



BILAN AEFA

BILAN DU GROUPE  
DE TRAVAIL  
**INCLUSION NUMERIQUE  
DE L'AEFA**  
(2020-2023)





# INTRODUCTION

Ce document a pour objet de présenter un bilan du groupe de travail “Inclusion numérique” coordonné par le dispositif de [l'Agenda Européen pour la Formation des Adultes \(AEFA\)](#).

La feuille de route de 2020 à 2023 visait à sensibiliser les pouvoirs publics à la prise en compte de l'inclusion numérique dans les TPE. Constitué de partenaires représentatifs du secteur de l'inclusion numérique en France<sup>1</sup>, le groupe de travail a interrogé de nombreux acteurs institutionnels et de terrain, compilé des ressources existantes sur le sujet, et diffusé le guide « [Le référent numérique, un levier pour la transformation de](#)

[votre territoire](#) » à un large réseau de collectivités territoriales et d'acteurs impliqués dans la médiation numérique. Deux profils de compétences ont ensuite complété ces travaux pour apporter une réponse concrète aux structures (collectivités, chambres consulaires, etc.) souhaitant mettre un place un référent numérique pour les TPE. Le groupe de travail a poursuivi son action par des expérimentations pour valider les compétences repérées.

> Consultez la vue d'ensemble du bilan des actions menées de 2021 à 2023 : <https://view.genially.com/65cf2050084bf6001581f416>

# SOMMAIRE

- |   |    |
|---|----|
| 1 - Pourquoi un groupe de travail sur l'inclusion numérique ?                         | 04 |
| 2 - Evolution du public cible : des TPE aux intermédiaires                            | 05 |
| 3 - Production du livrable  | 06 |
| 4 - Création des profils des référents numériques                                     | 07 |
| 5 - Mise en œuvre des expérimentations  | 08 |
| 6 - Contribution à la réforme de la filière professionnelle de la médiation numérique | 09 |
| 7 - Présentation des travaux au Numérique en Commun de 2023                           | 10 |
| 8 - Vers une nouvelle feuille de route  | 11 |
| 9 - Présentation des contributeurs  | 12 |

1 - Voir P.12. Présentation des contributeurs

## 1

## POURQUOI UN GROUPE DE TRAVAIL SUR L'INCLUSION NUMÉRIQUE ?



L'inclusion numérique a été choisie comme thématique de travail par le comité de pilotage de l'AEFA à partir de 2020, dans le contexte d'une société qui a accéléré sa digitalisation suite à la pandémie de Covid. La massification des recours aux technologies numériques génère à la fois des opportunités, mais intensifie d'autre part les inégalités.

L'inclusion numérique est portée au niveau national, avec des politiques publiques fortes telle que la Stratégie Nationale pour un Numérique Inclusif (2019), afin de réduire la fracture numérique en favorisant l'accès aux compétences numériques pour tous, en particulier pour les publics les plus éloignés du numérique. Au niveau européen, l'éducation au numérique est une priorité du programme Erasmus+ et un des objectifs de la stratégie européenne en matière de compétences adoptée le 1er juillet 2020. Celle-ci consacre le droit à la formation et à l'apprentissage pour tous et tout au long de la vie, avec un objectif clair pour 2025 : 70 % des adultes âgés de 16 à 74 ans possèdent au moins des compétences numériques de base.

C'est dans ce contexte que le groupe de travail de l'AEFA sur l'inclusion numérique a débuté ses réflexions. L'AEFA s'est entouré de structures représentatives de l'inclusion numérique, Hubikoop, La Mêlée/RhinOcc, Uniformation, l'INSUP, le Pimms de Bordeaux, l'ANLCI<sup>2</sup> pour dégager des pistes d'actions opérationnelles afin d'agir sur **l'inclusion numérique comme vecteur de citoyenneté active et d'accès aux droits**, dans une société en pleine transformation numérique et dématérialisation des services publics en France.

Après plusieurs sessions de travail, il est apparu que la cible des personnes en emploi constituait un terrain propice pour le lancement d'un groupe de travail de l'AEFA. En effet, **le cadre professionnel** constituait un angle mort des politiques publiques en cours et à venir sur l'inclusion numérique, et concernait des **publics éloignés des services de médiation numérique**.

2 - Voir P.12. Présentation des contributeurs



## 2

# EVOLUTION DU PUBLIC CIBLE : DES TPE AUX INTERMÉDIAIRES

Du dernier trimestre 2020 au premier trimestre 2021, en pleine période de crise sanitaire, le groupe de travail a mené des entretiens auprès de structures de tailles et de secteurs divers<sup>3</sup> (grandes entreprises, missions locales, mairies, petites structures) dans le but de questionner les nouveaux modèles de fonctionnement interne et externe face à la transformation numérique.

Nous souhaitons savoir si de nouvelles missions, voire de nouveaux métiers, que nous avons appelé « référent numérique », avaient vu le jour afin d'accompagner les publics et/ou les collaborateurs face aux changements induits par le numérique. Pour cela, nous avons demandé à ces structures si elles avaient mis en place un référent numérique, si oui face à quel constat de départ, pour répondre à quels besoins, et quels objectifs fixés avaient été atteints.

### Les résultats de nos entretiens montrent que :


- L'inclusion numérique est pensée pour les usagers (métier de conseiller numérique) mais il n'y a pas de métier encore créé et reconnu par l'État pour accompagner l'inclusion numérique au sein des organisations.
- Le domaine du numérique est un élément important pour l'insertion sociale et professionnelle.
- La mise en place des référents numériques s'est surtout faite au sein des entreprises de grande taille.
- La fonction de référent numérique peut être un moyen de monter en compétences pour des collaborateurs.
- Le volontariat est de mise pour endosser cette fonction, mais il existe un manque de reconnaissance et peu de valorisation. Cela est aussi dû à un manque de reconnaissance du métier de conseiller numérique, et des parcours professionnels variés pour exercer ces fonctions.
- Les petites et moyennes entreprises ne maîtrisent pas toujours la transformation numérique, et se sont retrouvées majoritairement en difficulté face au confinement en 2020.
- Les plus petites entreprises sont souvent réfractaires à l'utilisation des nouveaux outils numériques<sup>4</sup>.
- L'évolution des différentes plateformes et des usages représentent un défi pour s'adapter à ces changements rapides. L'adaptabilité semble être un prérequis pour améliorer les usages du numérique en interne et auprès des usagers.

### Le groupe de travail soulève ainsi les interrogations suivantes :

- Comment aider les entreprises et structures à analyser les usages numériques des collaborateurs et des usagers ?
- Comment aider les structures à déterminer les missions d'un référent aux usages numériques ?
- Comment aider les référents numériques à s'adapter à l'évolution constante et rapide des usages du numérique ?
- Comment accompagner les organisations dans la reconnaissance et la valorisation des compétences des référents numériques ?
- Quels sont les publics les plus fragiles vers qui nous devons orienter notre réflexion ?

3 - Voir P.12. Présentation des contributeurs

4 - <https://www.banquedesterritoires.fr/sites/default/files/2022-04/Etude%20-%20Inclusion%20num%C3%A9rique%20des%20TPE.pdf>



Nous identifions que les publics les plus en difficulté face à la numérisation de la société, sont les petites et moyennes entreprises (TPE et PME), qui sont face à des risques de perte de marché, des difficultés de recrutement et/ou turn-over, et à des risques législatifs (numérisation à 100% de l'administration). Bien souvent, les problèmes auxquels sont confrontés les petites entreprises croisent les difficultés que peuvent rencontrer les entrepreneurs à titre individuel.

Nous décidons alors de rédiger un **guide composé d'un état des lieux de l'inclusion numérique au sein des organisations** et d'une piste de réflexion du rôle d'un référent numérique.

Le groupe de travail intègre aussi les Assembleurs (Hub Hauts de France) lors de cette phase, au vu de leur expertise sur l'accompagnement des TPE à l'inclusion numérique.

### 3 PRODUCTION DU LIVRABLE

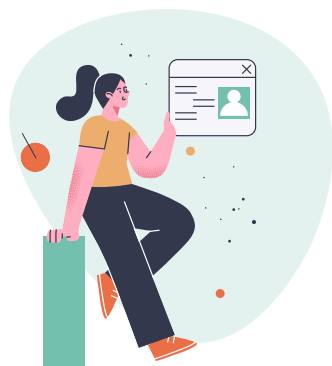
Après 15 sessions de travail, entre novembre 2020 et juin 2022, et 10 auditions d'acteurs clés (voir p.13), le guide « [Le référent numérique, un levier pour la transformation de votre territoire](#) » est publié en septembre 2022.

Dédié aux acteurs du territoire (collectivités, chambres consulaires), ce guide a pour objectif de renforcer la capacité d'accompagnement des TPE, PME et structures de la cohésion sociale dans leur transformation numérique.

Un plan d'action pour diffuser le guide est alors mis en œuvre, à travers l'envoi à des acteurs ciblés dans les collectivités, les chambres consulaires, au comité de pilotage de l'AEFA (acteurs représentatifs du secteur emploi/formation), et via les réseaux sociaux.

Des présentations du guide et des travaux ont été organisés avec la Banque des Territoires, FranceNum, la MedNum, l'ANACT (Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail), le Mouvement Associatif.

Enfin, nous avons présenté la démarche lors des Universités d'Hiver de la Formation Professionnelle en février 2023 et lors du Numérique en Commun national et européen en octobre et novembre 2023.



## 4

## CRÉATION DES PROFILS DE COMPÉTENCES DES RÉFÉRENTS NUMÉRIQUES

A la suite de la diffusion du guide, le groupe de travail a souhaité approfondir la réflexion autour du poste de “réfèrent numérique TPE”. Dans la volonté de proposer un outil concret et opérationnel, les membres du groupe de travail se sont réunis en novembre 2022 pour travailler sur un profil de compétences d’un “accompagnateur en inclusion numérique des entreprises”.

- Une première phase était dédiée à un **état des lieux de l'existant** afin d’identifier les compétences des professionnels de l’accompagnement numérique des TPE et les conditions de mise en œuvre. L’objectif était également **d’identifier le rôle des territoires** dans l’émergence d’une nouvelle fiche de poste. Nous avons donc interrogé des conseillers numériques et des responsables en collectivités ou chambres consulaires, sur leurs missions et leurs compétences, en lien avec l’inclusion numérique des TPE ;
- Une seconde phase a permis de **capitaliser** sur les premiers éléments en effectuant un **classement de ces compétences**, déclinées en savoirs, savoir-faire et savoir-être, dans le but d’établir une fiche de poste du réfèrent numérique.



Les retours d’expérience des professionnels de terrain ont fait ressortir plusieurs éléments essentiels pour accompagner les entreprises, notamment l’adaptabilité au secteur de l’entrepreneuriat, l’accompagnement à la productivité des entreprises, et un point d’attention spécifique a été mentionné : la difficulté de mobiliser le public cible. Les échanges de la première journée nous ont conduit à définir non pas un, mais **deux profils de compétences**, pour répondre efficacement aux besoins du secteur.

Ainsi, le groupe de travail préconise l’activation de deux profils complémentaires :

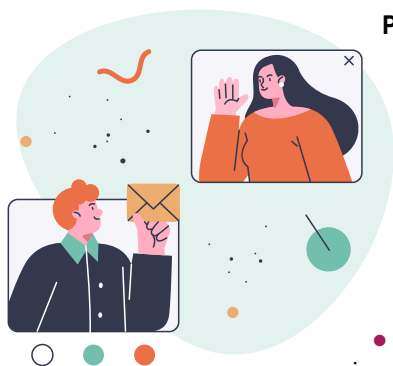
- D’une part, le **coordinateur/trice** numérique réfèrent.e entreprise, qui, en allant à la rencontre des entreprises, établit une première identification des besoins des entreprises du territoire et qui les oriente vers le conseiller numérique ;
- D’autre part, le **conseiller.e** numérique réfèrent.e entreprise qui accompagne les entreprises dans leurs usages numériques (qui a un profil similaire à celui du conseiller numérique, à la différence qu’il doit maîtriser les rouages du fonctionnement d’une entreprise et comprendre les enjeux des entreprises comme “public spécifique”).

> **Consultez les profils de compétences** ([lien à venir](#))

## 5 MISE EN ŒUVRE DES EXPÉRIMENTATIONS

Suite à la conception des deux profils de compétences, il nous a paru indispensable de les expérimenter auprès des personnes directement concernées. Ainsi, les expérimentations lancées en début d'année 2023, avaient pour objectif d'observer la manière dont les compétences et missions décrites dans les fiches de postes étaient perçues par les organisations. Plus spécifiquement, nous avons cherché à :

- Valider ou invalider la pertinence des fiches de poste créées dans différentes structures ;
- Réajuster les fiches de poste aux besoins du terrain ;
- Illustrer des mises en place concrètes.



**Pour mener à bien ces expérimentations, nous avons sollicité 3 types de structures :**

- Un conseil départemental, employant un Conseiller numérique en charge de l'accompagnement des entreprises du territoire ;
- Une chambre de commerce et d'industrie ;
- Un OPCO des professionnels du bâtiment.

**Nous avons lancé un protocole d'expérimentation de 6 mois conçu en 4 phases :**

- Un questionnaire adressé au dirigeant ou à un salarié de la structure, visant à comprendre l'environnement et les problématiques de la structure analysée ainsi que le niveau de culture numérique en lien avec les entreprises dont disposent les agents en interne.
  - Une présentation en direct des fiches de postes avec les mêmes interlocuteurs. L'objectif était de partager ces recommandations avec eux et de recueillir leurs réactions (rapport d'étonnement).
  - Un entretien libre un mois après afin de suivre l'avancement de la structure suite à la présentation des fiches de poste : évolution des perceptions, un éventuel engagement de la structure, identifier les points de blocage.
  - Faire repasser le questionnaire de la première phase 6 mois plus tard, afin d'analyser la progression de la structure sur la thématique "inclusion numérique des entreprises".

Malheureusement, le processus des expérimentations n'a pas abouti, en raison du manque d'engagement des structures citées envers la thématique de l'inclusion numérique des TPE. Le groupe de travail décide d'y mettre un terme en juillet 2023, après plusieurs processus de relances infructueux. En parallèle, nous saisissons l'opportunité de porter les travaux auprès de l'EDEC (Engagement pour le développement des compétences) qui a pour objet la restructuration de la filière de la médiation numérique.



## 6

## CONTRIBUTION À LA RÉFORME DE LA FILIÈRE PROFESSIONNELLE DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

L'EDEC (Engagement de Développement de l'Emploi et des Compétences) a pour vocation de structurer un comité de filière associant l'ensemble des acteurs de la médiation numérique. Lancé en 2023, il est piloté par l'ANCT (Agence Nationale de la Cohésion des Territoires), l'OPCO de la cohésion sociale Uniformation, et la DGEFP (Ministère du Travail).

Ainsi, les travaux sur les profils de compétences des "référénts entreprises", intéressent ces structures en charge de la conception de l'EDEC de la médiation numérique dont l'objectif est "d'alimenter une démarche prospective sur l'impact des transitions numériques sur les métiers et identifier les besoins futurs en termes d'emplois et de compétences". Une attention particulière est portée aux petites et moyennes entreprises.

**L'EDEC du secteur de l'inclusion numérique comporte 2 phases principales :**

- Une première phase ayant pour objectif la cartographie des métiers du secteur de la médiation numérique ;
- Une seconde phase relative à l'évolution des formations.

C'est dans le cadre de cette première phase que le groupe de travail a été interrogé par les personnes en charge du dossier (OPCO Uniformation, Agence Nationale de la Cohésion des Territoires, Cabinet Juliet Sterwen) afin de partager nos réflexions sur le sujet, et leur transmettre les fiches de postes récemment rédigées.

Ces travaux sont toujours en cours et le groupe de travail veille à continuer à y être intégré en 2024 et 2025.



## 7

## PRÉSENTATION DES TRAVAUX AU NUMÉRIQUE EN COMMUN DE 2023

Le 19 et 20 octobre 2023 a eu lieu l'événement national Numérique en Commun[S] (NEC) à Bordeaux.

Le groupe de travail de l'AEFA a présenté les résultats des travaux lors d'un atelier et a rencontré de nombreux acteurs de l'inclusion numérique en France. Nous identifions une fois de plus, que le numérique, s'il peut être source d'innovation, est aussi un facteur de nombreux impacts négatifs (exclusions, problèmes de santé, multiples pollutions, etc.).

### Les grandes thématiques de l'inclusion numérique abordées lors de l'événement étaient :

- L'accompagnement numérique des bénéficiaires ;
- L'organisation du travail avec le numérique ;
- L'éthique dans les usages du numérique ;
- La dématérialisation des services de l'état ;
- Les outils mis à disposition par les organisations du secteur de l'inclusion numérique : cartographie, référentiels de compétences, formations etc.



La problématique de l'inclusion numérique des petites entreprises ne ressort pas comme un thème prioritaire de la feuille de route de l'État et des Hub territoriaux pour l'inclusion numérique. Si quelques prises de paroles indépendantes ont permis de faire émerger la problématique pendant le NEC de 2023, aucune prise de parole structurante ne permet d'identifier une orientation claire pour le groupe de travail de l'AEFA sur cette thématique.

Le NEC 2023 est à l'image de notre expérience collective sur la thématique de l'inclusion numérique des TPE. Le problème existe, des acteurs locaux cherchent des solutions, mais peu de propositions concrètes voient le jour pour proposer une réponse structurante.

Le numérique est sans aucun doute un levier de développement pour certaines organisations lorsqu'il est choisi, et que l'entreprise a la capacité de s'en saisir pleinement. Toutefois, dans de nombreux cas, nous constatons les difficultés engendrées par le développement d'un « numérique à marche forcée » qui s'est imposé aux petites entreprises, par la dématérialisation des procédures administratives de gestion notamment. Ces constats ont poussé le groupe de travail à s'interroger sur l'orientation des travaux pour 2024-2025.

## 8

## VERS UNE NOUVELLE FEUILLE DE ROUTE

Face aux constats dressés à la suite des expérimentations, et aux apports du Numérique en Commun, le groupe de travail a décidé de faire évoluer les objectifs de la feuille de route.

Le travail mené depuis 2020 a révélé **l'importance d'accompagner la transformation numérique des entreprises**, et plus largement celle de l'ensemble des usagers. Il a mis en valeur le rôle central joué par les médiateurs numériques dans cet accompagnement. Il a aussi mis en évidence le manque de reconnaissance de ces métiers, et le flou qui persiste sur les attributions de ces professionnels, faute de réelle structuration de la filière. La conception des profils de compétences produites par le groupe de travail, et les travaux autour de l'EDEC de la médiation numérique constituent une première marche pour contribuer à cette structuration.

En effet, après avoir rencontré pendant plus de trois ans, des entreprises ou des structures accompagnantes à la numérisation, une question se pose régulièrement face aux nombreux freins identifiés : cette numérisation demandée est-elle réellement un choix des entreprises, et leur est-elle vraiment souhaitable ?

De plus, les défis environnementaux qui accompagnent la transformation numérique sont encore trop souvent mal pris en compte. Pourtant, la transformation des matières premières liés aux équipements et la gestion de la fin de la fin de vie de ce matériel sont

génératrices de nombreux déchets nocifs pour l'environnement. Le numérique représente 3 à 4 % des émissions de gaz à effet de serre dans le monde et 2,5 % de l'empreinte carbone nationale<sup>5</sup>. Les prévisions des scientifiques montrent que l'empreinte écologique du numérique risque encore de s'alourdir dans les années à venir.

Face à ce double constat, le groupe de travail a souhaité, en 2024, interroger l'usage intensif du numérique et questionner son utilisation à tout prix, surtout quand elle n'est pas choisie.

Ayant l'opportunité de nous appuyer sur un réseau européen porté par l'Agence Erasmus+, nous choisissons d'interroger le fonctionnement des pays voisins sur leur façon de traiter la numérisation de leur société, tout en questionnant la prise en compte des enjeux environnementaux et sociétaux du numérique.

Notre objectif pour ces deux prochaines années est donc de réaliser une **étude comparative européenne sur la notion de numérique choisi, éthique et soutenable dans le cadre de la transformation numérique face aux besoins d'adaptation des organisations et des personnes.**



5- <https://www.arcep.fr/la-regulation/grands-dossiers-thematiques-transverses/lempreinte-environnementale-du-numerique.html>

L'Agence Erasmus+ France / Education Formation remercie chaleureusement les contributeurs de ce groupe de travail :

### LES MEMBRES DU GROUPE DE TRAVAIL :



- **Unifformation, OPCO de la cohésion sociale**

L'accompagnement des salariés en grandes difficultés face aux compétences de base et du numérique fait partie des premières priorités de l'OPCO depuis de nombreuses années.

- **Hubikoop**

Hubikoop est le Hub territorial pour un numérique inclusif en Nouvelle-Aquitaine depuis 2019 et a pour mission de coordonner et accompagner les acteurs de l'inclusion numérique sur le territoire.

- **L'association La Mêlée et le Hub RhinOcc**

L'association la Mêlée anime un réseau de plus de 550 adhérents et 20 000 professionnels (indépendants, start-uppeurs, chercheurs, salariés, dirigeants, élus ou passionnés) et a pour objectif la promotion du numérique et de l'innovation en Occitanie.

- **Pimms médiation Bordeaux**

L'association Pimms Médiation Bordeaux accompagne gratuitement les personnes, qui rencontrent des difficultés dans leur accès au droit, et assure également des formations au numérique : découverte et perfectionnement.

- **Agence Erasmus+ France / Education Formation**

L'Agence coordonne l'Agenda Européen pour la Formation des Adultes (AEFA). Ce dispositif vise à outiller les acteurs de l'emploi et de la formation pour une meilleure participation des adultes peu qualifiés à la formation.

- **ANLCI**

L'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme accompagne le développement de l'usage du numérique comme levier de prévention de l'illettrisme et d'acquisition des compétences de base.



- **INSUP Nouvelle-Aquitaine**

L'INSUP est un organisme de formation de statut associatif qui a pour vocation la qualification, l'insertion des personnes privées d'emploi et de tout autre demandeur de formation, ainsi que la promotion ou la reconversion des salariés d'entreprise.

**Liste des structures interrogées pour élaborer le guide (2021)**

Mission Locale d'Agen, Harmonie Mutuelle, Les amis de la vache qui lit, Ministère de l'Education nationale, Médiation Insertion Formation, Régie de quartier de Calais, Bordeaux Métropole, Crédit Agricole, Conseil départemental de Loir-et-Cher.

**Liste des structures interrogées pour établir les profils de compétences (2022)**

CCI Aveyron ; Chambre d'Agriculture Charente ; Communauté de communes du Lot ; Département Pyrénées Atlantiques ; Terre du Lauragais ; Région Haut de France ; Banque des Territoires.





## NOTES

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



© Agence Erasmus+ France / Education et Formation

Réalisé avec le soutien financier de la Commission européenne.  
Le contenu de cette publication et l'usage qui pourrait en être fait n'engagent pas la responsabilité de la Commission européenne.  
Crédits photos : ShutterstockImages. Mai 2024.



AGENCE ERASMUS+ FRANCE /  
EDUCATION FORMATION

9, rue des Gamins  
33800 BORDEAUX  
05 56 00 94 00

[www.agence-erasmus.fr](http://www.agence-erasmus.fr)  
[aefa@agence-erasmus.fr](mailto:aefa@agence-erasmus.fr)

## CONTACT

Pour plus d'informations, vous pouvez  
contacter l'équipe AEFA ou consulter  
notre page web :

<https://agence.erasmusplus.fr/programme-erasmus/outils/aefa/>

Partager des ressources avec des pairs et  
connaître les actions européennes pour  
l'éducation et la formation des adultes :

<https://ec.europa.eu/epale/fr>

**EPALE**

France



Ce projet a été financé avec le soutien de la  
Commission européenne et de l'Agence  
Erasmus+ France / Education Formation.  
Cette publication n'engage que son auteur et la  
Commission n'est pas responsable de l'usage qui  
pourrait être fait des informations qui y sont  
contenues. MAI 2024.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union