

## Agir pour un numérique inclusif



**Trois questions à Antoine BOUFFARD, chargé de projets Inclusion numérique, responsable de la plateforme France Services au Département Cohésion Sociale et Territoriale, Banque des Territoires.**



BANQUE des  
**TERRITOIRES**



**Pouvez-vous nous parler du partenariat entre votre équipe en charge de l'Inclusion numérique à La Banque des Territoires et l'ANLCI, visant à sensibiliser et former les acteurs mobilisés pour l'inclusion numérique de tous à l'accompagnement des personnes en situation d'illettrisme ?**



En effet, dans le cadre de nos actions d'animation du réseau des France Services, nous prenons régulièrement connaissance de retours d'agents qui souhaiteraient pouvoir être mieux formés et outillés pour pouvoir accompagner des personnes en situation d'illettrisme dans leurs démarches administratives du quotidien. Le constat est

similaire pour les personnes ayant des difficultés à maîtriser la langue française. En revanche, nous ne disposons pas encore d'outils permettant de mesurer à quelle fréquence cette typologie d'utilisateurs se présente au sein du réseau national, dans la mesure où l'accent est d'abord mis sur la détection des personnes non autonomes dans leurs usages numériques.

Pour aller plus loin et encourager les initiatives visant à accompagner les personnes en situation d'illettrisme, nous avons également invité les futurs Hubs territoriaux pour un numérique inclusif à **proposer des actions clairement identifiées pour des « publics spécifiques »**. Ce type d'action peut ainsi faire l'objet d'une mission complémentaire d'un projet de Hub dans le cadre de l'appel à manifestation d'intérêt de la vague 2 des Hubs (lien : <https://www.banquedesterritoires.fr/appel-manifestation-dinteret-hubs-pour-un-numerique-inclusif>).

**Comment, selon vous, peut-on impulser des actions coordonnées sur les territoires, des collaborations entre des dispositifs d'inclusion numérique et ceux d'inclusion des personnes en situation d'illettrisme ?**

C'est justement l'un des attendus que nous formulons dans le cadre de l'appel à manifestation des Hubs territoriaux pour un numérique inclusif. En effet, l'ensemble des missions d'un « hub » est justement d'**apporter de la lisibilité sur l'offre d'inclusion numérique d'un territoire donné de façon à pouvoir « casser les silos » et permettre à des acteurs peu familiers des usages numériques de concevoir des parcours d'accompagnement transverses**, avec des lieux de médiation numérique en particulier. Quand un écosystème d'acteurs est cartographié et que les expertises de chaque structure sont clairement identifiées, il devient plus simple de concevoir des parcours mieux intégrés et qui répondent à des besoins variés en fonction des publics. Nous attendons donc de la part des projets candidats une démonstration de leur capacité à diagnostiquer des besoins sur leur territoire, à cartographier les entités capables de répondre à ces besoins et à coordonner ces différents acteurs pour que leurs offres soient facilement identifiables par les personnes concernées. Dans les cas des personnes en situation d'illettrisme, il est par exemple primordial de s'appuyer sur les relais incarnés par les aidants ou encore par les proches.

**Parmi les pistes de collaboration se trouve la contribution de l'ANLCI à la formation des conseillers numériques et agents de France Services. Quelles seraient vos attentes vis-à-vis de cette formation (par exemple en termes de compétences complémentaires de ces intervenants), quels en sont les enjeux ?**

L'ANLCI pourrait en effet venir enrichir les offres de formation proposées aux conseillers numériques et aux agents France Services (qui sont bien distinctes). L'un des enjeux majeurs de cette formation concernant l'accompagnement de publics spécifiques semble être **l'adaptation de la posture d'accueil et la manière d'accompagner une personne en situation d'illettrisme**. Les agents et agentes France Services sont aujourd'hui capables de s'adapter à une variété de situations impressionnantes en rendez-vous d'accompagnement, mais il est toujours intéressant pour elles d'avoir en tête des méthodes pour s'assurer que les informations apportées sont bien transmises et assimilées par les usagers. Il pourrait aussi être intéressant de proposer une forme de boîtes à outils à destination des agents, en leur fournissant ainsi des modèles d'ateliers types pour aider les personnes en situation d'illettrisme à s'autonomiser.

Au-delà de la formation « traditionnelle » à de nouvelles pratiques ou de nouvelles manières d'accueillir le public, il peut être intéressant de sensibiliser ces accompagnant.es à l'identification de partenaires locaux qui pourraient venir enrichir l'offre de services des structures labellisées, en proposant par exemple des permanences dédiées aux personnes en situation d'illettrisme.