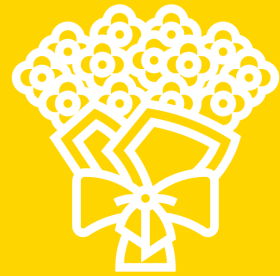


Développer des
territoires
intelligents
pour tous

Rassembler
pour
défendre
l'inclusion
numérique



LE BOUQUET

Développer une offre de services standardisée, mutualisée et co-construite, pour les territoires, à destination des hubs territoriaux pour un numérique inclusif

ENJEUX D'INCLUSION NUMÉRIQUE

Alors qu'une partie des Français vivaient difficilement la dématérialisation des services publics, les différentes initiatives d'inclusion numérique ont permis aux collectivités de mieux cerner le rôle qu'elles pouvaient jouer pour intervenir autour de ces enjeux, sur leur territoire.

Malgré cette prise de conscience, nombreux sont celles et ceux qui s'interrogent encore à leur échelle, **dans une relative confusion, sur la technicité de cette filière en voie de (re)construction.**

Les hubs à ce titre constituent souvent un "phare dans le brouillard", une porte d'entrée permettant d'accompagner les collectivités (aujourd'hui plus que jamais) pour structurer des réseaux d'inclusion numérique, penser le cadre d'une dématérialisation 100% accessible, pour former leurs professionnels engagés sur les questions sociales et numériques.

Parallèlement, les acteurs privés s'interrogent, eux aussi, à plusieurs échelles, sur la place qu'ils peuvent jouer pour **garantir l'inclusion numérique de chacun et chacune.**

BESOINS NON COUVERTS AUXQUELS LE PROJET VISE À APPORTER DES RÉPONSES

Pourtant, malgré les objectifs d'autonomisation financière des hubs, aucun modèle structuré, documenté et partagé d'offre de services n'a émergé à destination des acteurs publics et privés, après plus de 2 années de fonctionnement des hubs pour un numérique inclusif et l'engagement des acteurs historiques de la médiation numérique.

L'offre standardisée participerait à la stabilisation les modèles économiques des Hubs et d'assurer une qualité de services à des territoires très diversifiés et particulièrement en demande.

Comment, dès lors, dans l'esprit des communs, développer une boîte à outils co-construite qui aide vraiment les hubs à conseiller les territoires ? Comment mutualiser l'effort de conception, de documentation et d'outillage pour gagner en efficacité et en légitimité ? Comment permettre aux Hubs d'assurer le rôle de catalyseur d'initiatives pour lequel ils sont naturellement identifiés ?

Principales politiques publiques et dynamiques partenariales à l'œuvre en matière d'inclusion numérique sur le(s) territoire(s) d'expérimentation

- > Consolider le modèle économique des Hubs territoriaux pour un numérique inclusif en leur donnant accès à une offre de services.
- > Formation et l'outillage des aidants numériques
- > Utilisation de la solution pass numérique dans les modèles de l'offre de services
- > Ateliers menés durant les NEC locaux et le NEC national pour co-construire et donner à voir l'offre de services
- > Appui à la pérennisation des CnFS, et au rôle qu'ils peuvent jouer sur les territoires

OBJECTIFS DU PROJET ET

PRINCIPAUX LIVRABLES PRÉVUS :

OBJECTIF GENERAL

-> *Faire émerger un modèle d'offre de services (à destination des acteurs publics et privés, déployable à l'échelle des régions) co-construits et former les acteurs des Hubs en 2023, à sa prise en main.*

OBJECTIFS OPERATIONNELS

-> **Produire un état des lieux des modèles à l'oeuvre**, documenté et diffusé à l'ensemble des partenaires : focus group, entretiens, compilation et synthèse de documentation.

LIVRABLES : Mapping des besoins des acteurs et de l'offre déjà déployée sur les territoires.

-> **Animer 3 sessions de travail collaboratives consolidées** autour de la production d'un standard de l'offre de services, en lien avec le panorama des solutions publiques et privées en matière d'inclusion numérique

LIVRABLES : Synthèse des ateliers et production des ressources disponibles pour les tests de l'offre.

-> **Développer une offre de services à tiroir correspondant aux différents contextes des collectivités**

LIVRABLES : Boîte à outils de l'offre complète

-> **Mettre à l'épreuve le prototype du modèle de services** au sein de 4 hubs aux contextes différenciés - Bourgogne Franche-Comté, Normandie, Hauts de France et Nouvelle Aquitaine pour évaluer la pertinence de cette offre en lien avec les besoins des acteurs.

LIVRABLES : Rapport d'évaluation sur la pertinence de l'offre et les ajustements à produire.

-> **Consolider et mettre à disposition la documentation de l'offre de services** : modèles d'intervention, supports et outils associés, stratégie de communication et d'animation des réseaux d'acteurs.

LIVRABLES : Boîte à outils de l'offre complète consolidée, système de mise en ligne des ressources et de suivi des versions.

-> **Réaliser une série de formations d'acteurs en France** pour partager les savoir-faires capitalisés.

LIVRABLES : Plan de formation des professionnels des hubs.

-> **Déployer un processus de monitoring, d'animation et de maintien de la ressource.**

LIVRABLES : Site dédié aux acteurs des hubs pour suivre les évolutions, mais aussi les résultats de l'offre de services mutualisée.

PHASAGE DU PROJET.

Janvier 2023 > Mars 2023

Production de l'état des lieux des modèles à l'oeuvre et des besoins territoriaux.

Mobilisation des partenaires associés.

-> **Livraison d'une synthèse accessible et capacitante sur les modèles économiques des hubs, les axes de développement et les besoins des collectivités et des acteurs privés territoriaux.**

Avril 2023 > Juin 2023

Animation des sessions de travail interhub pour développer le prototype de l'offre de services.

-> **Premiers modèles de services détaillés, cible par cible, et plan d'actions à documenter**

Juin 2023 > Octobre 2023

Mise à l'épreuve du modèle d'offre au sein de 3 hubs. Production d'un rapport d'évaluation listant les points à reprendre et améliorer.

-> **Rapport d'expérimentation. Analyse du marché. Ajustement à prévoir.**

Octobre 2023

Reprise et consolidation du prototype.

Production d'une boîte à outils complète reprenant les enjeux de monitoring.

-> **Livraison de la boîte à outils. Mise en ligne d'un site web de diffusion. Accès au versionning et aux contributions de celles et ceux qui l'utilisent.**

Novembre - Décembre 2023

Formation des acteurs des hubs en charge du développement de l'offre.

-> **Formalisation d'un plan de formation. Evaluation de la formation.**

Janvier 2024

Installation du comité de suivi de l'offre, mobilisant largement et se réunissant une fois par trimestre.

-> **Stratégie de déploiement de l'offre des services**

LA GOUVERNANCE DU PROJET

Comité de coordination **Trimestriel**

Suivi de la mobilisation des hubs, associés à la coordination de la démarche

Comité du commun **Mensuel**

Contributions et création de la ressource construites à partir des expériences de terrain.

Comité de diffusion **Mensuel**

Diffusion de la ressource, de l'essaimage et de la formation des hubs pour prise en main de l'offre.

LES ACTEURS DU CONSORTIUM

Les acteurs en charge de la mobilisation des hubs, associés à la coordination de la démarche

Zoomacom, chef de file du consortium, à l'origine du dépôt du dossier.

La MedNum, SCIC dédiée à la médiation numérique, en s'appuyant sur le collège des hubs créé au sein de la MedNum pour créer un espace différent dans lequel travailler ensemble.

La Banque des Territoires, financeur dans chaque région de l'amorçage et de l'élargissement de 15 Hubs territoriaux pour un numérique inclusif, en partenariat avec l'Agence nationale de la cohésion des territoires.

Les acteurs en charge de l'organisation des contributions, des sessions collaboratives des Hubs et de la création de la ressources construites à partir des expériences de terrain.

AVEC LES 3 HUBS SUIVANTS

LE HUB HINAURA représenté par

- > **Zoomacom**, chef de file de la mission, réseau territorial de médiation numérique
- > **La ligue de l'enseignement AURA** pour ses compétences territoriales et son réseau de lieux et professionnels
- > **AGATE** pour son travail au long court de conseil aux collectivités ainsi que sa connaissance des acteurs institutionnels qui interviennent dans le champ de l'inclusion numérique.
- > **L'association Fréquence écoles** pour la production de la méthodologie, des dispositifs et ressources, ainsi que l'animation des sessions de co-production.

LE HUB MedNum BFC pour son partage d'expériences territoriales et sa contribution à l'état des lieux.

LES ASSEMBLEURS, Hub des hauts de France.

Par ailleurs, l'ensemble des hubs sera invité à rejoindre la dynamique de coproduction indemnisés pour leur participation.

Les acteurs en charge de la diffusion de la ressource, de l'essaimage et de la formation des hubs pour prise en main de l'offre.

Le groupe POP, mobilisé pour un numérique inclusif, s'appuyant sur 5 activités à impact, expert des modèles économiques de la médiation numérique, développant depuis plusieurs années une activité de formation et de partage d'expertise auprès des hubs.

La Banque des Territoires, en charge de l'accompagnement des hubs, dans le cadre de l'interhub.

La MedNum, SCIC dédiée à la médiation numérique, en s'appuyant sur le collège des hubs créé au sein de la MedNum pour créer un espace différent dans lequel travailler ensemble.

EVALUATION IN ITINERE

-> **L'état des lieux mobilise plus des ¾ des hubs**, première et deuxième vague, et la restitution de cette étape mobilise 80% d'entre eux. L'ensemble des participants qualifient la ressource produite d'utile pour le développement de leurs hubs.

-> **L'atelier focus des besoins, mené avec les collectivités, mobilise près de 15 départements différents.** 80% des acteurs publics mobilisés se disent intéressés par un accompagnement de leur politique d'inclusion numérique porté par les Hubs..

-> **La session de travail entre professionnels des hubs mobilise à minima 5 hubs issus des vagues 1 et 2** - en présentiel ou distanciel - et permet de produire un modèle d'offre de services cohérents au regard des pratiques installées et des situations territoriales. **L'ensemble des participants à la session se déclarent très satisfaits des travaux produits.**

Au sein des 4 régions visées pour l'évaluation

- Bourgogne-Franche-Comté, Normandie, Hauts de France et Nouvelle Aquitaine - **le catalogue d'offre de services :**

-> **Facilite les réponses** à apporter aux collectivités en faisant gagner du temps aux équipes.

-> **Réduit le coût de l'intervention** pour les collectivités, grâce à la mutualisation des services

-> **Augmente la qualité** de l'intervention. 80% des bénéficiaires estiment que l'action est très qualitative et adaptée à leurs besoins.

-> **Alimentera l'observatoire national** des actions d'inclusion numérique produit par l'ANCT, grâce au monitoring mutualisé des actions de terrain, complémentaire au suivi des dispositifs publics déjà entrepris par l'ANCT et ses partenaires.

-> **Le site mis en ligne est pertinent, pratique et clair** pour 80% des hubs qui l'utilise. Il contribue réellement au développement du modèle économique des hubs et facilite le monitoring d'activités.

-> **En 2023, la formation d'acteurs mis en place en France** accueille 10 professionnels pendant 3 jours et mobilise plus de 6 hubs.

L'ÉVALUATION EX-POST

-> **La gouvernance stabilisée** du commun mobilise 18 acteurs représentant : l'État, les hubs territoriaux pour un numérique inclusif, les collectivités et la MedNum.

En 2024, le comité de suivi de l'offre se réunit tous les semestres et permet les ajustements de la ressource partagée.

-> **Le projet permet, grâce à la standardisation de l'offre de produire semestriellement** une double page d'indicateurs de suivi de l'inclusion numérique au sein des hubs, et un panorama des services déployés.

-> **Début 2024**, une nouvelle formation est à l'étude, à destination des hubs.

-> **Le nombre de collectivités** qui bénéficie de l'accompagnement de l'offre de services à l'issue de l'essaimage du projet, est multipliée par deux en 2024.

CRITÈRES DE RÉUSSITE

- 1. L'exhaustivité de l'état des lieux**, permettant d'identifier les acteurs à rassembler dans les ateliers comme dans le comité des communs, les acteurs qui participeront à l'amélioration et à la diffusion de l'offre.
- 2. La qualité de la documentation.** Sa précision, son accessibilité et la gestion du versioning.
- 3. La démonstration de l'efficacité de l'offre de services consolidée.**
- 4. La pertinence de l'animation interhub** et l'articulation des hubs pour mutualiser les bonnes pratiques et les savoir-faire.
- 5. Le suivi des critères d'évaluation** et la mise en œuvre des ajustements nécessaires à la pertinence de l'offre.

OBSTACLES ET RISQUES IDENTIFIÉS ET PRINCIPALES MESURES PRISES

Les territoires sur lesquels nous avons choisi de travailler sont très différenciés, et les politiques d'inclusion numérique ne s'y articulent pas de la même manière.

-> Pour répondre à cet enjeu, nous avons fait le choix de développer une méthodologie adaptable, à tiroirs, qui s'adaptent au contexte. Par ailleurs, afin de réussir à bien cerner les différentes réalités territoriales, nous avons mobilisé des hubs très différents, du point de vue de leur organisation comme de la maturité de leur territoire.

Certains cabinets de conseil se positionnent déjà pour répondre au besoin d'accompagnement des collectivités.

-> Face à cette concurrence, nous pensons que les hubs ont un rôle essentiel à jouer, et que la qualité d'un accompagnement qui s'appuie sur leur expérience et légitimité permettra de constituer une réponse d'intérêt général qui intéressera les acteurs publics et les acteurs de l'ESS.

Les hubs peuvent faire preuve de résistance, face à une offre de services standardisée.

-> Pour répondre à cet enjeu d'embarquement, nous pensons que nous devons lors de l'année de construction du commun, faire la démonstration de la pertinence de cette offre, en misant sur une documentation qui fasse la preuve et **un effort de communication ciblé et illustré.**

Les règles des marchés publics peuvent complexifier le développement de cette offre de services mutualisée, construite sur le modèle des communs, à l'échelle des territoires.

-> Pour répondre à ce défi, il s'agira de travailler aussi les modèles de contractualisation et la professionnalisation des acteurs de la médiation numérique pour qu'ils soient en capacité de répondre à des marchés publics. Le modèle de l'offre permettra aussi de donner une place aux subventions publiques dans le développement d'une offre de service d'intérêt général. La MedNum mène, en parallèle, un travail spécifique (cadre de confiance, tarifs négociés, contenus gratuits, formations...) avec des cabinets d'avocat qui pourront être lié à cette réalisation.

Nombreux sont les hubs ou professionnels des réseaux de médiation numérique à revendiquer des projets qui visent à développer les modèles économiques des acteurs et actrices de la médiation numérique. Cette nouvelle proposition ne souhaite pas s'inscrire en concurrence des précédentes, mais en complémentarité.

-> Nous souhaitons en effet articuler l'ensemble des ressources produites entre elles, créer un cadre d'interopérabilité, proposer des passerelles entre des outils différenciés et travailler leur pertinence comme leur prise en main par les professionnels des hubs, à l'échelle nationale.

ESSAIMAGE

La stratégie de déploiement de l'offre de services repose sur quatre piliers :

1. **Co-concevoir l'offre avec les acteurs de terrain**, en se basant sur un état des lieux exigeant, pour qu'elle soit conforme aux réalités de celles et ceux qui vont la déployer, mais aussi en lien avec les disparités territoriales ;
2. **Impliquer des relais de cette offre, des acteurs nationaux et d'envergure** - POP, la MedNum et la BDT - dans la gestion du commun, et ce, dès les origines du projet ;
3. **Rendre l'offre de services utiles pour les modèles économiques des hubs**, pour qu'ils et elles désirent s'en emparer ;
4. **Assurer la visibilité de l'offre grâce à un travail important de communication didactique**, en ligne, mais aussi lors de rencontres et d'évènements dédiés aux enjeux de l'inclusion numérique : NEC national, NEC locaux, rendez-vous PIN, interhub, etc...

PÉRENNISATION

Le développement du modèle économique permettant le maintien et l'évolution de la ressource est un élément clef de sa pérennisation. Or il se trouve que nous développons un bouquet de services qui vise à structurer le modèle économique des hubs. A ce titre, ils participeront au consortium et dans l'esprit des communs, ***une contribution pour le maintien de la ressource sera intégrée dans la politique de gestion de l'offre.***

La gouvernance structurée autour du commun implique deux des acteurs principaux de la structuration de la stratégie nationale pour un numérique inclusif : la Banque des Territoires et la MedNum. La légitimité de ces deux organisations, en ce qui concerne le financement de communs pour un numérique inclusif, consolide le projet et ses possibilités d'essaimage à l'échelle nationale.

Les acteurs ici rassemblés ont réussi à développer et pérenniser le projet www.etsijaccompagnais.fr à l'échelle nationale. L'expérience développée sera mise au service de ce nouveau projet et interopéré avec ce dernier.



LE BOUQUET

Développer une offre de services standardisée, mutualisée et co-construite, pour les territoires, à destination des hubs d'inclusion numérique.

AMI - Outiller la médiation numérique / Mai 2022



HINAURA



LES ORIGINES DE NOTRE PROPOSITION ET LES ENJEUX ASSOCIÉS

Le Hub Hinaura, initié dans le cadre de l'appel à projets Banque des territoires, documentait son bilan en juin 2021, fier des solutions déployées :

-> la conception comme la diffusion du modèle de formation etsijacompagnais.fr, dans le cadre de la formation Aidants connect, mais aussi via le CNFPT.

-> la production comme l'essaimage d'une démarche de carto.hinaura.fr avec plus d'une dizaine de déclinaisons territoriales et près de 600 contributions.

-> le recensement et la mobilisation des acteurs de l'inclusion grâce à l'organisation de temps forts et l'organisation d'événements.

En France, si on regarde ce qu'il se passe au sein des autres régions, certains hubs semblent, eux, avoir clarifié leur offre de services. Mais de la Nouvelle Aquitaine à la Bourgogne-Franche-Comté, les formalisations et approches paraissent différentes, peu documentées et difficiles à se réapproprier..