

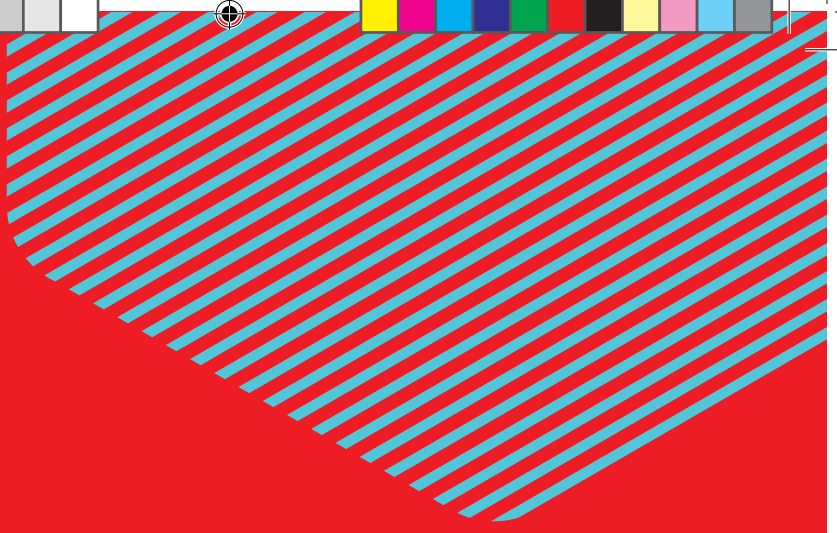


BANQUE des  
**TERRITOIRES**



# Hubs territoriaux pour un numérique inclusif

BILAN DE PROGRAMME



**François Blouvac**  
Responsable Éducation, inclusion numérique  
et services au public – Banque des Territoires



# *éditos*





Dès 2008, la Caisse des Dépôts s'est impliquée dans la promotion des usages numériques, à travers son engagement dans le dispositif des Cyberbases. Plus que jamais nous sommes convaincus de la nécessité d'accompagner les Français les plus en difficultés dans leur usage du numérique dans un contexte de forte croissance des démarches dématérialisées. Nous sommes positionnés sur l'ensemble de la chaîne de valeur, des infrastructures aux usages jusqu'à l'accompagnement au pilotage des politiques publiques. Ce rôle s'est encore accru avec le financement en amorçage de 16 Hubs territoriaux pour un numérique inclusif depuis 2019.

Issus de la première Stratégie pour un numérique inclusif, les Hubs ont pour mission de permettre la structuration et la professionnalisation du secteur de l'inclusion numérique et en accompagnant les politiques publiques nationales.

La crise sanitaire et le confinement a percuté leur déploiement, tout en révélant l'importance du numérique comme levier d'inclusion sociale, économique et citoyenne des personnes. Cela a renforcé la mobilisation des pouvoirs publics, du secteur privé et associatif en faveur d'un numérique plus inclusif.

Aujourd'hui, nous continuons à soutenir la pérennisation des Hubs et leurs actions locales dans le cadre de la contribution de la Banque des Territoires à la feuille de route France Numérique Ensemble. Cet appui renouvelé s'inscrit dans une stratégie globale d'accompagnement des politiques publiques : au niveau national avec France services et Conseillers numériques, mais également au niveau local avec un soutien appuyé vers les collectivités en ingénierie financière et territoriale pour déployer leurs politiques d'inclusion numérique et de reconditionnement solidaire.

**Avant d'entrer dans cette nouvelle phase, nous vous proposons de dresser le bilan de cinq années d'actions des 16 Hubs territoriaux pour un numérique inclusif.**

Bonne lecture.





**Léa Gislais et Julia Herriot**  
Co-directrices du programme  
Société Numérique de l'ANCT





**La création des Hubs territoriaux pour un numérique inclusif via deux appels à projets en 2019 et 2021, ainsi que le travail d'accompagnement conjoint de la Banque des Territoires et du Programme Société Numérique de l'ANCT ont permis de positionner les Hubs comme partenaires clés de la politique publique d'inclusion numérique.** Les 16 Hubs qui, au niveau régional, maillent aujourd'hui l'ensemble du territoire constituent un échelon primordial entre les structures locales et les dispositifs nationaux.

Ils ont pour mission continue d'animer et de fédérer les écosystèmes régionaux d'inclusion numérique. Leurs actions diverses d'acculturation, de formation ou de mises en relations participent à la structuration du secteur et la mobilisation des collectivités territoriales. Les Hubs ont également été un soutien certain au déploiement et à l'animation de 4000 conseillers numériques partout en France. Les déclinaisons locales de Numérique en Commun[s] : les NEC locaux, dont plusieurs éditions ont été organisées par les Hubs, témoignent aussi de la complémentarité entre l'action de l'État et celle portée au niveau des régions.

La nouvelle feuille de route France Numérique Ensemble (FNE) **visé notamment à territorialiser la politique d'inclusion numérique et à renforcer l'écosystème (outillage, formation...).** Cette stratégie capitalisera sur les structures existantes que sont les Hubs territoriaux pour un numérique inclusif qui constituent un précieux relais du national au local, et du local au national.

Ainsi, le programme Société Numérique a choisi de continuer à les soutenir en 2024 et 2025 via un nouvel appel à candidature « Mobilisation des Hubs dans le cadre de FNE » et grâce à une enveloppe de 2,3 millions d'euros. L'ANCT finance donc leurs actions relatives à :

- la territorialisation de la politique d'inclusion numérique ;
- l'animation et la formation de l'écosystème ;
- le déploiement d'un outillage pour la médiation numérique ;
- l'acculturation des territoires et des élus au pilotage par la donnée de politique d'inclusion numérique.

Le premier bilan de la phase d'amorçage et des actions des Hubs constitue un vivier d'informations utiles pour poursuivre le suivi et l'animation du réseau tout en s'adaptant à leurs profils variés. Ainsi, l'ANCT s'inscrit dans la continuité de cette première période pour renforcer sa collaboration précieuse avec les Hubs et leurs multiples projets.





# Sommaire





## **Animation de l'écosystème local de l'inclusion numérique.**

— p.10

Zoom sur les NEC organisés et sur les actions menées par les Hubs UltraNumérique et MedNum BFC.



## **Accompagnement des projets locaux d'inclusion numérique.**

— p.14

Zoom sur les Hubs Hubikoop et RhinOcc.



## **Programmes d'actions adaptés aux zones géographiques spécifiques.**

— p.18

Zoom sur les actions de Hub-Lo et du Hub Bretagne.





# En 2018

les Hubs se lancent dans un paysage de l'inclusion numérique en structuration.

## 2018

- Lancement de la Stratégie Nationale pour un Numérique Inclusif.
- Premier événement NEC : Numérique en Commun[s].
- Appel à projets « Hubs France Connectée ».

## 2019

- Déploiement des Pass Numériques.
- Amorçage et expérimentation de 11 Hubs inter-départementaux.

## 2020

- Lancement du réseau France Services.
- Lancement de Aidants Connect.
- Mobilisation autour de Solidarité Numérique.

CRISE SANITAIRE

## 2023

- Lancement de France Numérique Ensemble.
- Territorialisations des feuilles de route.

## 2022

- Organisation par les Hubs des concertations territoriales dans le cadre du Conseil National de la Refondation numérique.

## 2021

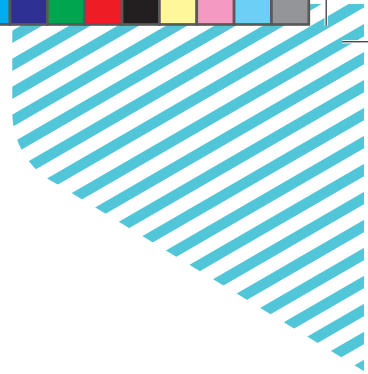
- Lancement du dispositif Conseillers numériques.
- Élargissement du dispositif Hubs pour couvrir tous les territoires français.
- Déploiement effectif des 16 Hubs.

## 2024

- Appui à la mise en œuvre de France Numérique Ensemble.
- Structuration de l'Inter-Hubs.

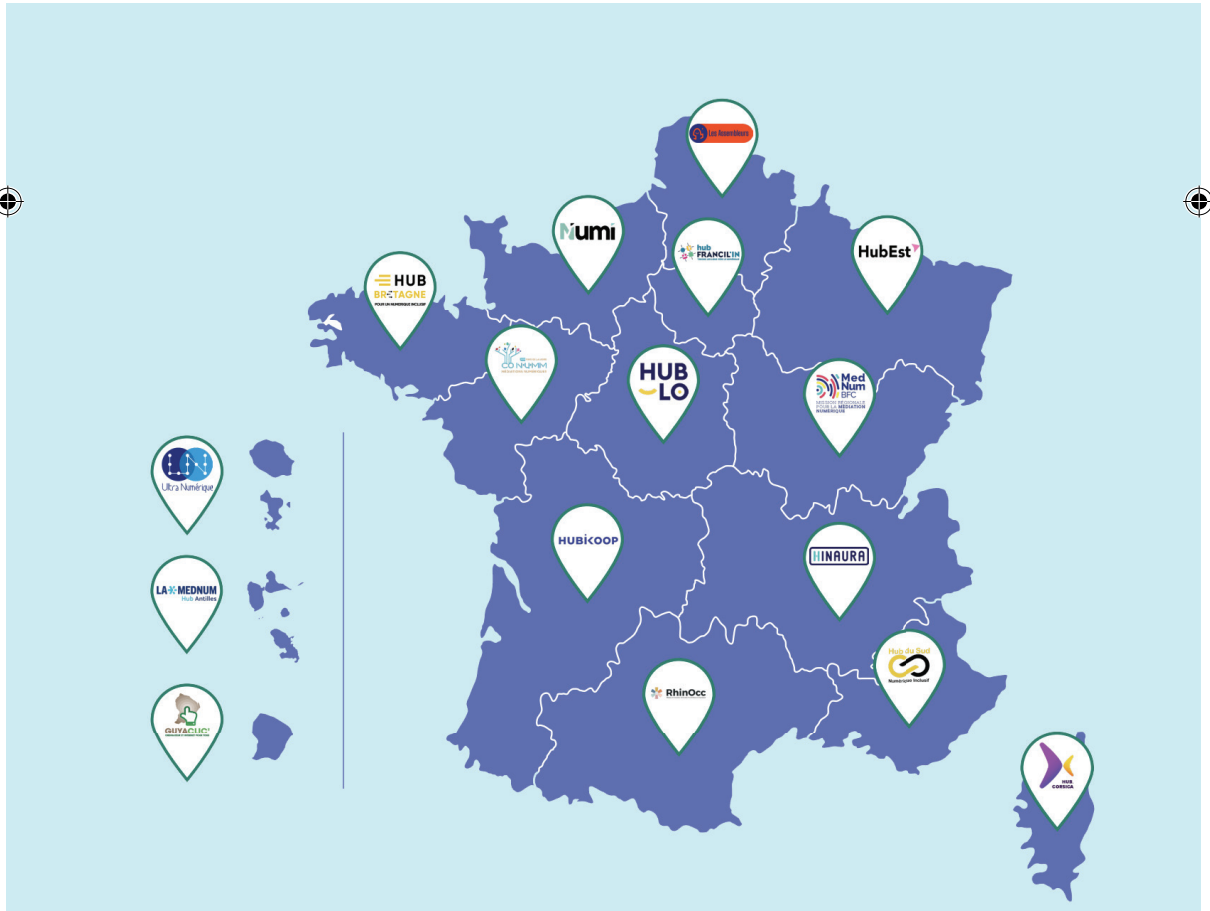


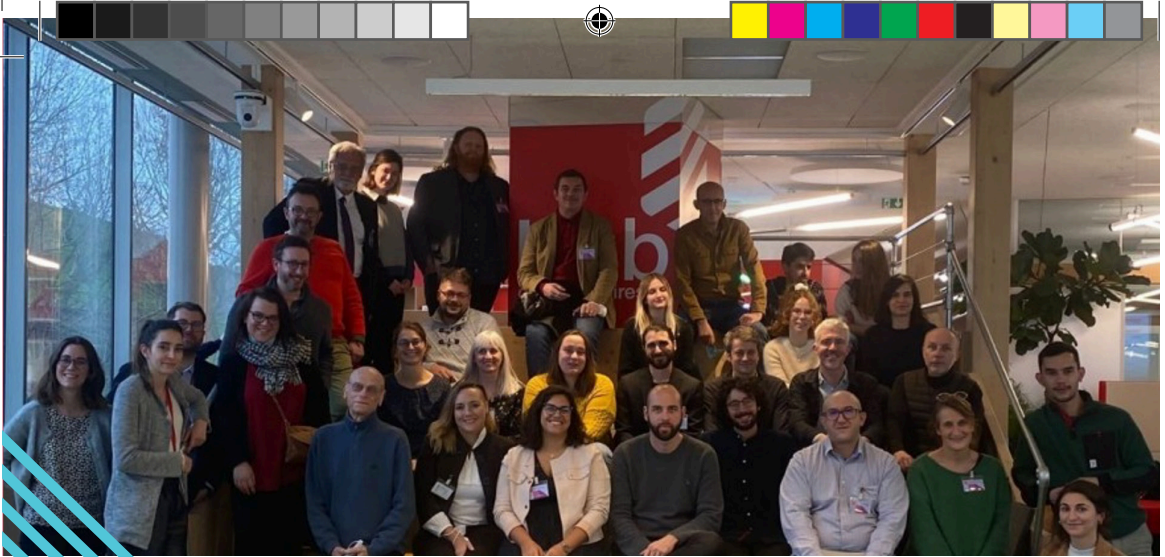




## En 2024

16 Hubs maillent le territoire national et poursuivent leur action auprès des écosystèmes locaux de l'inclusion numérique.





## ***Les Hubs :*** **une solution pour répondre au besoin de structuration du secteur de l'inclusion numérique.**

Dès 2018, la Banque des Territoires, en lien avec le programme Société Numérique de l'ANCT, a amorcé le développement de têtes de réseau régionales soutenant les politiques d'inclusion numérique. En effet, la première stratégie nationale avait fait le constat d'un fort besoin de structuration de l'écosystème des acteurs de l'inclusion numérique et de coordination des actions afin de permettre la professionnalisation de la filière et l'accès à des financements pérennes.

Historiquement engagée aux côtés des acteurs locaux, la Banque des Territoires a financé en amorçage **16 Hubs territoriaux couvrant l'ensemble du territoire.**



**Le programme des « Hubs territoriaux pour un numérique inclusif » se fonde sur l'adaptation aux spécificités locales :**

Dès le départ, la Banque des Territoires a souhaité s'appuyer sur les écosystèmes existants et prendre comme point de départ les besoins des territoires pour construire des structures agiles et adaptées au contexte local.

Aussi, les Hubs regroupent aujourd'hui **36 acteurs publics**, privés et associatifs au sein de structures juridiques de forme diverses.

**Les Hubs poursuivent deux missions principales :**

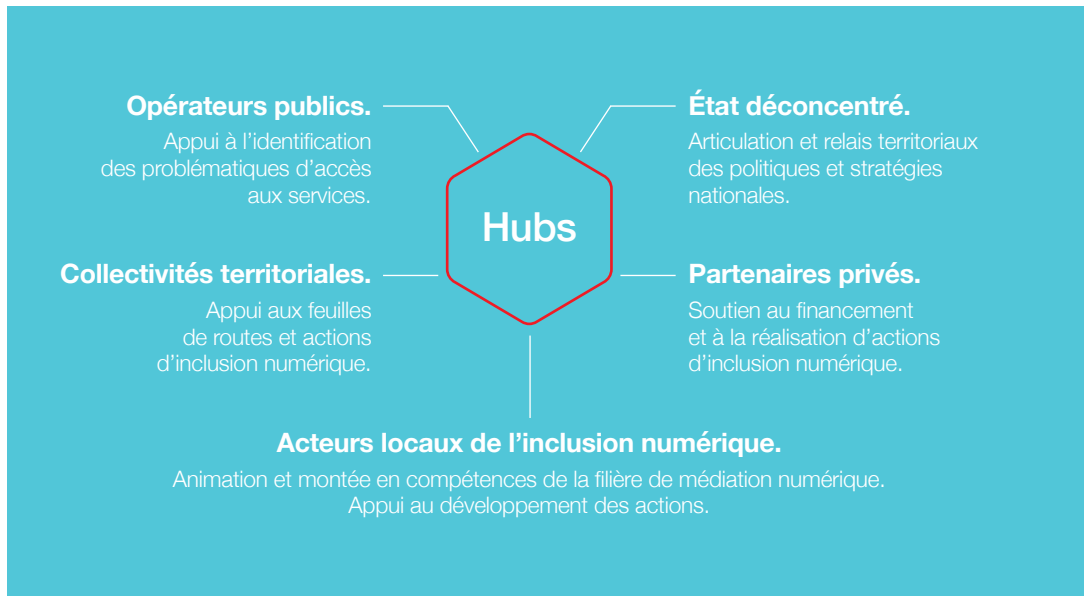
**Animer et former l'écosystème de l'inclusion numérique**

par des actions de communication, des évènements, la déclinaison des dispositifs nationaux pour faciliter leur appropriation par les acteurs, etc.

**Accompagner la création ou le renforcement des projets d'inclusion numérique**

par des activités d'ingénierie, notamment l'information des acteurs terrain sur les guichets de financement, les modalités de déploiement des programmes, etc.

**Les Hubs sont devenus l'interlocuteur privilégié au niveau régional pour tous les acteurs sur les sujets d'inclusion numérique :**





01

MISSIONS

## Animation de l'écosystème local de l'inclusion numérique.

Dans un secteur aux acteurs multiples et hétérogènes, les Hubs assurent un rôle d'animation des parties prenantes, notamment en faisant bénéficier aux acteurs locaux de leur expertise technique.

Appuyer la professionnalisation et former les acteurs de la filière.



Cartographier les acteurs de la médiation numérique.

[Lien](#)



Sensibiliser et mobiliser l'écosystème grâce à des événements comme Numérique en Commun(s).

**45**  
NEC locaux organisés depuis 2021.



NEC national, octobre 2023





NEC Haute-Marne, février 2024

# 18 126

structures menant des actions d'inclusion numérique recensées dans les zones bénéficiant de politiques nationales.\*

\* à date d'octobre 2023.



NEC Occitanie, septembre 2023

Bilan de programme



## L'animation des conseillers numériques par les Hubs.

L'arrivée de 4 000 conseillers numériques dans la filière de la médiation numérique a provoqué un besoin renforcé d'animation locale, notamment du fait du profil « nouveau » des conseillers numériques recrutés, dans des structures accueillantes qui, pour certaines, n'étaient pas de médiation numérique. Les Hubs ont été mobilisés dès 2021 pour animer régionalement le réseau et accompagner les structures accueillantes. Depuis 2023, ils sont chargés de :



La formation continue des conseillers numériques.



L'animation des coordinateurs de conseillers numériques.





#### ILLUSTRATIONS

**À la Réunion, Mayotte, en Nouvelle-Calédonie, Polynésie Française et Wallis et Futuna, le Hub Ultra-Numérique rassemble les acteurs de l'inclusion numérique autour de NEC locaux.**

Opérant sur un territoire éclaté (zones océan Indien et océan Pacifique), le Hub Ultranumérique fait face à un fort enjeu de coordination des parties prenantes et d'articulation des actions d'inclusion numérique. Pour cela, il organise des NEC locaux dont la dernière édition s'est tenue en novembre 2023 à la Réunion.



Donner la parole à chaque région ultramarine.



Partager des retours d'expérience de territoires aux enjeux spécifiques.

**6 NEC**  
locaux  
organisés  
par le Hub.

« Les 15 engagements de France Numérique Ensemble » sera le thème du prochain NEC organisé par le Hub.

L'association Tremplin à Pierre-de-Bresse (71) a ainsi été labélisée par le Hub MedNum BFC pour les services qu'elle propose autour du reconditionnement de matériel informatique et d'accès aux services numériques. Le label a soutenu la légitimité de Tremplin à postuler à l'appel à projets Ateliers numériques de La Poste, qui a été remporté par la structure !





## ILLUSTRATIONS



### En Bourgogne-Franche-Comté, le Hub MedNum BFC labellise les structures d'inclusion numérique.



Le Hub MedNum BFC pilote le label régional de l'inclusion numérique. La diversité des structures faisant de la médiation numérique, rend crucial de définir un socle commun de compétences sur les savoirs de base incluant un objectif de montée en compétence pour les plus éloignés du numérique.

Aujourd'hui, le label sert de référence à la Région Bourgogne-Franche-Comté pour accompagner et financer les lieux de médiation numérique.

#### Pourquoi ?



Pour les financeurs : offre un gage de qualité et une meilleure visibilité sur les structures.



Pour les structures : offre une visibilité et une meilleure capacité d'attraction des financements.

#### Comment ?

- Les critères du label ont été définis collégalement avec les collectivités, associations et financeurs de la médiation numérique.
- Le respect des 6 engagements du label par les structures candidates est contrôlé par MednumBFC.
- Chaque structure labellisée bénéficie de :
  - Son inscription sur la cartographie des lieux labellisés.
  - Un accompagnement par Mednum à travers des temps d'animation et échanges pairs à pairs.

# 49

structures labellisées  
par le Hub couvrant  
l'ensemble des  
départements  
de la Région.





02

MISSIONS

## Accompagnement des projets locaux d'inclusion numérique.

Les Hubs se sont constitués sur des territoires où coexistaient déjà de nombreuses initiatives en faveur de l'inclusion numérique. Une des missions qui leur a été confiée est de soutenir les initiatives locales existantes, et d'accompagner la naissance de nouveaux projets.



### Appuyer les acteurs et leurs projets de développement de l'offre d'inclusion numérique :

Accès à des outils et ressources utiles pour les professionnels de la médiation numérique, aide à la recherche de financements, coordination avec d'autres dispositifs (France services, conseillers numériques, Action cœur de ville, Petites villes de demain, Nouveaux Lieux Nouveaux Liens, Mon Espace Santé, etc.).



### Accompagner les acteurs publics territoriaux :

Sensibilisation aux enjeux de l'inclusion numérique, partenariats structurants, promotion des initiatives territoriales, suivi de l'impact des projets, etc.

**Les Hubs sont pour les acteurs locaux, associatifs entrepreneuriaux et publics, des centres de ressources d'inclusion numérique.**





## Accompagner les politiques publiques nationales au local.

La crise sanitaire et les confinements ont provoqué une prise de conscience face aux enjeux d'inclusion numérique, permettant le lancement entre 2020 et aujourd'hui de nombreuses politiques publiques nationales.

Cette mobilisation massive des pouvoirs publics a accru le besoin de relais territoriaux pour :



Diffuser et présenter aux acteurs locaux les dispositifs nationaux.



Participer à la mise en œuvre territoriale et adaptation aux contextes locaux.



Remonter les questions auxquelles les acteurs locaux.



Issus de la 1<sup>ère</sup> stratégie pour un numérique inclusif (2017-2023), les Hubs ont été largement mobilisés pour construire la nouvelle stratégie en tant que têtes de réseau régionales de l'inclusion numérique : **France Numérique Ensemble, nouveau cadre d'action des Hubs.**

2024



**Élaboration et mise en œuvre des feuilles de route.**

— Participation des Hubs aux gouvernances locales élaborant les feuilles de routes.



2023

Fin. **Lancement des mobilisations pour la déclinaison territoriale de FNE.**



2023

Avril. **Publication de France Numérique Ensemble.**



2023

Début. **Organisation des groupes de travail.**  
— Pilotage des groupes de travail et remontée des contributions locales par les Hubs.



2022

Décembre. **Recueil des contributions à la stratégie nationale.**



2022

Novembre. **Lancement du Conseil national de la Refondation numérique - volet inclusion numérique.**



**HUBIKOOP**  
Pour un numérique inclusif en  
Nouvelle-Aquitaine

ILLUSTRATIONS

## En Nouvelle-Aquitaine, Hubikoop élabore une méthode de construction de feuille de route d'inclusion numérique.

Dans le cadre de l'AMI Outiller la médiation numérique de Société Numérique, Hubikoop a créé une méthodologie de co-construction de feuille de route locale de l'inclusion numérique avec Pays et Quartiers de Nouvelle-Aquitaine (PQN-A), centre de ressources sur le développement territorial et deux collectivités expérimentatrices.



Aide à la construction d'un calendrier, à l'identification des moyens humains et financiers à mobiliser.



Réflexion sur le choix de gouvernance locale le plus pertinent.



### Diffusion de la méthodologie

Cycle d'accompagnement 2024 pour les collectivités de Nouvelle Aquitaine avec trois formats.

Formation sur la méthodologie à destination de l'ensemble du réseau Hubs.

Grâce à l'expérimentation, la communauté de communes Dronne et Belle a réussi à mobiliser un bus itinérant pour rapprocher les services publics des populations qui en sont éloignées.

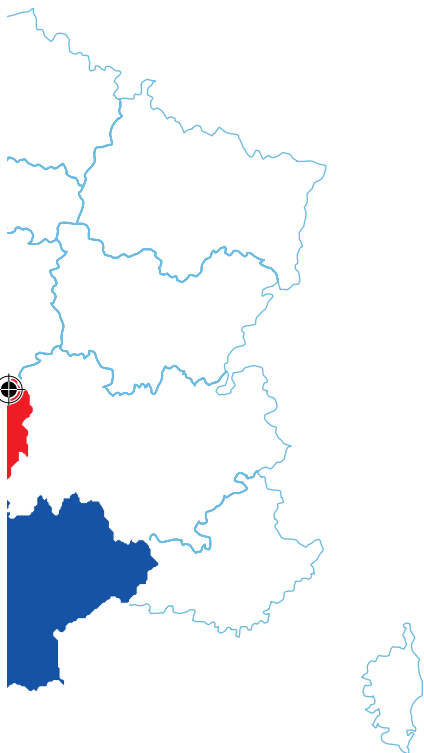




#### ILLUSTRATIONS

### En Occitanie, RhinOcc accompagne les acteurs locaux dans leur structuration.

En Occitanie, RhinOcc a développé une logique décentralisée, en sélectionnant des référents départementaux localement implantés. Dans le Gard, cette initiative a permis l'émergence du Réseau d'inclusion numérique gardois (RING), porté par l'association Solidarnet, qui assure ce rôle d'appui technique et opérationnel sur le territoire jusqu'au « dernier kilomètre ».



« Grâce au Hub RhinOcc en Occitanie, nous bénéficions d'outils pour la mise en œuvre de nos projets et d'un réseau régional pour mieux appréhender nos problématiques locales. »

— Sébastien Lasserre, directeur Solidarnet - RING





03

MISSIONS

# Programmes d'actions adaptés aux zones géographiques spécifiques.

La Banque des Territoires soutient en particulier les actions déclinées des Hubs dans les zones rurales et quartiers prioritaires de la politique de la ville, où des problématiques spécifiques existent avec le numérique.

En zones rurales.

En zones prioritaires de la politique de la ville.

Actions spécifiques et ciblés des Hubs

Coordination avec les programmes de soutien aux territoires.



HUB LO

ILLUSTRATIONS

## En Centre-Val-de-Loire, le Hub-Lo appuie les bassins de vie dans le diagnostic et la définition d'actions d'inclusion numérique.

Hub-Lo réalise avec les acteurs locaux un diagnostic de l'inclusion numérique par bassin de vie, puis un projet numérique de territoire s'adaptant à chaque contexte.

Pour la communauté de communes Cœur de Brenne, Hub-Lo a étroitement collaboré avec l'espace de médiation numérique Brenne-Box, afin de sensibiliser plus profondément les élus locaux aux enjeux pour la production d'un projet numérique de territoire sur leur territoire très rural.

Les actions du Hub en Cœur de Brenne :



Aide à la construction de fiche-projets pour définir des objectifs et des moyens d'action.

Organisation de groupes de travail pour sensibiliser les élus et services.



HubLo a produit 25 projets numériques de territoires depuis 2021.



## Le Hub Bretagne déploie un outil de diagnostic des besoins et des offres en matière d'inclusion numérique : Portrea.

« Portrea » est un indice de vulnérabilité e-administrative conçu pour estimer le nombre de personnes en risque de non-recours aux droits liés à l'impossibilité de mener à terme une démarche dématérialisée. Il est porté par une association entre le Ti Lab et Askoria, centre de recherche.

### Portrea est destiné aux élus pour :



Visualiser l'état des lieux du territoire en matière d'inclusion numérique.



Dupliquer le modèle de Portrea aux autres Hubs.



Guider la prise de décision politique.

**Après une phase d'expérimentation, Le Hub Bretagne pilote le déploiement de Portrea** et complète l'indicateur d'une cartographie des lieux de médiations afin de mettre en regard la demande estimée et l'offre connue. Pour élaborer cette cartographie, le Hub organise des sessions collaboratives Portrea avec élus et parties prenantes à l'échelle intercommunale.



« L'appui du Hub a permis aux élus de comprendre les enjeux de l'inclusion numérique qui leur sont propres en Cœur de Brenne. »

— Jean-Bernard Constant,  
Responsable Numérique Brenne-Box





# L'accompagnement de la Banque des Territoires et de ses partenaires au service des Hubs et de leur action locale.

## Évolutions du dispositif d'accompagnement.

En fonction des demandes des Hubs, la Banque des Territoires a adapté son accompagnement :

- Des parcours de formation adaptés (fonds européens, zones géographiques spécifiques, etc.).
- Des interventions d'experts.
- Plus de temps d'échanges entre Hubs.

Depuis 2018, la Banque des Territoires et l'ANCT accompagnent les Hubs dans leur structuration et leur déploiement en créant une relation resserrée avec chacun d'entre eux :



Accompagner l'acceptabilité des Hubs par les structures territoriales et les acteurs publics.



Assurer la mobilisation de toutes les parties prenantes, publiques et privées.



Pérenniser les Hubs via la construction d'offres de services ciblés et de modèles économiques robustes.

## L'animation des Hubs par la Banque des Territoires en partenariat avec l'ANCT :

- Journée des Hubs en présentiel.
- Webinaires thématiques mensuels.
- Suivi personnalisé de chaque Hub.
- Sessions de formations.
- Newsletters d'actualité de l'inclusion numérique.



Journée des Hubs, octobre 2021, Angoulême.





# Retrouvez-nous.

## Hinaura

Auvergne-Rhône-Alpes

**Mathilde Dupré**

mathilde@hinaura.fr

**Dorie Bruyas**

dorie@frequence-ecoles.org

## Mednum BFC

Bourgogne-Franche-Comté

**Jean-Christophe Henrard**

jchenrard@ternum-bfc.fr

## Hub Bretagne

Bretagne

**Antoine Potier**

antoine.potier@centres-sociaux-

bretagne.fr

## Hub-Lo

Centre-Val-de-Loire

**Mourad Bennaceur**

mourad.bennaceur@recia.fr

**Elsa Da Silva**

edasilva@lemouvementassociatif.org

## Hub Corsica

Corse

**Bernardu Cesari**

bernardu.cesari@hub.corsica

## HubEst

Grand Est

**Aliénor Laurent**

alienor@hubest.fr

## Les Assembleurs

Hauts-de-France

**Eglantine Dewitte**

eglantine@pop.eu.com

## Hub Francil'IN

Île-de-France

**Lucile Le Terrier**

lucile.leterrier@francilin.fr

## Numi

Normandie

**Caroline Moreau**

carolinemoreau@reseau grain.fr

## Hubikoop

Nouvelle-Aquitaine

## Hub RhinOcc

Occitanie

**Louis Salgueiro**

l.salgueiro@lamelee.fr

## CoNumm

Pays-de-la-Loire

**Grégoire Barbot**

gregoire@pingbase.net

**Laura Herail**

laura.herail@centres-sociaux.fr

## Hub du Sud

Provence-Alpes-Côte d'Azur

**Stéphane Delahaye**

sdelahaye@hubdusud.fr

**Sarah Rietsch**

srietsch@hubdusud.fr

## Hub Antilles

Antilles

**Rose Lee Raqui**

rl.raqui@wanadoo.fr

**Peggy Ravin**

peggy.ravin@upandspace972.com

## Hub Guyane

Guyane

**Angélique Azanza**

a.azanza.guyaclic@gmail.com

## UltraNumérique

Réunion, Mayotte,  
Nouvelle Calédonie, Polynésie,  
Wallis et Futuna

**Daniel Membrives**

daniel.membrives@gmail.com

## L'équipe Hubs à la Banque des Territoires.

**Samuel Menoni**

*Chargé de projets inclusion numérique et services au public*

samuel.menoni@caissedesdepots.fr

**Alexis Mortreux**

*Chargé de mission animation et formation*

alexis.mortreux@caissedesdepots.fr



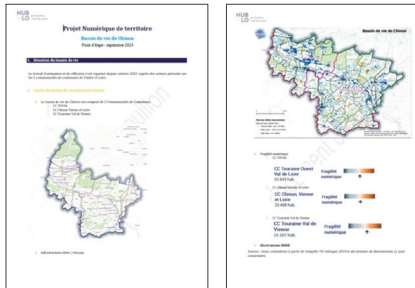
# Les ressources produites par les Hubs.

## L'outillerie en commun des Assembleurs.



[Lien](#)

## Les projets numériques de territoires de HubLo.



## Le guide de cofinancement des conseillers numériques, co-rédigé par les Hubs.



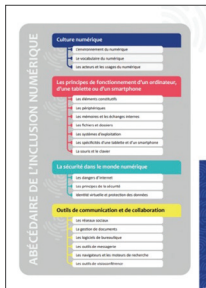
[Lien](#)







## Le livre blanc de la médiation numérique par la MedNum BFC.



## La formation *Et Si J'accompagnais ?* du Hub Hinaura, pour les aidants numériques et sur laquelle repose la formation Aidants Connect.



## Le guide de coconstruction de feuilles de route de l'inclusion numérique de HubiKoop et PQNA.



## La Fabrique de l'Inclusion Numérique du Hub du Sud, qui leur a valu un prix lors du forum des interconnectés de 2024.



## Le guide de développement du numérique en Bourgogne-Franche-Comté de la MedNum BFC.









BANQUE des  
**TERRITOIRES**



[banquedesterritoires.fr](http://banquedesterritoires.fr)