**Les hubs mobilisent de nombreuses sources de financements différentes pour la tenue de l'événement.**

Le Hub Ultra Numérique comme le Hub du Sud activent un financement de la préfecture et d'une collectivité locale. En Occitanie, la Mée développe une recherche de sponsors spécifiquement sur l'activité événementielle.

3.

**Les objectifs d'impacts quantitatifs et qualitatifs ainsi que les leviers de mobilisation des publics ne sont pas comparables entre hubs.**

En terme d'évaluation du temps fort, seule la donnée chiffrée ressort des entretiens.

# L'organisation d'événements

## Comment agir pour aider les hubs ?

**Produire des standards d'outils de communication adaptés aux objectifs chiffrés et publics cibles**

**Concevoir un modèle de budget événementiel et documenter les initiatives inspirantes de levée de fonds**

**Standardiser les formats livrables post-événement et les diffuser à l'échelle nationale**

**Développer des outils facilitant la logistique et la production permettant de piloter l'impact de son événement**

# Les préconisations

**Le travail d'analyse des quatre items a permis de faire émerger une grande diversité de préconisations s'articulant autour de la formation, de l'outillage des acteurs et de la production d'informations qualifiées.**

**Afin de faire de la conception de ressources un axe systémique fort de l'accompagnement des Hubs, Le Bouquet préconise que la phase 2 soit notamment dédiée à la production de ressources, en intégrant à la réflexion les actions déjà menées par l'Etat et la Mednum.**

● La formation professionnelle

● L'animation des réseaux CNFS

● L'accompagnement des territoires

● L'organisation d'évènements

## FORMER LES ACTEURS

Former les acteurs des hubs à la formation de formateurs dans une démarche Qualiopi

Former les professionnels des hubs à l'accompagnement méthodologique d'un territoire

Documenter des méthodes d'accompagnement co-construites adaptées aux publics et aux territoires visés

Clarifier et rendre lisible à l'échelle nationale le financement de l'activité animation de CNFS, en formalisant et évaluant la mission.

Clarifier les référentiels de compétences associés. Qui sont les publics ? Quels sont les référentiels à documenter ?

Recenser les sources de financements, locaux et nationaux, permettant de financer l'activité d'accompagnement (exemple du DLA)

Recenser et augmenter les différents contenus d'accompagnement destinés aux CNFS

## RECENSER ET PRODUIRE DE L'INFO QUALIFIÉE

## OUTILLER LES ACTEURS

Concevoir des formats d'animation inspirants fonctionnant en présentiel comme en distanciel

Développer des outils facilitant la logistique et la production permettant de piloter l'impact de son évènement

Concevoir un modèle de budget événementiel et documenter les initiatives inspirantes de levée de fonds

Formaliser et partager les objectifs attendus d'impact de l'activité d'accompagnement.

Produire des standards d'outils de communication adaptés aux objectifs chiffrés et de cibles publics

Déployer une plateforme standardisée pour un accès à la ressource en asynchrone

Développer des modèles de formation hybrides dédiés et se doter d'un LMS partagé.

Développer des méthodes d'acculturation, d'embarquement et d'adhésion des publics vers la formation pro.

Standardiser les formats livrables post-évènement et les diffuser à l'échelle nationale

## ACTIONS DÉJÀ EXISTANTES OU EN DÉVELOPPEMENT

### OFFRE MEDNUM

Former les professionnels des hubs à l'accompagnement méthodologique d'un territoire

Former les acteurs des hubs à la formation de formateurs dans une démarche Qualiopi

### MARCHÉ ANCT / COORDO ET FORMATION DES CNFS

Recenser et augmenter les différents contenus d'accompagnement destinés aux CNFS

Clarifier et rendre lisible à l'échelle nationale le financement de l'activité animation de CNFS, en formalisant et évaluant la mission.

Documenter des méthodes d'accompagnement co-construites adaptées aux publics et aux territoires visés

## ACTION : ORGANISER TROIS SESSIONS DE CO-CONSTRUCTION DE RESSOURCES

**Objectif 1** -> Formuler des modalités de développement des compétences, en lien avec les types d'acteurs (dont les élus)



**Objectif 2** -> Améliorer l'impact et l'efficacité des événements dédiés à l'inclusion numérique



**Objectif 3** -> Développer et monitorer l'activité d'accompagnement



### Déroulé idéal

- État de l'art / préparation du matériel de travail
- Journée de co-design
- Consolidation des travaux menés
- Session d'appropriation et d'amélioration

## Nous contacter

Antoine Durigan-Cueille - [antoine.durigan-cueille@zoomacom.org](mailto:antoine.durigan-cueille@zoomacom.org)  
Pauline Pasquier - [paulinepasquier@frequence-ecoles.org](mailto:paulinepasquier@frequence-ecoles.org)



Ce document est mis à disposition selon les termes de la Licence Creative Commons. CC BY 4.0  
**Une réalisation Fréquence écoles X Zoomacom pour Hinaura**