

# L'INCLUSION

## numérique en Bretagne

**HUB**  
**BRETAGNE**  
POUR UN NUMERIQUE INCLUSIF

2023



## Diagnostic

des enjeux et des besoins  
de l'écosystème

# SOMMAIRE



## Introduction

Propos et notice méthodologique 04

01

## L'état des lieux

### Les Bretonnes, Bretons et le numérique

L'accès aux réseaux	
Une connexion croissante des habitants	07
L'accès aux équipements numériques	
Toujours impacté par des facteurs sociaux	08
Les usages du numérique	
Des évolutions constantes et rapides	09
Quels usages numériques demain ?	11
Les ressources mobilisées pour développer ses compétences numériques	12

### L'écosystème territorial de l'inclusion numérique

Qu'est-ce la médiation numérique ?	13
L'écosystème territorial	14
L'intervention des acteurs associatifs	15
L'intervention des acteurs publics	16

### Le secteur professionnel de la médiation numérique

Qui sont les professionnels de la médiation numérique en Bretagne ?	19
L'environnement de travail	20
Les grands types d'activités	21
Les publics accompagnés	22
Les possibilités de formation en Bretagne	23

02

## Les grands enjeux identifiés

Le portage politique de l'inclusion numérique en question	27
Une professionnalisation difficile du secteur	29
Un modèle économique fragile	30
Le renouvellement des postes de conseillers numériques	32
La coordination de l'écosystème	33
L'accompagnement aux démarches administratives en ligne	36

03

## Les besoins et attentes

Les principales attentes des professionnels de la médiation numérique	39
Les principales attentes des employeurs publics et privés	41
Les attentes d'autres réseaux thématiques bretons	42

04

## Préconisations des chantiers à mener

Animer des réseaux de médiation numérique en Bretagne	43
Accompagner et développer la médiation numérique	44
Offrir un pôle de ressources	45

Glossaire	46
Bibliographie	47
Remerciements	47

# INTRODUCTION

**P**eu d'activités du quotidien échappent au numérique actuellement. Il est présent pour : rechercher un emploi, prendre un rendez-vous médical, suivre la scolarité d'un enfant, regarder un film, contacter ses proches, accéder à des services publics dématérialisés ou à des prestations sociales, organiser ses vacances... Comme le souligne Pascal Plantard<sup>1</sup> :

## Le numérique

est devenu aujourd'hui un « **fait social total** » dans le sens où il constitue une dimension de chacun des différents aspects de la vie sociale.<sup>2</sup>

Pourtant 31,5% de la population française est concernée par le phénomène plus ou moins prononcé d'éloignement numérique soit 16 millions de personnes. Parmi elles, 4,5 millions de personnes sont non-internautes.<sup>3</sup>

Cet éloignement numérique est un facteur important d'inégalités, de rupture d'accès aux droits, de difficultés d'insertion professionnelle et un frein à une participation citoyenne pleine et entière. Depuis 20 ans, les acteurs de la médiation numérique se structurent pour apporter une réponse à ces enjeux. Le Hub Bretagne pour un numérique inclusif s'est constitué en 2022 et a pour mission d'animer et soutenir l'écosystème breton de l'inclusion numérique. Dans sa phase de préfiguration, le Hub s'est engagé à réaliser un diagnostic des besoins et attentes des acteurs de l'inclusion numérique.

Cette étude propose un panorama de cet écosystème, pour savoir qui en sont les acteurs, ce qu'ils font, avec quels moyens, et auprès de quels publics. Il s'agit d'une photographie à l'année 2023, qui devra être réactualisée pour rester pertinente, compte tenu des évolutions constantes du secteur. Cette étude propose des clés de compréhension de ce secteur d'avenir et alimente la feuille de route du Hub Bretagne.

Bonne lecture !

<sup>1</sup> Pascal Plantard est anthropologue des usages des technologies numériques à l'Université Rennes 2.

<sup>2</sup> Pascal Plantard, *Numérique et travail social, entre normes et médiation*, 2021.

<sup>3</sup> Bléhaut, Clerget, Serreau et Plantard, *La société française : définir et quantifier l'éloignement numérique*, 2023. Les « personnes non-internautes » sont les personnes qui n'ont pas utilisé internet les 3 mois précédents l'enquête.

## Notice méthodologique

Le présent diagnostic s'appuie sur un recueil de données effectué par des méthodes variées :

### Données quantitatives par questionnaire

Un questionnaire a été envoyé par le Hub par e-mail à tous les professionnels bretons (conseillers, animateurs, médiateurs, référents numériques). Après avoir nettoyé les réponses hors cible visée, 178 réponses ont été analysées. Le questionnaire a été construit et analysé par l'équipe de recherche du Lab Accès, en partenariat avec l'équipe du Hub Bretagne. La population « mère » (correspondant à l'ensemble des professionnels de la médiation numérique de la Région Bretagne) reste encore inconnue mais est estimée entre 250 et 330 personnes. Il est donc difficile de cerner précisément le niveau de représentativité des résultats du questionnaire.

### Données qualitatives : 24 entretiens individuels et 46 ateliers collectifs

Le choix des structures avec lesquelles nous avons mené des entretiens, s'est fondé sur un croisement de critères : départements de toute la région, structures publiques et privées, récentes et anciennes, des collectivités territoriales fortement et peu impliquées sur le sujet.

+ Au total, 211 professionnels ont participé à 38 ateliers thématiques organisés par le Hub Bretagne entre décembre 2022 et mars 2023. Huit autres ateliers ont été organisés avec d'autres types de publics (opérateurs dématérialisants et acteurs de la ruralité). Les comptes rendus de ces 46 ateliers sont pris en compte dans cette étude.

### Les acteurs interrogés

#### Les collectivités territoriales

- Conseil départemental des Côtes d'Armor
- Conseil départemental du Finistère
- Conseil départemental de l'Ille-et-Vilaine
- Conseil départemental du Morbihan
- Roi Morvan Communauté (56)
- Loudéac Communauté (22)
- Médiathèque municipale de Plouzané (29)
- Bibliothèque départementale du Finistère (29)
- Bretagne Porte de Loire Communauté (35)
- Ploërmel Communauté (56)
- Quimperlé Communauté (29)
- Rennes Métropole (35)

#### Les acteurs privés

- Association rennais des centres sociaux (35)
- Centre socio-culturel Agora (29)
- Association Défis (56)
- Association Mine de rien (56)

#### Les réseaux thématiques

- Centre régional information jeunesse (CRIJ)
- Ordi Grand Ouest (OGO)
- Mouvement associatif Bretagne
- Fédération familles rurales
- La ligue de l'enseignement
- Les petits débrouillards Grand Ouest
- La Fédération des acteurs de la solidarité
- Bretagne Tiers-lieux

### De nombreuses lectures ont alimenté ce diagnostic<sup>4</sup>

- La Mednum, Observatoire de l'inclusion numérique, 2022.
- Baromètre du numérique (édition 2022).
- Rapport du conseil national de la refondation, volet inclusion numérique, 2023.
- Enquête Individus CAPUNI, Gis Marsouin, 2022.
- Programme national de recherche sur les Conseillers numériques, Askoria, Lab Accès 2022-2023.

<sup>4</sup> Voir Bibliographie page 47.

01

# L'ÉTAT des lieux



## Les Bretonnes, Bretons et le numérique

### L'accès aux réseaux

#### Une connexion croissante des habitants

La dernière enquête CAPUNI (étudiant les usages numériques des Bretons depuis 20 ans), montre une augmentation de la part des individus bretons connectés à domicile.

En 2022, 39% des Bretons disposent de la fibre contre 23% en 2020<sup>5</sup>. La région Bretagne devrait être complètement couverte d'ici à 2026 selon Megalis (syndicat mixte chargé de construire et exploiter le réseau public régional en fibre optique en Bretagne). Ce qui entrainera de nouveaux usages dans les territoires nouvellement couverts.

93%

de la population déclarait avoir une connexion  
**internet à domicile** (+5 points en deux ans)

Les habitants de zones de revitalisation rurales (ZRR)<sup>6</sup> sont moins connectés à la fibre : la probabilité de disposer de la fibre en ZRR en Bretagne est aujourd'hui de 5% seulement<sup>7</sup>. En raison de problèmes liés à la qualité de connexion, les Bretons résidant en ZRR sont légèrement plus nombreux à renoncer régulièrement ou tout le temps à des activités numériques.

<sup>5</sup> Enquête CAPUNI 2022, GIS Marsouin.

<sup>6</sup> Les zones de revitalisation rurale regroupent un ensemble de communes reconnues comme fragiles sur le plan socio-économique : [carte des ZRR](#).

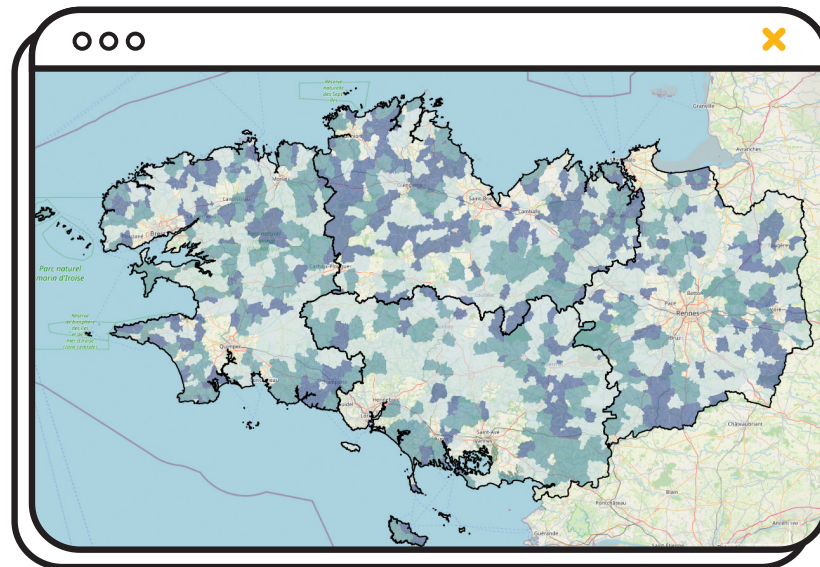
<sup>7</sup> Enquête CAPUNI 2022, GIS Marsouin.







## Carte du réseau internet (taux éligibles à 30 Mb/s)

— Consultée en août 2023, [En ligne] URL : <https://portrea.fr/>

Une connexion Internet Très Haut Débit équivaut à un débit égal ou supérieur à 30 Mb/s. Les colorations de la carte sont une interprétation des données de l'ARCEP obtenues à partir des éléments transmis par les opérateurs.







-  **Moins de 10%** de la population a accès à un débit supérieur ou égal à 30 Mb/s.
-  **25%** de la population a accès à un débit supérieur ou égal à 30 Mb/s.
-  **50%** de la population a accès à un débit supérieur ou égal à 30 Mb/s.
-  **Sans coloration :** le territoire est entièrement couvert par un accès à un débit supérieur ou égal à 30 Mb/s.

## L'accès aux équipements numériques

Toujours impacté par des facteurs sociaux

Les facteurs principaux qui jouent sur le taux d'équipement (en ordinateur) sont les suivants :

-  **L'âge :** 36 % des 70 ans et plus n'ont pas d'ordinateur à domicile, contre en moyenne 6% chez les moins de 70 ans.<sup>9</sup>
-  **Le niveau de diplôme :** 40 % des personnes non diplômées n'ont pas d'ordinateur à domicile.
-  **Le niveau de revenu :** 32 % des ménages les plus modestes n'ont pas d'ordinateur à domicile.
-  **L'isolement social :** 26 % des personnes vivant seules n'ont pas d'ordinateur à domicile.

En croisant les différents types équipements, on note que 9% de la population (de 12 ans et plus) n'a chez elle, ni ordinateur, ni tablette. Et 7% de la population (de 12 ans et plus) n'a à domicile ni ordinateur, ni tablette, ni smartphone, soit en Bretagne l'équivalent de 194 295 personnes. La problématique d'équipement est moins prégnante aujourd'hui qu'il y a 20 ans.

<sup>8</sup> Enquête CAPUNI 2022, GIS Marsouin.

<sup>9</sup> Cette donnée et la suite des données chiffrées de cette page sont tirées du Baromètre du numérique (édition 2022).

**81%**  
Des personnes en Bretagne disposent d'au moins un **ordinateur** personnel ou professionnel à leur domicile.<sup>8</sup>

Néanmoins elle reste importante chez les personnes éloignées du numérique. En 2022, 48% des Français éprouvent au moins un frein qui les empêchent d'utiliser pleinement les outils numériques et internet :

- **Le 1<sup>er</sup> frein** est le manque de maîtrise des outils informatiques ;
- **Le 2<sup>e</sup> frein** concerne des équipements dépassés : 12% des Français sont équipés d'appareils numériques dépassés ou trop anciens pour fonctionner correctement ;
- **Le 3<sup>e</sup> frein** concerne un accès difficile ou inexistant à internet ;
- **Le 4<sup>e</sup> frein** est le manque total d'équipement.



## Les usages du numérique

Des évolutions constantes et rapides

Les tendances observées ces 4 dernières années témoignent d'une évolution constante et rapide des usages numériques.

### Les tendances observées entre 2018 et 2022<sup>10</sup>

- **La communication via des applications de messages instantanés** progresse (52 % de personnes échangent quotidiennement sur ce type d'application soit +9 points en 2 ans).
- **Les usages du smartphone** continuent de progresser : plus de 9 personnes sur 10 utilisent leur smartphone pour naviguer sur internet (+9 points en 4 ans).
- **L'achat sur internet** augmente (+16 points en 4 ans : 77% de la population).
- **Le recours à l'administration en ligne** se stabilise depuis 2 ans. Après une hausse de 5 points en 2020, elle semble atteindre un plafond : 71 % des personnes interrogées ont accompli une démarche administrative en ligne dans les douze derniers mois.
- **La participation aux réseaux sociaux** est en baisse dans toutes les catégories d'âge entre 2019 et 2022 (-14 points chez les 18-24 ans : passant de 93 % à 79 %).



### Focus sur les territoires ruraux

1/3

Des habitants de zone de revitalisation rurale sont caractérisés comme **éloignés du numérique**<sup>11</sup>

La proportion de la population éloignée du numérique double quasiment en zone rurale par rapport à la moyenne régionale bretonne (de 18% à 34%)<sup>12</sup>. Il ne s'agit pas d'un renforcement des difficultés parmi les individus les moins à l'aise avec le numérique mais un accroissement du nombre de bretons éloignés du numérique.

Habiter en zones rurales : quelles incidences sur les usages numériques ?

- Un accès à la fibre plus limité et une qualité de connexion perçue comme moins satisfaisante.
- Un renoncement à réaliser certaines activités numériques sur internet.
- Un équipement plus important d'ordinateur et d'imprimante/scanner. Cela nous rappelle que l'éloignement numérique dépasse la simple question technique de l'équipement.
- Un manque d'aisance plus prononcé pour certains usages numériques.
- Une plus grande facilité, par le biais du numérique, à réaliser certains achats (titres de transport).

<sup>10</sup> Ibid.

<sup>11</sup> Selon les enquêtes du GIS Marsouin et du CREAD, les éloignés se caractérisent par le taux d'équipement numérique le plus faible. Ils sont les moins expérimentés en termes de temps d'usage d'internet. Et quelles que soient les compétences numériques interrogées, ils font état de difficultés à les réaliser.

<sup>12</sup> Note de synthèse sur les ZRR, Enquête CAPUNI, Gis Marsouin, 2023.

## Une multiplication des usages numériques subis

Les outils numériques se complexifiant, leur pleine maîtrise est encore minoritaire dans la population française. D'après le Baromètre du numérique 2022, seules les personnes diplômées du supérieur et les cadres et professions intellectuelles supérieures sont une majorité à déclarer mieux maîtriser le numérique ces deux dernières années, et ce, quel que soit leur âge.

Pour avoir une estimation chiffrée du nombre de personnes concernées en Bretagne par ces fragilités socio-numériques, la méthode PORTREA somme les deux facteurs principaux de non connexion : l'âge (+ de 65 ans) et le niveau de diplôme (sans diplôme ou CEP). Cela donne une double valeur en effectif et en taux :

Nombre de personnes en difficulté lié au numérique et aux démarches e-administratives

Côtes-d'Armor	184 745
Finistère	247 928
Ille-et-Vilaine	247 402
Morbihan	221 028
<b>Bretagne</b>	<b>901 103</b>

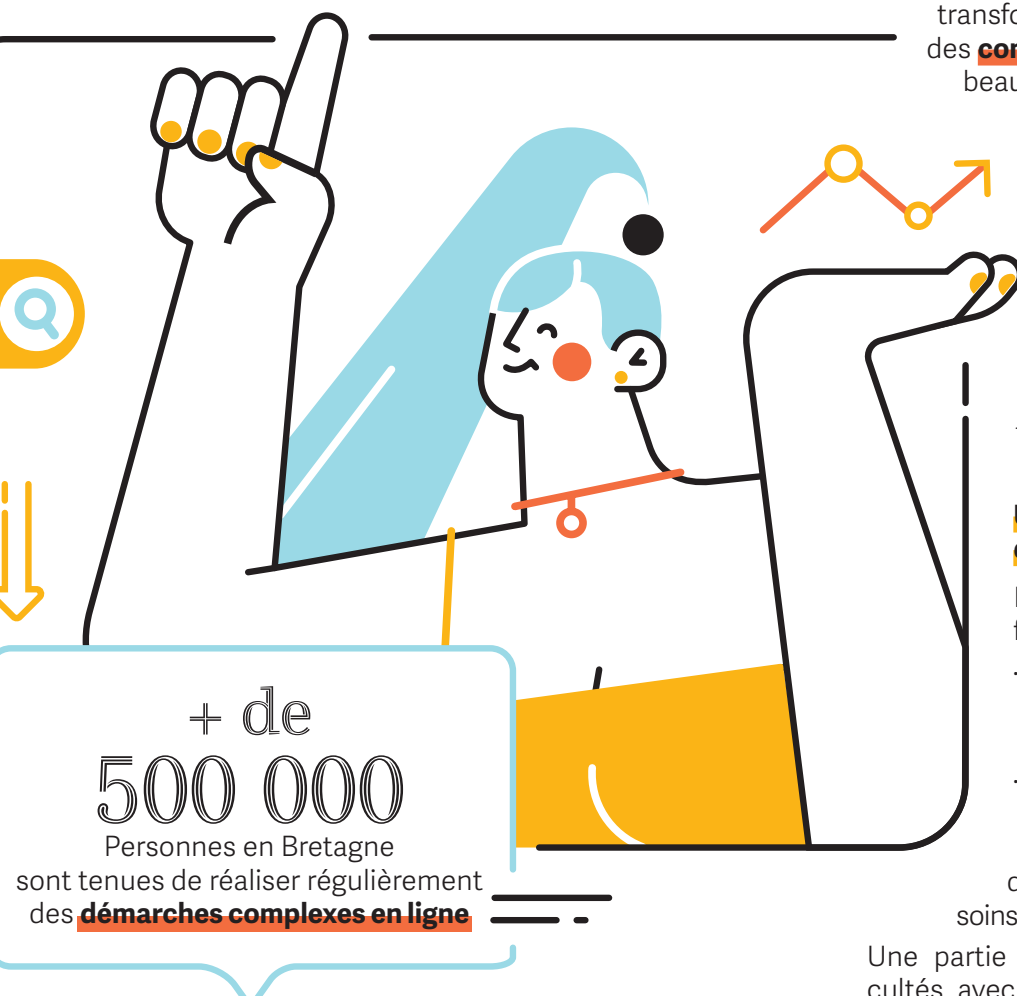
soit 32 %

Or, dans une société qui se dématérialise, le manque de maîtrise du numérique peut induire des difficultés d'accès à ses droits et aux services publics. La dématérialisation des services publics se déploie depuis deux décennies avec, récemment, une forte accélération, notamment la digitalisation des 250 démarches les plus courantes effectuées par les Français, impulsée dans le programme Action publique 2022.

Résultats : **en 2022, 54% des Français éprouvent au moins une difficulté qui les empêche d'effectuer des démarches en ligne** (+16 points en 2 ans).<sup>13</sup>

Ce chiffre est en augmentation de 16 points par rapport à 2020. La dématérialisation des relations administratives peut donc engendrer du non-recours aux prestations sociales et aux services. Le non-recours est le fait pour un individu de ne pas bénéficier des droits auxquels il est pourtant éligible. Par exemple en 2022, 50% des personnes éligibles au minimum vieillesse ne percevait pas cette prestation.<sup>14</sup>

+ de  
**900 000**  
Personnes en Bretagne ont potentiellement des difficultés liées au **numérique** et aux **démarches e-administratives**



La méthode PORTREA<sup>15</sup> rend compte du nombre d'individus qui sont tenus de réaliser des démarches administratives tous les mois pour accéder à leurs droits : en comptabilisant le nombre de bénéficiaires de minimas sociaux et les demandeurs d'emploi. **Cela concerne au moins 15% de la population régionale.** Ce chiffre ne prend pas en compte le non-recours, et n'intègre pas non plus les personnes actives en emploi qui peuvent avoir également des démarches e-administratives complexes à réaliser.

<sup>13</sup> Baromètre du numérique (édition 2022).

<sup>14</sup> Rapport de la DREES (Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques).

<sup>15</sup> La méthode PORTREA s'appuie sur les données disponibles de l'INSEE et de la CAF.

## Quels usages du numérique demain ?

1/4

Des métiers seront profondément transformés et nécessiteront des **compétences numériques** beaucoup plus poussées qu'aujourd'hui.<sup>16</sup>

### Des usages numériques toujours plus présents et indispensables au travail

Les technologies numériques pénètrent le travail de multiples façons : généralisation de l'usage des ordinateurs individuels et des smartphones, déploiement des systèmes d'information et des applications métier, traitement automatisé des données, intelligence artificielle et robotisation...

Avec cette transition numérique, une proportion considérable de métiers aujourd'hui existants devrait disparaître : les estimations les plus prudentes misent sur la disparition de 14% des métiers d'ici 2040<sup>17</sup>. La hausse des compétences numériques attendues dans le secteur professionnel va accroître davantage les difficultés d'insertion et d'évolution professionnelles des personnes éloignées du numérique.

### Une diffusion rapide du numérique dans le champ de la santé

Éléments de prospective sur l'utilisation future du numérique en santé :

- Développement des soins à domicile : téléconsultation, télésurveillance des patients atteints de maladies chroniques.
- Prévention individualisée, basée sur la « technologie du jumeau numérique du patient » (représentation virtuelle du corps du patient ou d'un processus de soins).<sup>18</sup>

Une partie de la population demeurant en difficultés avec le numérique, ces évolutions rapides en matière de santé font craindre des inégalités d'accès aux soins.

La Haute autorité de santé préconise dans une étude prospective de 2019 de promouvoir et soutenir le secteur de la médiation numérique afin de garantir demain l'accès aux services publics de santé dématérialisés.<sup>19</sup>

<sup>16</sup> OCDE, *L'avenir du travail, Perspectives de l'emploi*, 2019.

<sup>17</sup> Ibid.

<sup>18</sup> Ernst & Young Nihal Filali et Loïc Chabanier, *Le numérique, un des principaux leviers de la transformation du système de santé*, 2023.

<sup>19</sup> Haute autorité de santé, *Numérique, quelle révolution ?*, Rapport d'analyse prospective, 2019.

<sup>20</sup> DITP, *Dessinons les métiers publics de demain*, Étude prospective, 2018.

### Focus sur l'impact de la transition numérique dans la fonction publique d'aujourd'hui à 2040

Plus de la moitié des métiers, représentant plus de 70% des effectifs, ont un potentiel de transformation profonde par le numérique.

Cinq métiers sont particulièrement sensibles<sup>20</sup>, c'est-à-dire que la montée en puissance d'activités liées au numérique dans ces métiers requiert une forte montée en compétence du personnel :

- Assistants de gestion financière, budgétaire ou comptable
- Travailleurs sociaux
- Assistants de gestion administrative
- Chargés d'accueil
- Secrétaires de mairie

Les difficultés numériques des agents en poste sur des métiers d'accueil et d'accompagnement de publics, vont fortement limiter la capacité à répondre aux difficultés des publics.

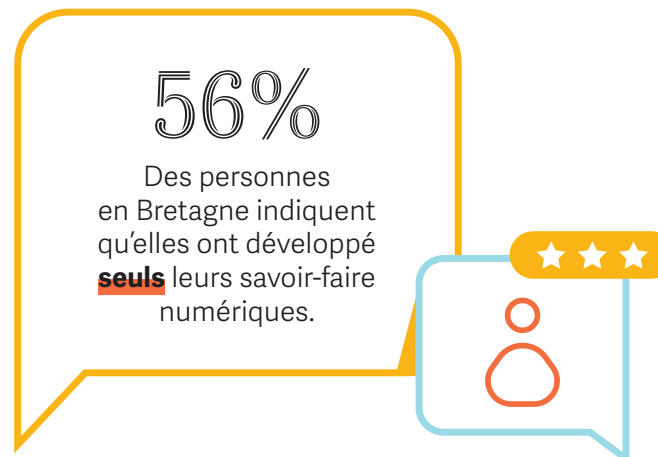


## Les ressources mobilisées pour développer ses compétences numériques

L'enquête CAPUNI 2022 menée par le GIS Marsouin pose la question de l'apprentissage et le développement des compétences numériques. En cas de difficultés avec le numérique, les amis, la famille, le voisinage ou les collègues de travail sont les premières personnes interpellées. L'isolement social est donc un frein important au développement des compétences numériques.

Si la majorité des bretons indique qu'ils ont développé seuls leurs compétences numériques, lorsqu'il existe un parcours d'apprentissage, celui-ci est fortement influencé par l'âge.<sup>21</sup>

Les technologies et les outils numériques évoluent très vite et demandent à chacun un effort quotidien pour suivre leurs évolutions et s'approprier leurs usages. Il y a donc un enjeu à poser les conditions d'un apprentissage numérique tout au long de la vie.



### -30 ans

Les moins de 30 ans sont plus nombreux à avoir bénéficié de **formations au numérique** dans le cadre de leur **parcours scolaire**.



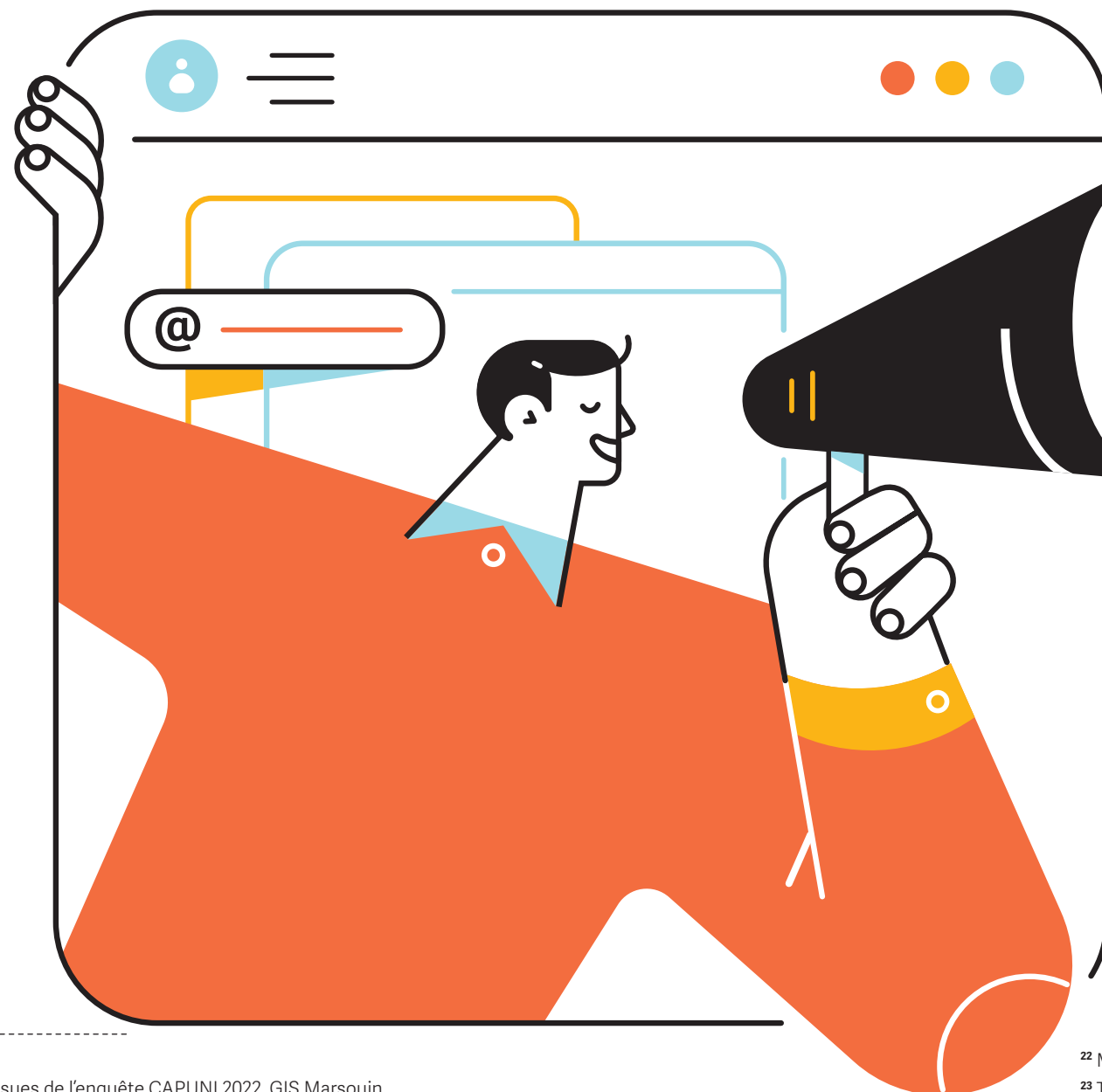
### 30-60 ans

Les 30-60 ans ont eu davantage recours à l'**environnement professionnel** et aux **formations professionnelles** pour acquérir ces compétences.



### + 75 ans

Les plus de 75 ans font davantage **appel à leur entourage personnel**. Mais plus la personne est isolée socialement, moins elle a la possibilité de solliciter une aide dans son cercle proche.



## L'écosystème territorial de l'inclusion numérique

### Qu'est-ce que la médiation numérique ?

La Mednum (coopérative qui agit à l'échelle nationale pour l'inclusion et la médiation numérique, en France depuis 2017) définit la médiation numérique comme « la mise en capacité de comprendre et de maîtriser le numérique, ses enjeux et ses usages, c'est-à-dire développer la culture numérique de tous, pour pouvoir agir, et développer son pouvoir d'agir, dans la société numérique. Elle procède par un accompagnement qualifié et de proximité des individus et des groupes, dans une logique d'éducation populaire et de formation tout au long de la vie. ». La médiation numérique a pour finalité l'inclusion numérique de tous les publics.

Les activités liées à la médiation numérique sont très diversifiées et peuvent aller de la fonction « d'écrivain public numérique », pour accompagner des publics sur des situations d'urgence administrative, à de la formation sur les outils et des activités de médiation numérique autour de la culture digitale.

### L'histoire du secteur

Les premières structures de médiation numérique se développent dans les années 1990. Il s'agit historiquement des associations d'éducation populaire et des médiathèques, qui voient dans le numérique un levier d'émancipation et d'accès à la culture. Au début des années 2000, certaines collectivités territoriales construisent leurs propres stratégies numériques locales, notamment en déclinant localement la charte des Espaces publics numériques (EPN). Après les années 2010, les structures de médiation numérique se multiplient, cela s'explique par le développement des emplois aidés dans le secteur. Puis à l'échelle nationale, un grand nombre de structures se sont créées après 2020, avec l'effet d'aubaine des crédits du Plan de relance.<sup>22</sup>

Le secteur professionnel est marqué par une succession de dispositifs nationaux d'aide à l'emploi, nous en citons les principaux :

#### 2001-2014

Le programme « Espaces Cyber-base », déployé avec le soutien de la Banque des territoires (à l'époque Caisse des dépôts). Un dispositif national qui marque un tournant dans la structuration de la filière avec l'apparition d'un métier plus formalisé (agrément, référentiel et évaluation).

#### 2013-2017

2000 emplois d'avenir (emplois aidés) en Espaces publics numériques.<sup>23</sup>

#### 2021 à aujourd'hui

4000 postes de conseillers numériques France services avec le soutien financier de la Banque des territoires et les fonds européens France Relance.

Au niveau local, citons le dispositif régional « Cyber-commune » déployé en 1998 avec le soutien financier de la Région Bretagne. Puis le programme « Visa internet Bretagne » lancé par la Région Bretagne en 2008, ce programme finance les lieux labellisés Espaces publics numériques, qui mettent en place des accompagnements.

<sup>21</sup> les données présentées par catégories d'âge sont issues de l'enquête CAPUNI 2022, GIS Marsouin.

<sup>22</sup> Mednum, L'observatoire de l'inclusion numérique, 2022.

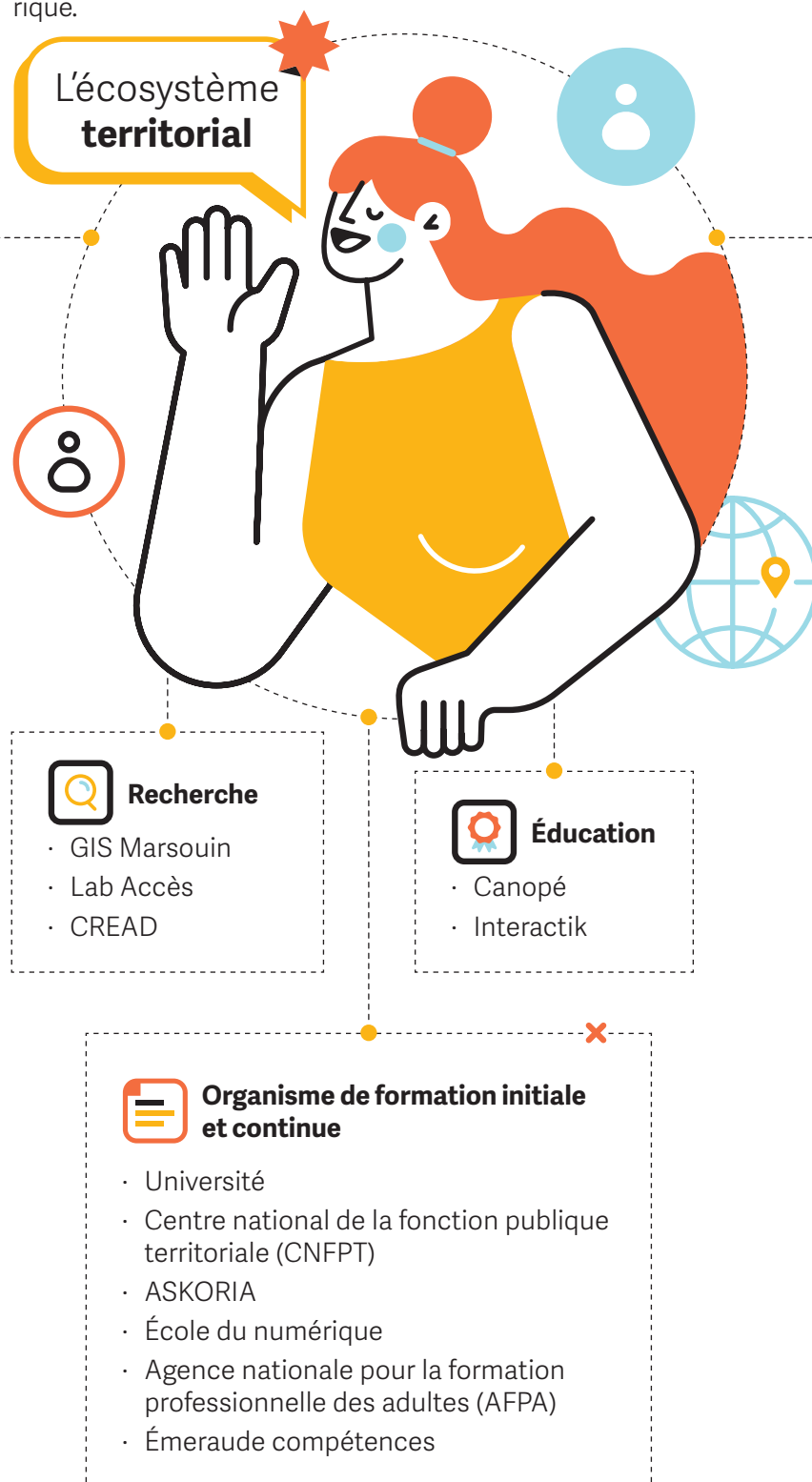
<sup>23</sup> Turet Amélie, Oulahbib Nadia, « 2 000 emplois d'avenir en espace public numérique », 2017.

## L'écosystème territorial

L'inclusion numérique est définie par le Conseil national du numérique comme « l'inclusion sociale dans une société et une économie où le numérique joue un rôle essentiel ». Or ces enjeux d'inclusion numérique et donc sociale ne peuvent pas reposer uniquement sur les professionnels de la médiation numérique. Un écosystème plus large est à l'œuvre pour répondre à la diversité des publics et des parcours.

Dans cet écosystème, il peut exister une méconnaissance des acteurs entre eux et des périmètres d'intervention des uns et des autres. Pour sécuriser le parcours des usagers, les passerelles doivent être davantage stabilisées.

Pour se faire, les territoires gagnent à travailler la mise en réseau et le décloisonnement des secteurs d'activités. Cette carte n'est pas exhaustive mais propose un large aperçu de la diversité des acteurs liés entre eux sur les questions d'inclusion numérique.



## L'intervention des acteurs associatifs

Les structures associatives spécialisées dans la médiation numérique naissent véritablement au début des années 1990 et se développent davantage dans les années 2000. À l'échelle nationale, 57 % des acteurs de la médiation numérique sont des structures privées. Les associations représentent même 46% des acteurs de la médiation numérique en France.<sup>24</sup>

### Le travail avec les bénévoles y est essentiel

De nombreuses associations accueillent des bénévoles et favorisent l'échange de savoirs entre pairs. À une période, la mobilisation des bénévoles est venue répondre à un fort besoin d'accompagnement face à la dématérialisation, concomitant à un manque de stabilité et de financement du secteur professionnel de la médiation numérique. Mais les besoins peuvent être complexes et nécessiter des compétences spécifiques (pédagogiques, administratives, techniques) et un cadre d'intervention plus professionnel.

### Les financements sont multiples et de court terme

Les problématiques de financement sont très prégnantes chez les acteurs associatifs. La multiplicité des guichets de financement reste complexe : subvention de la commune ; prestation de services ; VISA internet Bretagne ; Réponse appel à projets ; conventionnement CAF ; chèque APTIC ; conférence des financeurs...

**Il n'existe pas de financements pérennes « de droit commun » pour l'inclusion numérique.** Alors que les centres sociaux mènent des actions de médiation numérique depuis plus de 20 ans, et toujours avec un principe de gratuité.

Extrait d'entretien avec l'association rennaise des centres sociaux.

### Un discours politique sur le numérique comme levier du pouvoir d'agir

· Illustration avec la Fédération des centres sociaux qui appelle dans un Manifeste en 2020 à agir contre les inégalités liées au numérique dans la société, et à recon-

### État

- Préfecture départementale
- ANCT - société numérique
- Direction interministérielle de la transformation publique
- SGAR

### Collectivités territoriales et services publics locaux

- Région
- Conseil départemental
- Communautés de communes, agglomérations, métropoles
- Commune
- Centre local information coordination (CLIC)
- Relai petite enfance
- Missions locales

### Opérateurs de services publics dématérialisés

- Espaces France services
- Caisse d'allocations familiales (CAF)
- Assurance maladie (CPAM)
- Centre des impôts
- France Travail
- Caisses d'assurance retraite et de la santé au travail (CARSAT)
- Mutualité sociale agricole (MSA)

### Réseaux d'animation thématique

- Centre régional information jeunesse (CRIJ)
- Fédération familles rurales
- Centre d'information sur les droits des femmes et des familles (CIDFF)
- Bruded

naître le droit fondamental à l'accès et aux usages du numérique.<sup>25</sup>

· Illustration avec l'action bénévole d'ATD Quart monde. Les militants du groupe local de Brest anime chaque semaine un atelier de partage, d'expression et d'éducation numérique. En 2017, le groupe créé le site internet [atd-lirecrire.infini.fr](http://atd-lirecrire.infini.fr) pour diffuser la parole des « sans voix » et travailler ensemble leurs textes.

<sup>24</sup> La Mednum, L'observatoire de l'inclusion numérique, 2022.

<sup>25</sup> Fédération des centres sociaux de France, Manifeste Pour une société numérique humaine, 2020.



## L'intervention des acteurs publics

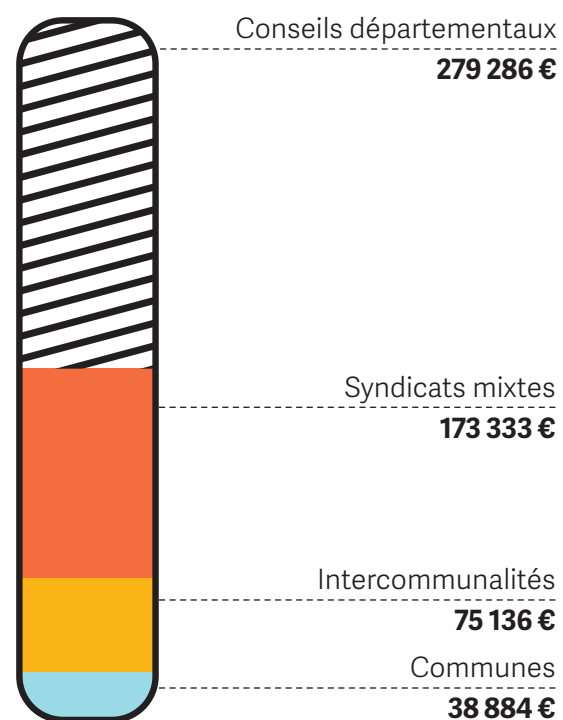
Les collectivités territoriales sont essentielles dans l'écosystème de la médiation numérique. À la fois à l'origine de stratégies d'inclusion numérique pour leur territoire, et parfois financeuses des activités de médiation auprès de leurs habitants. Toutefois l'inclusion numérique n'est pas une compétence obligatoire réservée à un échelon de collectivité, il s'agit d'un sujet transverse à plusieurs services (social, culturel, économique, etc.). Il en ressort des interventions très hétérogènes et propres aux moyens et au portage politique de chaque collectivité.

### Les principaux modes d'intervention identifiés aux différents échelons

- **Commune** : portage de poste de médiation numérique ; définition de stratégie locale.
- **EPCI** : portage de poste de médiation numérique ; animation de réseau ; définition de stratégie locale.
- **Département** : cartographie ; soutien financier ; formation.
- **Région** : soutien financier ; outillage des acteurs, recherche.

Les budgets moyens annuels dédiés à l'inclusion sont variables selon les échelons de collectivité. La Mednum a établi les moyennes nationales suivantes dans l'observatoire 2022<sup>26</sup> :

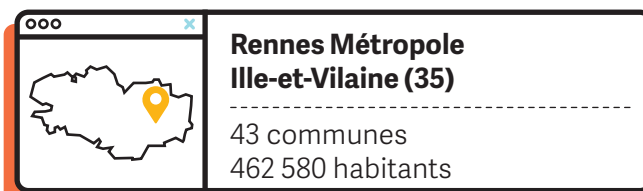
### Budget moyen annuel



<sup>26</sup> La Mednum, L'observatoire de l'inclusion numérique, 2022 ; À noter que l'observatoire n'indique pas de donnée pour l'échelle régionale.

Ces moyennes sont à prendre avec précaution car il existe des disparités selon les territoires. En effet, l'inclusion numérique n'étant pas une compétence obligatoire, l'action des collectivités dépend du volontarisme politique. Les collectivités locales sont cependant concernées à double titre par le sujet : dans l'accompagnement des publics concernés par le risque d'éloignement numérique et de non-recours aux droits, et dans la prévention de ces risques pour la dématérialisation de leurs propres démarches.

Nous proposons quelques témoignages de différentes collectivités locales engagées dans l'inclusion numérique :



Le conseil municipal de la ville de Rennes et le conseil métropolitain de Rennes Métropole ont voté en 2022 une politique numérique responsable. Elle comporte un volet nommé « responsabilité sociale » pour répondre aux enjeux d'inégalité d'accès au numérique. Elle se décline sur le territoire à travers différents projets :

### Accompagnement numérique des habitants du territoire

- **Interventions des conseillers numériques auprès des habitants des communes de la métropole** au sein des mairies, médiathèques, espaces jeunesse, etc. depuis 2021. Leur activité porte sur la montée en compétences numériques des habitants.
- **Intervention des médiateurs socio-numériques dans les espaces sociaux communs de la ville de Rennes** depuis 2017. Leur intervention porte principalement sur l'accompagnement aux démarches administratives en ligne.
- **Ateliers d'accompagnement au numérique** proposés par des conseillers numériques dans les médiathèques de la ville de Rennes.

### Recensement des acteurs de l'inclusion numérique

Le diagnostic PORTREA est déployé en 2023-2024 sur l'ensemble des quartiers de la ville de Rennes afin de favoriser l'interconnaissance des acteurs de l'inclusion numérique et consolider un diagnostic de territoire. PORTREA sera déployé dans un second temps sur les communes de Rennes Métropole.

### Soutien financier et animation du réseau des 18 espaces publics numériques (EPN)

Depuis 1998, les associations partenaires animent les EPN des quartiers de Rennes. Ces EPN sont soutenus financièrement par la ville de Rennes, et l'association Bug a en charge l'animation de ce réseau.

La stratégie numérique responsable comporte aussi un volet « responsabilité de développement économique et d'usages ». Il prévoit l'accompagnement au développement du réseau des 23 Fab Lab de Rennes Métropole.



Saint-Brieuc Armor agglomération adopte en 2024 un schéma numérique responsable. Plusieurs directions sont mobilisées (insertion, proximité, culture, etc.) pour mettre en œuvre les différentes mesures du schéma. Le 3<sup>ème</sup> axe du schéma est dédié au développement numérique du territoire. Dans ce cadre, l'action de médiation numérique à destination des habitants est portée principalement par le réseau intercommunale des médiathèques, puis par les pôles de proximité.

### L'intervention au sein du réseau des médiathèques de la Baie

- **Proposer des ateliers thématiques collectifs auprès des publics sur les usages numériques de base et l'éducation aux médias et à l'information.**

Ces ateliers sont programmés à l'avance et proposés en itinérance sur une quinzaine de médiathèques de l'agglomération. Certaines actions partenariales donnent lieu à des interventions dans les structures partenaires (exemple : intervention à l'institut médico-éducatif de Plainel, intervention à la Maison d'arrêt de Saint-Brieuc autour de la désinformation-fake new).

- **Animer des groupes de travail avec les professionnels et bénévoles intervenants en médiathèques autour des enjeux numériques.**

Différents temps d'échanges de pratiques et de formation sont proposés.

- **L'intervention dans des sites d'accueil de l'agglomération (les 4 pôles de proximité, l'Espace Initiative Emploi et le CIAS) :**

Apporter un accompagnement de premier niveau aux problématiques numériques des habitants lors de réalisation de démarches administratives. Les agents y sont habilités Aidant connect.

L'agglomération assure également une animation de réseau des aidants numérique du territoire pour valoriser l'offre existante de médiation numérique (vos rendez-vous du numérique).



Les espaces publics numériques (EPN) ont ouvert en 2002 à Bretagne Porte de Loire communauté. Il en existe aujourd'hui 6 pour 20 communes.

Ces EPN constituent des lieux d'engagement pour les habitants du territoire, qui peuvent s'y engager comme bénévoles. C'est l'ADN de ce service depuis 20 ans : les EPN sont des lieux conviviaux où les connaissances autour du numérique sont transmises entre pairs. Aujourd'hui près de 30 bénévoles sont actifs à l'année et animent les ateliers collectifs (autour de thèmes variés).

La médiatrice numérique a donc également une mission de coordination des bénévoles des EPN. Un « livret d'engagement » est proposé aux bénévoles pour formaliser le lien entre eux et la communauté de communes.

Cette démarche permet de valoriser les habitants qui participent à un service utile à la population ; offrir un lieu de partage de connaissances, compétences, et ainsi contribuer à démocratiser le numérique ; et enfin créer un lien social entre les bénévoles et les utilisateurs.



## Les actions portées par les conseils départementaux bretons<sup>27</sup>



### 1 Conseil départemental d'Ille-et-Vilaine

#### Portage politique

Ludovic Coulombel, Vice-Président, délégué à l'habitat, au soutien aux communes et au numérique. Une instance politique « la gouvernance du numérique » s'est créée en 2023.

#### Cadre stratégique

Feuille de route transformation numérique + schéma départemental d'action sociale de proximité.

#### Service référent

Pôle Territoires et services de proximité

#### Principales actions

- Accompagnement du public : 22 agents dédiés (16 animateurs numériques + 5 coordinateurs) : 743 ateliers animés/an. 873 000 €/an investis par le CD sur cet axe.
- Formation : en interne (inclusion numérique des agents du CD)
- Animation de réseau : réseau territorial d'inclusion numérique à l'échelle des agences départementales, en lien avec la démarche de l'accueil social inconditionnel de proximité.
- Outillage : cartographie (réflexion sur la mise à jour)

### 2 Conseil départemental des Côtes d'Armor

#### Portage politique

Vincent Alleno, Délégué au numérique, finances et contrat de territoire. Une commission politique « C10 numérique » réunit les 8 EPCI du département.

#### Cadre stratégique

Un schéma numérique départemental 2019-2023 avec l'axe 2 « S'approprier le numérique »

#### Service référent

Direction numérique et appui au pilotage

#### Principales actions

- Appel à projets annuel (100 000 €) pour 30 projets soutenus en 2022 dont 20% dédié à du soutien au fonctionnement.
- Animation de réseau : réseau construire le numérique en Côtes d'Armor (2 rencontres/an)
- Outillage : numérithèque (prêt de matériel)
- Cartographie : dernière MàJ 2019, travail de mise à jour prévu en 2023.
- Accompagnement : ingénierie de projets offerte aux porteurs de projets ; Occasionnel : pas d'accompagnement depuis 2020.

### 3 Conseil départemental du Finistère

#### Portage politique

Amélie Caro, Déléguée au numérique

#### Cadre stratégique

Avant 2021, un schéma stratégique existait avec un axe sur les usages numériques. Aujourd'hui, la collectivité fonctionne par plan d'action annuel.

#### Service référent

Direction de l'aménagement, de l'agriculture, de l'eau et de l'environnement.

#### Principales actions

- Appel à projets (40 000€) pour 14 projets soutenus en 2022.
- Formation : interne et externe sur l'accès aux droits et inclusion numérique (prend fin en 2023)
- Accompagnement : territoire numérique éducatif. 7 EPCI préfigureurs en Finistère. Accompagnement occasionnel via les Contrats de territoires.
- Outillage : cartographie dernière mise à jour en 2020, action en suspend aujourd'hui.

### 4 Conseil départemental du Morbihan

#### Portage politique

Gaëlle Favenec, Déléguée à l'insertion et à l'emploi

#### Cadre stratégique

Pas de feuille de route spécifique à l'inclusion numérique.

#### Service référent

Direction du Développement social et de l'insertion.

#### Principales actions

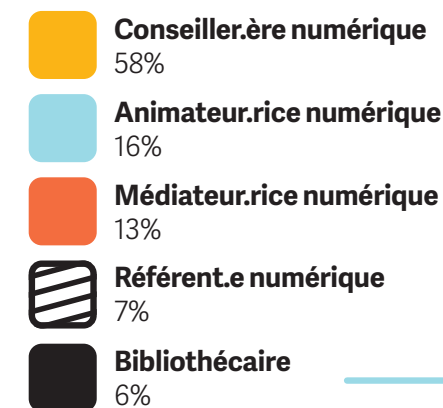
- Animation de réseau : entre 2016 et 2020 avec Rmine (Réseau morbihannais inclusion numérique) à l'échelle des EPCI.
- Outillage des acteurs : création de l'outil « Les Bons Clics » (2016).
- Formation : interne pour les agents d'accueil d'établissements médico-sociaux : les agents réalisent un accompagnement numérique pour l'ouverture de droit.

<sup>27</sup> Entretiens menés par le Hub Bretagne avec chacun des départements bretons au printemps 2023.

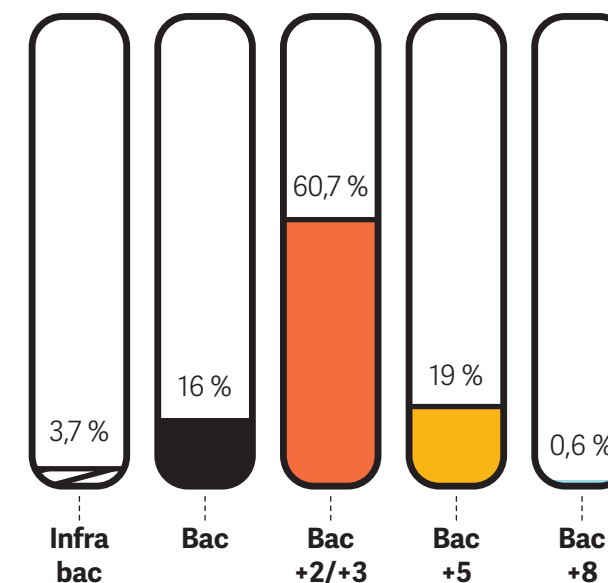
## Le secteur professionnel de la médiation numérique

### Qui sont les professionnels de la médiation numérique en Bretagne ?

Nous partageons ici les résultats du questionnaire diffusé auprès de tous les professionnels bretons connus pour exercer dans la médiation numérique. L'ensemble des données suivantes est basé sur l'analyse de 178 réponses au questionnaire<sup>28</sup>. Les répondants au questionnaire se qualifient comme :



#### Niveau de formation des répondants



52%

Des répondants sont des femmes

39 ans

D'âge moyen

#### Le profil des postes

Les professionnels sont une minorité à bénéficier d'un emploi pérenne. Une faible stabilité des emplois qui se vérifie au niveau local et national.

5,3 ans

Est l'expérience professionnelle moyenne dans la médiation numérique en Bretagne

<sup>28</sup> François Sorin & Jordy Stefan, La part d'accompagnement e-administratif dans l'activité des médiateur.trice.s numériques en Bretagne, juin 2023.

**A l'échelle nationale**, 75% des emplois sont portés par des structures publiques. La Mednum indique que seuls 21% des emplois sont en CDI au niveau national.

**En Bretagne**, la faible stabilité des emplois est très prégnante chez les employeurs publics. En effet, seuls 30.3% des contrats en structure publique sont des contrats stables (fonctionnaires). Alors qu'en structure privée, plus de la moitié (53,6%) des contrats sont des CDI.<sup>30</sup>

Le niveau de formation n'a pas d'effet sur le niveau de rémunération. Contrairement à l'ancienneté : plus le nombre d'années d'expérience est élevé, plus le salaire est élevé.

Depuis 30 ans, il existe une faible valorisation des fonctions de médiation numérique que ce soit de manière financière (salaires faibles) ou contractuelle (contrats courts et précaires) : le secteur professionnel a été marqué par une succession de « contrats aidés » et une forme de précarité. Le management par des contrats courts et précaires risque de limiter les résultats des efforts pour structurer une réponse au niveau local.

Nous notons également que l'arrêt de missions de médiation numérique sur un territoire du fait du non financement d'un poste a bien plus d'impact social sur les publics aujourd'hui qu'il y a vingt ans. Dans la mesure où, l'éloignement numérique engendre aujourd'hui un fort risque d'exclusion sociale et de non recours aux droits.

## L'environnement de travail

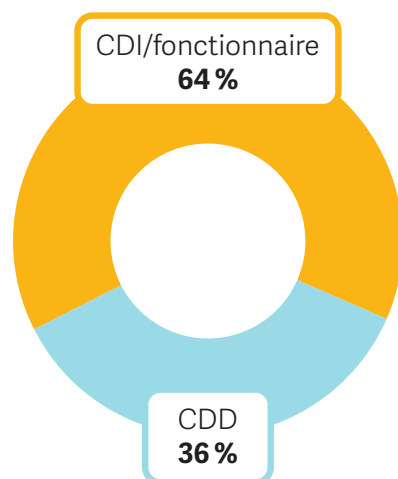
57% sont les premiers professionnels de la médiation numérique employés par leur structure. Si l'on regarde de manière isolée les conseillers numériques, il sont 83% à être les premiers professionnels de la médiation numérique portés par leurs structures. Ce qui a engendré quelques difficultés au démarrage : 41% des conseillers numériques déclarent avoir eu des difficultés dans leur prise de poste.<sup>29</sup>

Cela concernait principalement un manque de définition des missions et interventions, et ainsi qu'un manque de matériel. Le dispositif conseillers numériques est parfois arrivé sur des territoires qui n'avaient pas défini eux-mêmes une stratégie locale et des objectifs associés à l'arrivée du professionnel. Le programme national de recherche sur ce dispositif a montré que la deuxième phase de recrutement n'avait pas permis aux structures d'accueil de préparer davantage l'arrivée des professionnels.

<sup>29</sup> Pierre Mazet et Jordy Stefan, Programme national de recherche sur le déploiement du dispositif CNFS, 2023.

<sup>30</sup> François Sorin & Jordy Stefan, La part d'accompagnement e-administratif dans l'activité des médiateur.trice.s numériques en Bretagne, juin 2023.

## Le type de contrat tout employeur en Bretagne



1818 €

est le **revenu moyen mensuel brut** soit 4.3% de plus que le SMIC brut mensuel (1709€).

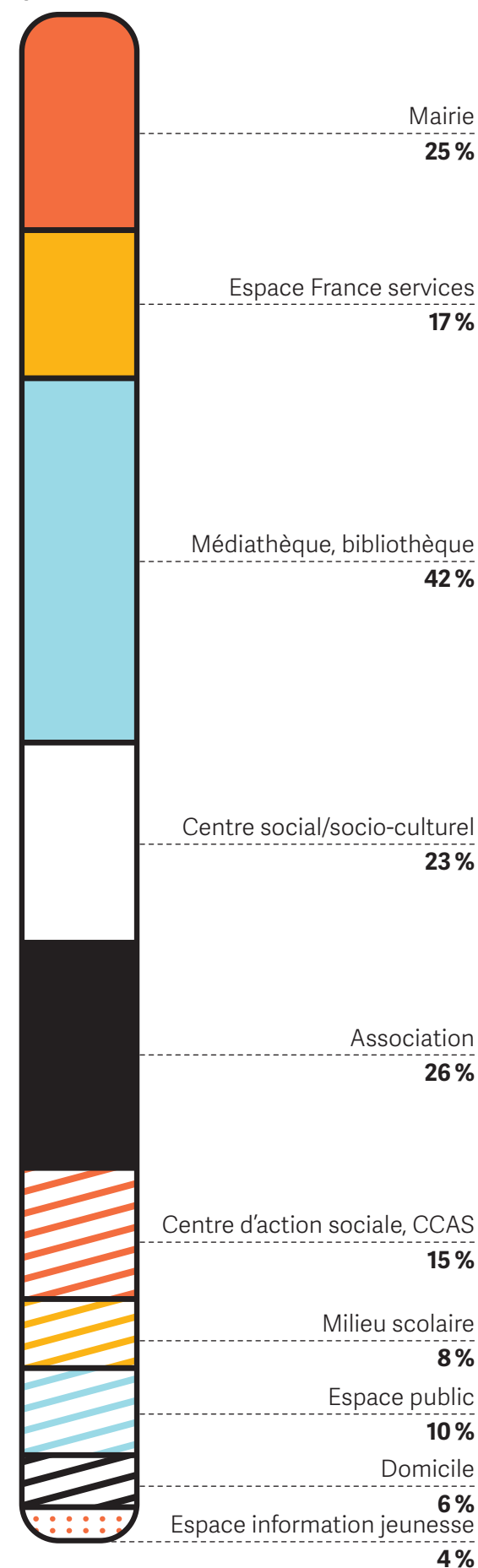
61 %

Des professionnels bretons **n'ont pas d'homologue** dans leur structure.

4,6

**Lieux d'intervention différents** en moyenne pour ces professionnels.

## Les lieux d'interventions des conseillers numériques



### Lecture du graphique

- 15 % des professionnels de la médiation numérique interviennent dans un centre d'action sociale.
- 25 % des professionnels interviennent en mairie.

## Les grands types d'activités de la médiation numérique

L'exercice du métier est largement influencé par le type de structure dans laquelle le professionnel remplit sa mission. La culture de l'organisation influe également sur la nature des activités de médiation proposées. Par exemple, les espaces France services ont une culture de service public induisant une relation administration / usager et privilégient donc davantage l'accueil individuel et la fonction d'écrivain public numérique. Les médiathèques ont, quant à elles, davantage une approche liée à l'éducation aux médias et à l'information.

L'accueil du public dans le cadre de permanence en accès libre ou dans le cadre d'atelier thématique sur inscription engendre des méthodes et sujets d'accompagnements différents.

### Les activités de médiation numérique

- Acquisition de compétences numériques de base ;
- Activité récréative et ludique - fabrication numérique ;
- Éducation aux médias et à l'information ;
- Outils de communication et de collaboration numériques
- Accompagnement aux démarches administratives en ligne ;
- Sensibilisation aux enjeux du numérique ;
- Diagnostic -évaluation de compétences numériques ;
- Accès aux matériels et au réseau.

### L'activité quotidienne des professionnels

Plusieurs outils ont été développés ces dernières années pour recueillir ou produire des données sur l'activité du secteur de l'inclusion numérique. Cependant au niveau local, les outils de reporting sont multiples et les méthodes employées sont hétérogènes. Il n'existe pas à l'heure actuelle d'outil de suivi d'activité pour quantifier et qualifier les actions de médiation numérique à l'échelle régionale. Cela rend très complexe la récolte et l'agrégation de données à cette échelle.

Nous notons qu'en Bretagne, il n'y a pas de coordinateurs des professionnels de la médiation numérique dans chacun des 4 départements (coordinateur de conseillers numériques est un dispositif financé à 50% par l'ANCT).



Nous nous appuyons donc dans cette partie sur les données systématisées existantes aujourd'hui : les comptes rendu d'activité des conseillers numériques bretons sur une année complète d'exercice (pourcentages basés sur 81 962 accompagnements réalisés en 2023). Les conseillers numériques ne représentent qu'une partie du secteur professionnel. Et ils sont davantage présents dans le secteur public. Les chiffres présentés dans les pages suivantes donnent une indication mais ne sont pas représentatifs de l'ensemble du secteur professionnel breton.

### Thèmes des accompagnements

Accompagnements	Nombre par an	Soit en %
Prendre en main du matériel	22 250	25.4%
Naviguer sur Internet	6 583	7.5%
Courriels	7 139	8.2%
Gestion de contenus numériques	8 333	9.5%
Culture numérique	8 618	9.8%
Bureautique	4 593	5.2%
Échanger avec ses proches	2 291	2.6%
Emploi et formation	1 441	1.6%
Accompagner un aidant	323	0.4%
Numérique et TPE/PME	730	0.8%
Démarche en ligne	15 431	17.6%
Sécuriser un équipement	3 294	3.8%
Fraude et harcèlement	1 787	2%
Santé	1 031	1.2%
Mon espace santé	133	0.2%
Budget	1 678	1.9%
Scolaire	277	0.3%
Diagnostic numérique	1 582	1.8%
<b>Total<sup>31</sup></b>	<b>81 962</b>	

<sup>31</sup> Le total du tableau (81 962) est une moyenne des rapports d'activités enregistrés par les conseillers numériques bretons en 2023.

### Lecture du tableau

En 2023, 8,2% des 81962 accompagnements réalisés par les conseillers numériques en Bretagne ont porté sur le thème de la gestion des courriels.

42% des personnes bénéficient d'un suivi sur plusieurs sessions d'accompagnement. Parmi ces accompagnements réalisés avec suivi (à multiples reprises) :

- 50% sont individuels ;
- 50% sont collectifs en atelier.

### Les publics accompagnés

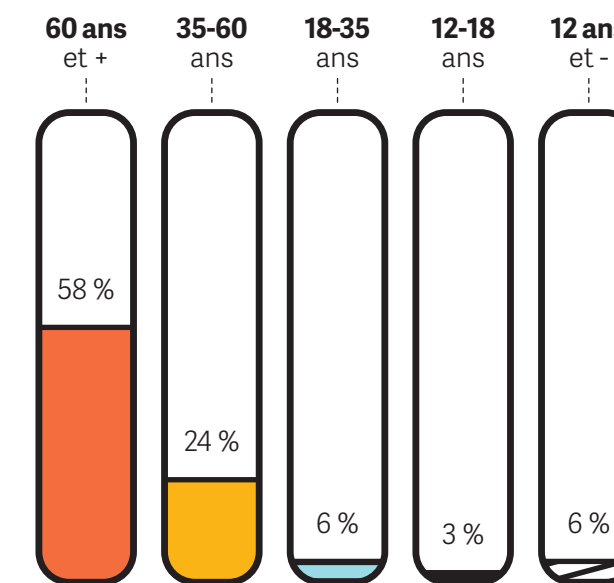
Sur l'année 2023 : 48 353 usagers ont été accompagnés en Bretagne par les conseillers numériques (qui ne représentent qu'une partie des professionnels). Les statistiques suivantes se basent donc sur ces 48 353 profils.

Les publics mineurs ne représentent que 9% des publics accompagnés. Cela s'explique notamment par une présence limitée dans les espaces d'accueil des jeunes. Seuls 8,4% des professionnels interviennent en milieu scolaire, et seuls 3,9% interviennent aujourd'hui dans les espaces d'information jeunesse. Nous notons que la proportion du public accompagné de moins de 35 ans a baissé de 5 points entre 2022 et 2023, passant de 20% à 15% du public. 53% des personnes accompagnées ont le statut de retraité. À noter que la catégorie socio-professionnelle n'est pas demandée à chaque accompagnement, la catégorie « non renseignée » est donc importante. La diversité des publics et des demandes auxquelles les professionnels doivent s'adapter en permanence peut être une difficulté.

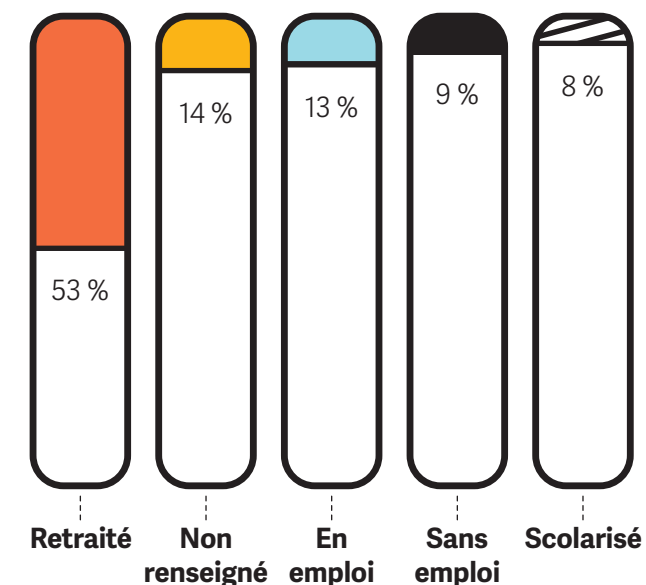
Un des premiers besoins de formation cités par les professionnels bretons est l'acquisition de compétences pédagogiques. La plupart des professionnels n'ont jamais suivi de formation à la pédagogie des adultes. Or nous voyons qu'il s'agit du principal public accompagné.

Les professionnels dotés d'une longue expérience témoignent de l'évolution de la motivation des publics de la médiation numérique. Il y a 15 ans, les publics venaient avec intérêt et curiosité pour le numérique. Aujourd'hui, la majorité des publics vient par obligation de se former au numérique pour accéder aux services dématérialisés.

### Âge des publics accompagnés<sup>32</sup>



### Statut socio-professionnel<sup>32</sup>



<sup>32</sup> Compte-rendu d'activités des conseillers numériques bretons en 2023.

<sup>33</sup> Les données de ce paragraphe sont issues du Baromètre du numérique (édition 2022).

### Le mythe des « digital natives »

Les jeunes adultes ne sont pas épargnés par les difficultés liées au numérique. Le sentiment de ne pas maîtriser suffisamment les outils numériques pour les utiliser pleinement est en forte hausse (passant de 8% à 19% ces deux dernières années) chez les jeunes de 18 à 24 ans : près d'un jeune sur cinq se sent en difficultés.<sup>33</sup>

Les 18-24 ans rencontrent par ailleurs le plus de freins liés à un accès difficile à internet (17%) et à un équipement dépassé (18%). Les jeunes adultes, à l'aise sur les usages numériques liés aux loisirs, et à la communication sont plus en difficultés concernant les démarches administratives en ligne. En effet, 76% des 18-24 ans affirment ne pas toujours arriver à effectuer leurs démarches en ligne, contre 53% des 70 ans et plus.

### Les possibilités de formation en Bretagne

Au préalable nous notons que plusieurs offres de formation continue (dispensées par des organismes de formation) existent pour développer ses compétences numériques dans le cadre professionnel ou dans le cadre d'un parcours d'insertion. Par exemple : la formation à la double certification Pix/Cléa numérique. L'enjeu est bien de faciliter les orientations de la part des médiateurs numériques vers ces formations pour les personnes demandeurs d'avoir un parcours de montée en compétences numériques. Ces formations approfondies et parfois certifiantes sont complémentaires aux actions de médiation numérique plus ponctuelles et de premier niveau.

#### Qu'en est-il des formations aux métiers de la médiation numérique ?

À l'échelle nationale, l'offre de formation certifiante pour les professionnels de la médiation numérique (initiale comme continue) est très peu développée. Selon la Mednum, l'offre nationale de formation certifiante initiale et continue se limite à ce jour à :

- Un titre professionnel : Responsable d'espace de médiation numérique (REMN).
- Un master à l'université de Rennes 2 (Technologie de l'éducation et la formation).
- 5 diplômes universitaires (DU ou licence) dont la licence USETIC à l'université Rennes 2.



La région Bretagne est particulièrement bien pourvue puisqu'elle a sur son territoire un master, une licence professionnelle et un organisme de formation certifiant au titre de REMN, ainsi que des parcours plus courts (non certifiants) décrits ci-dessous :

Deux offres de formation initiale (également accessibles en formation continue)	
<p><b>Filière USETIC (Usage socio-éducatifs des technologies de l'information et de la communication) à l'université Rennes 2</b></p> <p>Formation par alternance d'une durée d'un an. La licence professionnelle propose des débouchés à des postes de médiation numérique. Depuis 2023, les diplômés de la licence sont exonérés de la formation CCP1 en cas d'embauche comme conseillers numériques. La licence forme 20 étudiants par an. 75% des diplômés sont en emploi 6 mois après la fin de la licence.</p>	<p><b>Master Technologie de l'éducation et la formation (TEF) à l'université Rennes 2</b></p> <p>Le master prépare aux métiers de l'ingénierie pédagogique et à l'encadrement des activités numériques. Il vise la formation de cadres intervenant dans des organisations publiques, associatives ou privées, spécialisées en ingénierie de formation, ingénierie pédagogique et ingénierie d'accompagnement. Il forme 20 étudiants par an.</p>
Deux offres de formation préqualifiante pour découvrir les métiers de la médiation numérique	
<p><b>Tremplin numérique</b></p> <p>Formation pré-qualifiante de 7 mois pilotée par les Petits débrouillards en partenariat avec l'IMT Atlantique. La formation s'adresse à des publics très éloignés de l'emploi. 60 stagiaires formés par an, 20% des stagiaires poursuivent vers une formation qualifiante. et 18% des stagiaires trouvent un emploi 6 mois après la fin du parcours.</p> <p>Le parcours «Tremplin numérique» est soutenu par la Région Bretagne, Pôle Emploi et le contrat de ville Brest Métropole (la Préfecture du Finistère-CGET, le Département du Finistère ainsi que Brest Métropole et Ville).</p>	<p><b>Digiskol</b></p> <p>Formation pré-qualifiante aux métiers du numérique, portée par l'association Défis en partenariat avec l'AFPA Lorient. Plusieurs modules composent la formation Digiskol (culture numérique, maintenance, programmation, réseaux, médiation numérique). Quatorze stagiaires par an.</p> <p>La formation est labellisée «Grande école du numérique»<sup>34</sup> et est financée par la Région Bretagne, Pôle emploi et Lorient Agglomération.</p>
Une formation pour le titre professionnel de « Responsable d'espace numérique ».	
<p><b>Organisme de formation par alternance : Émeraude Compétences MFR à Saint-Malo (35)</b></p> <p>Trois blocs de compétences professionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CCP 1 : Accompagner différents publics vers l'autonomie dans les usages des technologies, services et médias numériques</li> <li>• CCP 2 : Contribuer au développement d'un espace de médiation numérique et de ses projets</li> <li>• CCP 3 : Contribuer à la gestion d'un espace de médiation numérique et animer ses projets collaboratifs.</li> </ul>	



<sup>34</sup> La Grande École du Numérique est un groupement d'intérêt public mis en place par le gouvernement français en 2015. La Grande École du Numérique délivre un label à des formations aux métiers du numérique en France.

02

# LES GRANDS enjeux identifiés



## Le portage politique de l'inclusion numérique en question

Un rapport sénatorial dédié à l'inclusion numérique en 2022 a collecté près de 1700 témoignages d'élus locaux (dont 97% d'élus communaux ou intercommunaux), il en ressort que les élus locaux sont nombreux à appeler à davantage d'efforts de pédagogie de la part de l'État pour présenter les enjeux de l'inclusion numérique aux acteurs locaux et des solutions à mettre en œuvre. La demande porte notamment sur le partage d'une définition claire de « l'inclusion numérique » et des informations précises sur les dispositifs existants : « Les dispositifs nationaux d'inclusion numérique sont parfois largement méconnus des élus. S'agissant des Hubs territoriaux pour un numérique inclusif [...] de nombreux élus critiquent l'utilisation d'anglicismes et de termes jugés complexes ou opaques. »<sup>35</sup>

Lors des entretiens avec les Conseils départementaux bretons, ceux-ci indiquent également qu'un travail d'information et de sensibilisation des élus locaux est à réaliser autour des enjeux de l'inclusion numérique :

« **La thématique de l'inclusion numérique n'est pas prise en compte en tant que telle.** Les élus travaillent sur l'inclusion numérique sans s'en rendre compte. Ils n'ont pas de discours là-dessus. Cela vient traverser d'autres thématiques plus prioritaires pour le territoire : le logement, la mobilité, la santé. »

Extrait d'entretien avec une communauté de communes du Morbihan.

« Les élus sont plus sensibles aux questions de l'accès au haut débit. **Mais les maires jugent indispensables de garder les permanences numériques, parce qu'ils savent qu'il y a des besoins,** et que sinon cela retombe sur les secrétariats de mairie. »

Extrait d'entretien avec une communauté de communes des Côtes d'Armor.

Le travail de déploiement de PORTREA en 2023 a également montré la difficulté à trouver à l'échelle des communautés de communes bretonnes un interlocuteur politique dédié aux questions d'inclusion numérique. Un travail d'acculturation aux enjeux d'inclusion numérique est souvent nécessaire.

### Une difficulté pour les professionnels de la médiation numérique

L'absence d'un projet politique local connu freine le développement partenarial pourtant essentiel aux activités de médiation numérique. 15% des conseillers numériques indiquent qu'il n'existe pas de plan d'action local dédié à l'inclusion numérique sur leur territoire. Et 37% des conseillers numériques ne savent pas s'il existe un plan d'action local dédié à l'inclusion numérique sur leur territoire.<sup>36</sup> Certains professionnels plus expérimentés pointent le manque de portage et soutien politiques dans la durée comme un frein au développement voire au maintien d'activités de médiation numérique sur les territoires, notamment car les collectivités soutiennent financièrement l'existence de ces actions.

<sup>35</sup> Rapport d'information du Sénat, « Renforcer la cohésion numérique dans les territoires », 2022.

<sup>36</sup> Pierre Mazet et Jordy Stefan, Programme national de recherche sur le déploiement du dispositif CNFS, 2023.

## Focus sur certains territoires expérimentés

Lors des entretiens avec 6 communes ou communautés de communes bretonnes, apparaissent les leviers et les freins pour maintenir une action publique d'inclusion numérique sur le long terme. Nous listons ici les principaux enseignements partagés par ces territoires.

### Les leviers

#### Levier politique

- Un.e élu.e portant la délégation des usages numériques. Une instance politique officielle où sont abordées les questions d'inclusion numérique. Par exemple dans une communauté de communes des Côtes d'Armor : une commission politique « Aménagement numérique » (rassemblant 30 élus) intègre les questions d'usages numériques des habitants. Les médiateurs employés par l'intercommunalité y interviennent plusieurs fois par an.
- Une labellisation officielle (telle que cybercommune à une époque), qui a formalisé et officialisé pour les élus un engagement politique sur la question.

#### Levier financier

- Des dispositifs de soutien de l'État puis une intégration de l'accompagnement numérique dans la fonction publique territoriale. L'intégration du poste dans un service territorial existant (exemples : médiathèque ou accueil) peut accompagner la transformation des métiers impactés par la transition numérique.

#### Levier organisationnel

- Un rôle clé au niveau des DGS, direction de service. Le soutien politique s'alimente du travail de fond des cadres territoriaux convaincus de l'utilité d'une action municipale ou intercommunale de médiation numérique. La présence d'un cadre territorial sensibilisé à l'inclusion numérique est primordiale.
- Un rattachement du poste dans un service pour de meilleurs encadrement, transversalité et intégration territoriale des actions. Par exemple dans une commune du Finistère : le rattachement du poste de médiation numérique à la médiathèque municipale a apporté une forte structuration de l'offre municipale de médiation numérique. Les missions de médiation numérique s'intègrent ainsi dans une feuille de route depuis 2015.



### Les freins

#### Frein organisationnel

- Pas de rattachement à un service ou une équipe.
- Pas de soutien d'un cadre territorial (DGS, chefferie ou direction de service).
- Des contrats précaires qui engendrent un turnover chez les professionnels de la médiation numérique : une perte de compétences sur le territoire.

#### Frein politique

- Pas d'él.u.e étant officiellement en charge des usages numériques.
- Pas d'instance politique traitant la question des usages numériques.
- Pas de feuille de route stratégique.

#### Frein financier

- Dynamique de court terme engendrée par des soutiens non pérennes (succession des dispositifs cybercommunes, cyberbases, conseillers numériques). De nombreux financements existent sous forme d'appels à projet nationaux ou régionaux. Or toutes les collectivités ne sont pas égales dans la réponse aux appels à projet car cela prend du temps et exige une bonne acculturation aux dispositifs existants.

## Une professionnalisation difficile du secteur

Malgré une trentaine d'années d'ancienneté, le métier de médiateur numérique n'a pas d'existence institutionnelle propre. En effet, il est aujourd'hui rattaché dans le répertoire opérationnel des métiers et des emplois (ROME) dans le groupe 61202 « Animation d'activités culturelles ou ludiques ». Sans définition officielle propre à travers le ROME, et regroupant une diversité de pratiques, il est plus pertinent de parler « des » métiers de la médiation numérique. Pour répondre à cet enjeu national de professionnalisation, un EDEC est lancé en 2023<sup>37</sup> par le ministère du travail, l'ANCT et l'opérateur de compétences Uniformation. L'EDEC vise à professionnaliser et valoriser les métiers de la médiation numérique

Il existe également une instabilité du secteur (contrats précaires et *turn-over*), ce qui rend difficile la comptabilisation du nombre de professionnels de la médiation numérique. Les chiffres divergent d'un rapport à l'autre. Le Labo Société Numérique estime par exemple qu'il y aurait environ 10 000 médiatrices et médiateurs numériques professionnels sur tout le territoire national. Suite à un travail d'analyse des cartographies bretonnes des lieux de médiation numérique, et d'après les événements de mobilisation des professionnels durant la phase d'expérimentation du Hub, nous estimons que les professionnels de la médiation numérique bretons sont entre 250 à 300 (professionnels dont la médiation numérique est l'activité principale).

Plus de la moitié des professionnels sont les premiers de la médiation numérique employés par leur structure. Il s'agit pour ces professionnels de démarrer, définir et expérimenter une nouvelle activité dans une structure. Cet enjeu est davantage marqué chez les 166 conseillers numériques recrutés en Bretagne<sup>38</sup> entre 2021 et 2022. Dans 83% des cas il s'agit de création de postes pour les structures porteuses. Le paysage de la médiation numérique en Bretagne apparaît donc largement reconfiguré par le dispositif « Conseillers numériques ». Certaines structures emploient des jeunes en service civique (de 16 à 25 ans) pour réaliser des missions de médiation numérique. Si le volontariat est pensé pour apporter une aide complémentaire ou ponctuelle, ce choix peut aussi intervenir pour palier au manque de financement de la structure.

Nous soulignons ici l'enjeu de cohésion à construire et à consolider entre les conseillers numériques, qui sont nouveaux dans la profession pour la plupart d'entre eux, et les professionnels plus anciens.

<sup>37</sup> L'engagement de développement de l'emploi et des compétences (EDEC) est un accord conclu entre l'État et une ou plusieurs organisations ou branches professionnelles. Il apporte une aide technique et financière afin d'anticiper et accompagner l'évolution des emplois et des qualifications d'un secteur.

<sup>38</sup> François Sorin & Jordy Stefan, étude sur La part d'accompagnement e-administratif dans l'activité des médiateur.trice.s numériques en Bretagne, juin 2023.

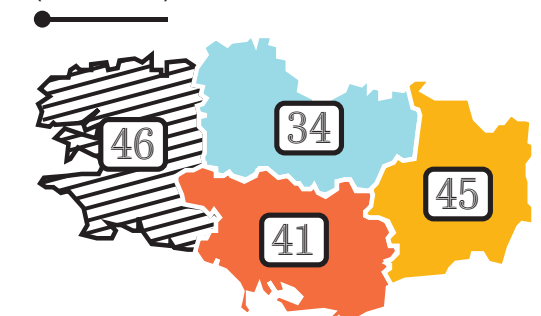
250 à 300

Professionnels de la **médiation numérique** en Bretagne

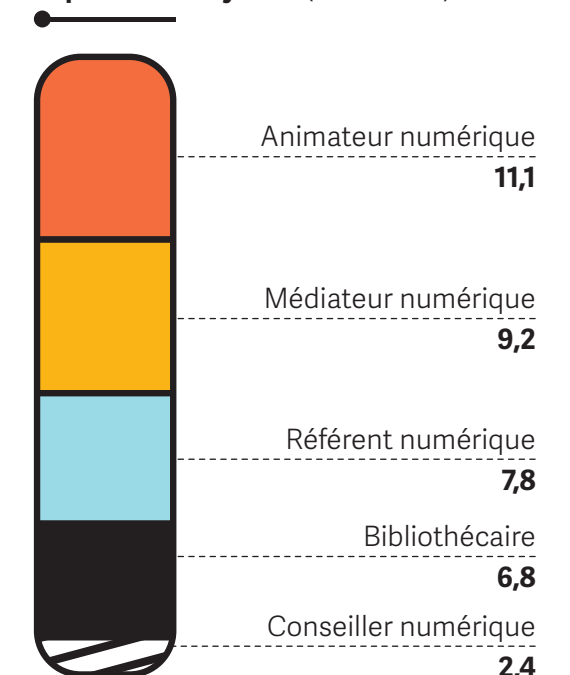
166

Postes en Bretagne dans le cadre du **dispositif Conseillers numériques**

Nombre de postes de conseillers numériques au lancement du dispositif (2021-2022)



Expérience moyenne (en années)





## Un modèle économique fragile

Aujourd'hui, les modes de financements publics reposent majoritairement sur des appels à projets. Ces modes de financement privilégient des actions ponctuelles et de court terme, et souvent orientées vers l'innovation ou l'expérimentation. Cela ne favorise pas une stabilité des actions d'inclusion numérique qui pourtant répondent à des besoins pérennes. Cela réduit aussi les possibilités de capitalisation des expériences et des ressources.

Les acteurs rencontrés font remonter la nécessité d'un accompagnement sur ces différents sujets de financement : identifier les opportunités de financement, identifier les interlocuteurs parmi les acteurs financeurs, savoir répondre à un appel à projets, travailler sur son modèle économique, démontrer les externalités positives de la médiation numérique, etc. Pour répondre, partiellement à ces besoins, le Hub Bretagne réalise dès sa phase d'amorçage une veille constante sur les opportunités de financement.

L'enjeu du financement des structures d'inclusion numérique est l'une des préoccupations principales des acteurs du secteur. Au niveau national, 57 % des acteurs de l'écosystème pointent le manque de financement comme étant un frein à leur développement<sup>39</sup>. Cette problématique de manque de financement est plus prégnante pour les structures privées : elles sont 70 % à affirmer que le manque de financement est un frein à leur développement.

« Nous sommes bien au courant des enjeux **mais nous n'avons pas les moyens d'y répondre.** »

Extrait d'entretien avec une cadre de communauté de communes rurales.

De 2020 à 2022, une partie importante des fonds publics soutenant le secteur de l'inclusion numérique venait du Plan France Relance dans lequel une enveloppe de 250 millions d'euros avait été fléchée sur la politique nationale d'inclusion numérique (recrutement des 4000 conseillers numériques, outillage des professionnels, formation des aidants numériques...). Les fonds européens, pourtant conséquents et couvrant les thématiques d'inclusion, restent jusqu'alors sous-utilisés. Au niveau national, seuls 18 % des acteurs citent l'Union européenne comme étant financeur.<sup>40</sup>

### Quelles sont les sources de financements mobilisées pour financer les postes de médiation numérique en Bretagne ?

#### Lecture du graphique

65% des postes de médiation numérique en Bretagne ont un financement de l'Etat. Les fonds de l'Etat financent peu de postes stables (en CDI). Les postes en CDD sont 5 fois plus nombreux à être financés par l'Etat, par rapport aux postes en CDI.

#### À noter :

Le coût d'un poste de médiateur numérique est estimé à 30 000 € par an selon l'ANCT (comprenant la rémunération au smic et les frais matériels et de déplacement).



## Face à l'enjeu du modèle économique : comment mutualiser les moyens financiers ?



### Focus sur Quimperlé communauté : un poste mutualisé entre la communauté de communes et 14 communes membres.

Dans le cadre du dispositif Conseiller numérique, Quimperlé communauté a souhaité en 2021 faire bénéficier aux communes membres les services d'une conseillère numérique itinérante sur le territoire. Ce service mutualisé s'est mis en place en 2022 sur 14 communes.

#### Le rôle de la communauté de communes

- Porte le poste et assure la responsabilité hiérarchique.
- Assume le coût de l'investissement des équipements ainsi qu'un montant forfaitaire des frais de fonctionnement.
- Participe financièrement au reste à charge de la rémunération de la conseillère numérique pour couvrir partiellement l'utilisation du poste pour des besoins propres à la communauté de communes (accompagnement des agents ou formation interne).
- Réalise des bilans intermédiaires du service.

#### Le rôle des communes

- Participent financièrement au reste à charge de la rémunération de la conseillère numérique non couvert par la subvention de l'État. La quote-part est fixée à 42 centimes par an et par habitant. La participation financière de chaque commune est comprise entre 335€ et 3000 € par an.
- Accueillent les permanences de la conseillère numérique au moins une fois par mois. Le nombre d'interventions par commune est décorrélié du niveau de participation financière. Il s'établit suite à un diagnostic de territoire réalisé par l'intercommunalité permettant d'intervenir en complémentarité avec l'existant.

Le service mutualisé de médiation numérique s'organise en articulation avec l'Espace France services de Quimperlé, qui accueille une autre conseillère numérique. Pour cette raison, le service mutualisé ne comprend pas d'intervention à Quimperlé mais se concentre sur les 14 autres communes.

Une convention de mutualisation de service a été approuvée en conseil communautaire puis en conseils municipaux de 14 communes.

#### Avantages

- Coordonner l'intervention à l'échelle d'un territoire intercommunal ;
- Sensibiliser les élus ;
- Optimiser les actions ;
- Mutualiser les moyens et faire effet levier sur les financements.

<sup>39</sup> La Mednum, L'observatoire de l'inclusion numérique, 2022.

<sup>40</sup> Ibid.

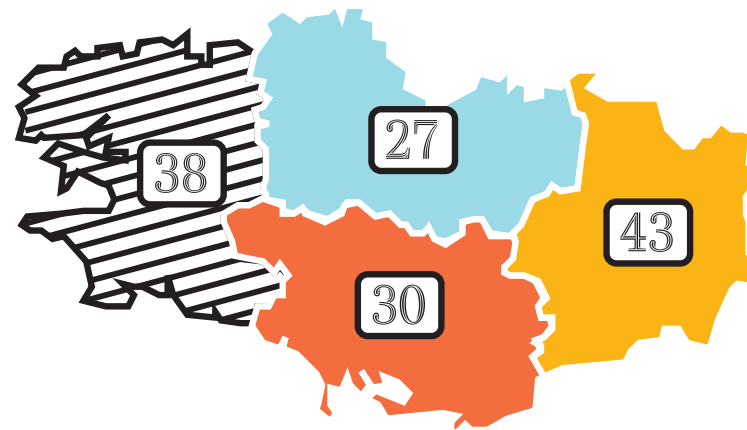
<sup>41</sup> Le graphique est construit à partir des chiffres de l'étude de François Sorin & Jordy Stefan, La part d'accompagnement e-administratif dans l'activité des médiateur.trice.s numériques en Bretagne, juin 2023.



## Le renouvellement des postes de conseillers numériques

À la date du 21 décembre 2023, le renouvellement des postes de conseiller numérique est plutôt bien engagé dans la région Bretagne. Environ 83% des 166 postes restent pourvus.

### Nombre de postes actifs<sup>42</sup> au 21/12/2023

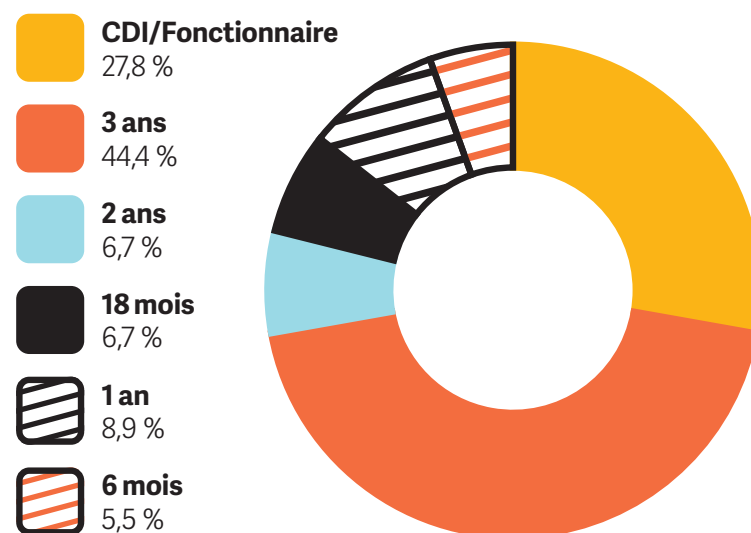


En comparant le nombre de postes au lancement du dispositif (2021/2022) à aujourd'hui, nous observons l'évolution suivante :

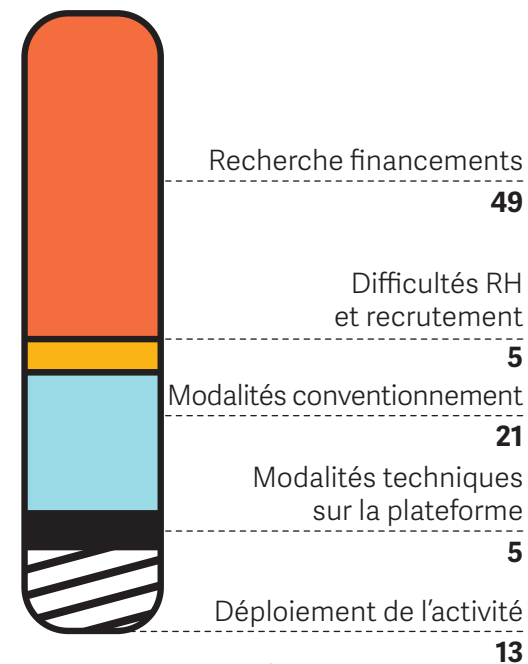
- **Côtes d'Armor** : baisse des effectifs de 21 %
- **Finistère** : baisse des effectifs de 17 %
- **Ille-et-Vilaine** : baisse des effectifs de 4 %
- **Morbihan** : baisse des effectifs de 27 %

### Durée des contrats

(statistiques disponibles sur 90 postes renouvelés)



### Les besoins principaux des employeurs<sup>43</sup> (statistiques sur 91 réponses)



#### Lecture du graphique

Parmi les répondants, 49 employeurs ont besoin d'être soutenus dans la recherche de financement du poste de conseiller numérique.

La majorité des employeurs bretons sont en difficultés pour trouver des financements complémentaires. La 2<sup>ème</sup> difficulté principale concerne les modalités techniques de la convention. Enfin, le déploiement de l'activité de médiation numérique reste une difficulté pour 15% des employeurs répondants.

Il convient de noter que les enjeux de renouvellement restent prégnants en Bretagne en 2024 : 25% des contrats initiaux arrivent à terme entre le 1<sup>er</sup> et le 3<sup>ème</sup> trimestre 2024.

Pour un certain nombre d'entre eux, le renouvellement a déjà été acté, tandis que pour d'autres la décision est en cours.

## La coordination de l'écosystème

La coordination de l'écosystème de l'inclusion numérique est encore peu développée à l'échelle des communes et des intercommunalités en Bretagne. Pourtant, pour répondre aux enjeux d'éloignement numérique des habitants, plusieurs intervenants (travailleurs sociaux, bibliothécaires, secrétaires de mairie...) entrent en jeu dans un parcours d'inclusion numérique. Ces différents intervenants doivent se connaître, se rencontrer et articuler leur action. Pour aboutir à cela, plusieurs défis territoriaux sont aujourd'hui à relever :

#### Information

Permettre à toutes les professions en contact avec les publics éloignés du numérique (agents d'accueil et travailleurs sociaux notamment) d'être sensibilisées à l'accompagnement au numérique, outillées, formées régulièrement à la détection des personnes en situation de fragilité.

#### Interconnaissance

Favoriser l'interconnaissance à l'échelle des EPCI pour un travail partenarial en transversalité. En effet, tout acteur au contact du public doit être en mesure de les réorienter vers les lieux de médiation numérique adaptés à ses besoins. Cela passe par l'identification du rôle de chacun. Nous rappelons que 57% des médiateurs numériques sont les premiers professionnels de la médiation numérique employés par leur structure<sup>44</sup>. De nombreuses structures sont donc nouvellement agissantes dans ce secteur.

#### Coordination

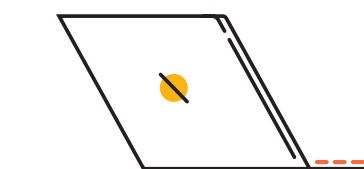
S'accorder sur les différents niveaux de réponses à apporter et avoir des pratiques d'orientation efficaces (pertinentes et accompagnées). La majorité des conseillers numériques n'échangent qu'une fois par mois ou jamais avec les autres acteurs de la médiation numérique, les acteurs sociaux, les administrations ou les agents France services<sup>46</sup>. Bien souvent, car il n'existe pas de lieux d'échange ou de temps d'animation de réseau favorisant ce travail partenarial.



Une expérimentation commune entre le **Conseil départemental du Finistère et Brest métropole** pour favoriser l'interconnaissance<sup>45</sup>

Les deux collectivités ont expérimenté une formation « accès aux droits sociaux et inclusion numérique » entre 2021 et 2023. Vingt sessions de formation ont été organisées et ont réuni près de 270 personnes relevant des champs du social et du numérique ; des participants de divers opérateurs, institutions, et associations.

Chaque session d'une durée de 3 jours, a permis de partager les enjeux de l'accès aux droits et de l'inclusion numérique et de consolider un socle commun pour de nouvelles coopérations entre les champs du social et du numérique. Cette formation expérimentale a été financée par des fonds européens React-EU.



<sup>42</sup> Données chiffrées issues d'un export de la Banque des territoires au 21/12/2023.

<sup>43</sup> Les autres données de cette page est issu de l'analyse du questionnaire diffusé par le Hub Bretagne à l'été 2023 aux 137 employeurs bretons de conseillers numériques. Au 15/12/2023, 91 employeurs ont complété ce questionnaire.

<sup>44</sup> François Sorin et Jordy Stefan, La part d'accompagnement e-administratif dans l'activité des médiateur.trice.s numériques en Bretagne, juin 2023.

<sup>45</sup> Conseil départemental du Finistère, Bilan de la formation Accès aux droits et inclusion numérique.

<sup>46</sup> Pierre Mazet et Jordy Stefan, Programme national de recherche sur le déploiement du dispositif CNFS, 2023.

## Les partenaires de l'écosystème territorial

Focus sur trois secteurs fortement liés à la médiation numérique

### Le travail social

Étant donné le poids des facteurs sociaux sur l'éloignement numérique, un travail partenarial avec les intervenants sociaux s'avère souvent nécessaire. Dans un sens, lorsque des difficultés numériques sont identifiées par des intervenants sociaux. Dans l'autre, lorsque des difficultés sociales et d'accès aux droits sont identifiées par des médiateurs numériques. Or les passerelles entre acteurs de la médiation numérique et acteurs sociaux sont encore peu fréquentes et peu formalisées. Les acteurs de la médiation numérique sont peu connus des professionnels de l'action sociale (et réciproquement). Le programme de recherche sur le dispositif Conseiller numérique montrait qu'en 2022 57% des conseillers numériques n'échangeaient jamais ou moins d'une fois par mois avec des acteurs sociaux.<sup>47</sup>

Inversement, une étude nationale de 2016, montrait que 70% des intervenants sociaux était en incapacité de diriger un usager ayant des lacunes numériques vers un acteur proposant une formation adaptée.<sup>48</sup>

### Les lieux d'accueil et d'accompagnement administratif

Les structures labellisées « France services » se composent de guichets de proximité regroupant sur leur site plusieurs administrations. Il en existe 112 en Bretagne. Les espaces France Services permettent aux usagers d'accéder à un bouquet de services du quotidien sur des démarches administratives de premier niveau liées à la situation fiscale, la santé, la famille, la retraite ou l'emploi...

En effet les espaces France services apparaissent comme une ressource pour l'orientation. Mais ils n'absorbent pas l'ensemble des besoins d'accompagnement administratif puisque 61% des médiateurs numériques assurent un accompagnement administratif même lorsqu'il existe un espace France services sur leur territoire d'intervention<sup>49</sup>.

<sup>47</sup> Pierre Mazet et Jordy Stefan, Programme national de recherche sur le déploiement du dispositif CNFS, 2023.

<sup>48</sup> Yves-Marie Davenel, Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation, 2016.

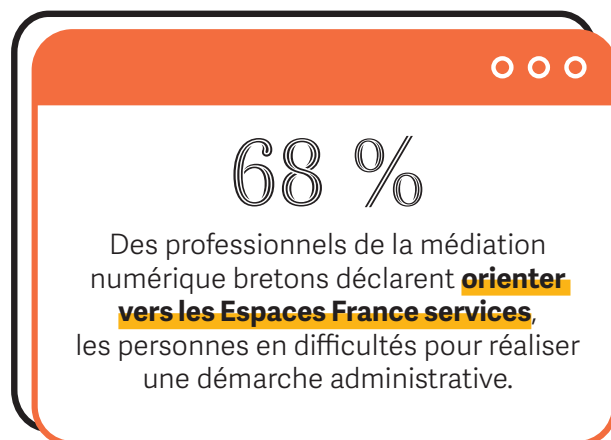
<sup>49</sup> François Sorin et Jordy Stefan, La part d'accompagnement e-administratif dans l'activité des médiateur.trice.s numériques en Bretagne, juin 2023.

<sup>50</sup> Compte rendu d'activité des 166 conseillers numériques bretons en 2022 (représentant une partie de la profession).

Par ailleurs, certaines démarches ne sont pas traitées dans les Espaces France services (droit des étrangers). et nécessitent un accompagnement particulièrement pointu.

### Le secteur socio-éducatif

Les liens entre médiation numérique et éducation sont anciens. Les associations d'éducation populaire se mobilisent depuis plusieurs décennies auprès de la communauté éducative pour répondre aux enjeux d'une société traversée par le numérique. Le numérique est pensé ici comme un levier de mobilisation des apprentissages et de la créativité des enfants, ou comme levier émancipateur pour chacun. Ces liens peuvent toutefois être renforcés aujourd'hui. En effet les enfants de moins de 18 ans ne représentent que 12% des publics accompagnés par les conseillers numériques bretons.<sup>50</sup>



### Face à l'enjeu d'interconnaissance : comment cartographier l'écosystème ?

Il existe de multiples cartes de l'écosystème de l'inclusion numérique, nous présentons ici les principales :

#### Les cartes locales

- **Rennes Métropole**  
<https://metropole.rennes.fr/laccompagnement-au-numerique-dans-les-espaces-publics>
- **Brest métropole** (2023) avec une approche sensible sur l'accès aux droits  
<https://accessauxdroitsabrest.gogocarto.fr/map#/carte/@48.388,-4.434,12z?cat=all>

#### Les cartes départementales

- **Ille-et-Vilaine** (mise à jour continue via un fonctionnement collaboratif mais l'animation de l'actualisation est mise en suspens)  
<https://www.ille-et-vilaine.fr/lieuxnumeriques>

- **Côtes d'Armor** (mise à jour 2019)  
<https://umap.openstreetmap.fr/fr/map/offre-mediation-numerique-en-cotes-darmor-412124#11/48.5795/-3.1867>

#### Les cartes régionales et nationales

- **Carte nationale des Lieux d'inclusion numérique** (création 2023)  
<https://cartographie.societenumerique.gouv.fr/cartographie/regions/Bretagne>
- **Carte nationale des Promeneurs du Net avec une entrée départementale** (mise à jour continue)  
<https://www.promeneursdunet.fr/departements/morbihan>

#### Les enjeux

- Mise à jour continue ou régulière des cartographies ;
- Appropriation par les publics ciblés via une communication et valorisation des outils
- Inter-opérabilité des cartes pour une mutualisation du travail sur les données.

Le Hub Bretagne pilote le déploiement de PORTREA. Dans ce cadre, il anime une réflexion commune avec les départements bretons afin de partager les données collectées.

### L'outil de diagnostic territorial PORTREA pour faciliter l'interconnaissance et la coordination territoriale

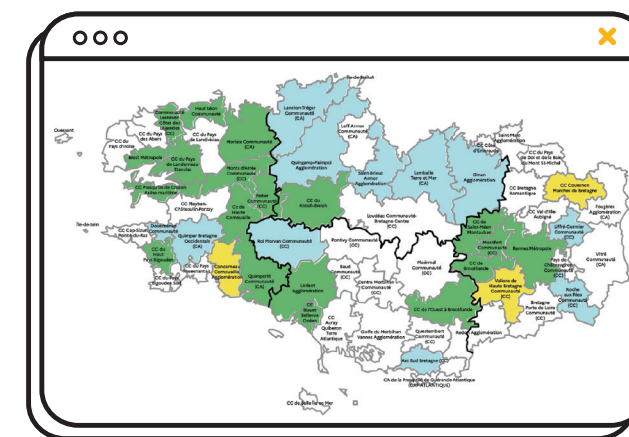
PORTREA (Portrait territorialisé de la relation e-administrative)<sup>51</sup> est une méthode de diagnostic territorial coopératif dotée d'une validation scientifique. Elle permet d'estimer sur un territoire donné le nombre de personnes en fragilités socio-numériques et les personnes confrontées à des démarches e-administratives complexes.

L'originalité de la méthode repose sur la mise en regard de ces effectifs avec l'offre réellement existante d'aide e-administrative et numérique sur le territoire. PORTREA permet ainsi de faire apparaître des besoins non couverts ou des parcours insuffisamment coordonnés. Au 1<sup>er</sup> janvier 2024, le déploiement de PORTREA est réalisé sur 18 EPCI bretons :

<sup>51</sup> La méthode PORTREA a été expérimentée par le laboratoire d'innovation publique Ti Lab et le centre de recherche d'Askoria dans le cadre du projet LabAccès depuis 2019. La mise à l'échelle régionale de la méthode est pilotée par le Hub Bretagne depuis 2022.

## État du déploiement de PORTREA

au 1<sup>er</sup> trimestre 2024



Selon les territoires ayant mis en place la démarche, PORTREA permet :

- D'identifier et de recenser les aidants numériques (professionnels et bénévoles) sur le territoire ;
- De mettre à jour ou créer une base de données des acteurs locaux qui agissent sur l'accès aux droits et la médiation sur le territoire ;
- L'interconnaissance, la mise en réseau et l'échange de pratiques des acteurs locaux au travers des enquêtes territoriales ;
- Initier des dynamiques de coopération sur les territoires ;
- De mieux orienter les usagers en fonction de leurs besoins ;
- D'identifier des territoires prioritaires en termes d'accès aux droits et d'inclusion numérique ;
- De (re)placer des actions d'accompagnement sur l'accès aux droits et la médiation sur le territoire ;
- De proposer de nouvelles actions en expérimentation pour couvrir des besoins non pourvus.

## L'accompagnement aux démarches administratives en ligne

La dématérialisation des services publics s'est largement accélérée depuis 2015. Celle-ci est concomitante à un mouvement de fermeture des guichets d'accueil physique, qui se répercute sur les métiers d'accueil et de proximité confrontés à une demande forte et récurrente d'aide numérique.

Dans son rapport sur la dématérialisation des services publics publié en 2022, la Défenseure des droits témoigne :

« Dans les permanences de nos délégués territoriaux arrivent des personnes épuisées, parfois désespérées, qui font part de leur soulagement à pouvoir enfin parler à quelqu'un en chair et en os. Car la dématérialisation des services publics – qui comporte des bénéfices incontestables pour celles et ceux qui sont à l'aise avec le numérique et sont dans des situations administratives simples – s'est souvent accompagnée de la fermeture de guichets de proximité et donc de la suppression de tout contact humain. »<sup>53</sup>

L'accompagnement aux démarches représente 20,5%<sup>54</sup> des thèmes d'accompagnement des conseillers numériques bretons en 2022. Le volume d'accompagnements à ces démarches reste très variable d'un professionnel à l'autre. L'accompagnement aux démarches administratives figure dans la fiche de poste de 62,4% des professionnels (conseillers et autres pros), sans pour autant que ces professionnels soient outillés, soutenus ou accompagnés par les opérateurs de service public dans la réalisation de cette mission.<sup>55</sup>

### L'accompagnement administratif en pratique

Les professionnels accompagnent environ 10 personnes par semaine en moyenne.

L'accompagnement est très majoritairement individuel et est très régulièrement suivi, ou répété avec la même personne, il est variable selon les lieux d'intervention. 66% des professionnels déclarent consacrer une demi-journée au moins à l'accompagnement e-administratif et 34% plus d'une journée par semaine.

87 %

Des professionnels de la médiation numérique en Bretagne déclarent **accompagner aux démarches en ligne**.<sup>52</sup>



Cet accompagnement ne se limite pas aux pratiques numériques et au fait de surmonter les exigences numériques mais concerne aussi les explications et le déblocage des situations administratives complexes. La majorité des médiateurs numériques jouent donc un rôle de médiation administrative, qui va au-delà des missions relevant de la médiation numérique.

### Les liens avec les organismes publics

Les contacts directs avec les organismes publics « dématérialisants » sont quasiment inexistant malgré une réelle demande de contact de la part des professionnels. Les pratiques d'orientation se font très majoritairement vers les espaces France services<sup>56</sup> et les organismes concernés par les demandes.

### Les lieux d'accompagnement aux démarches

Le lieu d'intervention a un effet sur les pratiques d'accompagnement aux démarches : à la fois sur le nombre d'accompagnements et sur l'objet des accompagnements. En effet, les médiateurs qui déclarent intervenir dans un espace France Services accompagnent 19 personnes par semaine en moyenne, soit environ deux fois plus que la moyenne régionale.

De même, les professionnels intervenant en centre d'action sociale accompagnent 18 personnes en moyenne par semaine sur les démarches administratives. Les espaces France services et les centres d'action sociale sont davantage identifiés comme des lieux d'accompagnement aux démarches, contrairement aux médiathèques ou aux espaces jeunesse par exemple.

### Des enjeux d'interconnaissance et de coordination au niveau local

Les espaces France services constituent une ressource pour la réorientation des publics, ceux-ci apportent une réponse de premier niveau. Il s'agit des premières structures vers lesquelles les professionnels de la médiation numérique réorientent les publics, suivies des organismes publics destinataires de la démarche en cours<sup>57</sup>. Il est difficile de savoir si ces orientations permettent de répondre au besoin initial, puisque les Espaces France services sont limités à un premier niveau d'accompagnement.

Il semble nécessaire de travailler sur une orientation suivie et de qualité entre professionnels afin que le bénéficiaire trouve une réponse adaptée à son besoin.

<sup>52</sup> François Sorin et Jordy Stefan, La part d'accompagnement e-administratif dans l'activité des médiateur.trice.s numériques en Bretagne, juin 2023.

<sup>53</sup> Le Défenseur des droits, Rapport Dématérialisation des services publics : 3 ans après où en est-on ?, 2022.

<sup>54</sup> Comptes rendu d'activité des 165 conseillers numériques bretons, 2022.

<sup>55</sup> Les données sont tirées de l'étude de François Sorin et Jordy Stefan, La part d'accompagnement e-administratif dans l'activité des médiateur.trice.s numériques en Bretagne, juin 2023.

<sup>56</sup> Les espaces France services sont des guichets uniques de proximité proposant des relais aux guichets de plusieurs administrations. Dans ces espaces, une information de premier niveau et une aide aux démarches en ligne sont proposées sur des thèmes variés.

<sup>57</sup> François Sorin et Jordy Stefan, La part d'accompagnement e-administratif dans l'activité des médiateur.trice.s numériques en Bretagne, juin 2023.



03

# LES BESOINS et attentes



## Les principales attentes des professionnels de la médiation numérique

Nous proposons un panorama des besoins exprimés par les professionnels de la médiation numérique vis-à-vis d'un réseau régional tel que le Hub. Ces attentes sont une synthèse de 110 contributions libres de professionnels bretons de la médiation numérique dans un questionnaire diffusé par le Hub.

### Les besoins exprimés par les professionnels de la médiation numérique

- Animer le réseau des professionnels.
- Organiser des rencontres pour structurer le réseau.
- Valoriser la profession en reconnaissant les compétences.
- Développer les formations.
- Proposer un centre de ressources.
- Veille sur l'actualité du secteur.
- Sensibiliser les décideurs locaux (élus et cadres) aux enjeux de l'inclusion numérique.
- Aide et conseil au développement de l'activité de médiation numérique.
- Faciliter la coopération entre professionnels.
- Aide au montage d'actions collectives.

### Les besoins des professionnels face à l'enjeu de l'accompagnement aux démarches administratives en ligne

Le Hub Bretagne, en partenariat avec le Ti Lab<sup>58</sup>, a organisé en mai 2023 une rencontre régionale réunissant les organismes publics dématérialisants, les chercheurs du LabAccès<sup>59</sup>, et quelques professionnels de la médiation numérique. Le dialogue entre ces différentes parties prenantes a permis de mettre en lumière les besoins de chacune.

Une partie des opérateurs de services publics ont une connaissance parcelaire des métiers de la médiation numérique et du rôle réel joué par les médiateurs numériques auprès des publics. À ce premier enjeu d'interconnaissance, s'ajoute un enjeu de définition des interventions de chacun et des complémentarités. Enfin, les professionnels de la médiation numérique attendent des opérateurs de service public dématérialisants un soutien à plusieurs niveaux : outillage, partenariat local, financement.

(Re)connaissance des missions de médiation numérique

Appui des opérateurs (financement, outillage, relai, ...)

Coopération territoriale

<sup>58</sup> Le Ti Lab est le laboratoire régional d'innovation publique porté par la Région Bretagne et le Secrétariat aux Affaires Régionales (SGAR).

<sup>59</sup> Le LabAccès est un programme de recherche action collaboratif sur le thème de l'accès aux droits sociaux dans un contexte de dématérialisation de la relation administrative.



**Sylvie Cariou, Responsable relations clients à la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) du Finistère**

« Le 4 mai 2023, l'Assurance Maladie été représentée par plusieurs CPAM de la région, ainsi que des représentants nationaux de l'Inclusion numérique et des France Services. Cette journée a été très riche en informations et en rencontres.

Personnellement concernée par l'Inclusion numérique, notamment au titre du Comité des Opérateurs Publics de l'Inclusion Numérique du Finistère (COPIN 29), j'ai trouvé que la présentation des travaux du LabAccès apportait un éclairage sur l'impact de la dématérialisation des démarches sur les publics, mais aussi sur les médiateurs numériques qui ont vu évoluer leur activité. Les résultats de l'enquête auprès des médiateurs numériques met en exergue, entre autres, la diversité des structures de médiation numérique et la mobilité des médiateurs sur différents lieux.

Les témoignages des médiateurs, différents et complémentaires, ont illustré de manière très vivante cette diversité de métier ou d'approche, souvent liée à l'environnement et au territoire de la structure.

Les ateliers de l'après-midi ont permis une interconnaissance entre les différents participants, et de croiser les besoins respectifs entre opérateurs et médiation numérique. Pour conclure : une journée très positive, qui contribue à une meilleure connaissance du vaste réseau du numérique. »

**Les besoins de formation des professionnels**

Les professionnels de la médiation témoignent de l'aspect évolutif permanent de l'environnement numérique et de l'évolution rapide des besoins d'accompagnement associés.

Pour s'adapter et faire évoluer les compétences professionnelles, l'accès à une offre de formation continue semble nécessaire. Or, l'offre de formation continue est très peu développée aujourd'hui.

81 %

Des professionnels de la médiation numérique à l'échelle nationale déclarent **avoir des besoins de formation.**<sup>60</sup>

Nous avons questionné les professionnels bretons sur leurs besoins de formation, voici les items plébiscités et classés du plus demandé au moins demandé<sup>61</sup> :

- L'évolution des outils numériques et leur fonctionnement ;
- Le cadre réglementaire et les acteurs publics liées aux démarches administratives ;
- Animation : gestion de groupes, et ingénieries pédagogiques ;
- Accompagnement : méthodologie d'accompagnement, posture, gestion de conflit ;
- La sociologie des publics ;
- Les techniques et outils de communication.

**Focus sur la formation dédiée aux conseillers numériques**

La formation obligatoire des conseillers numériques accompagnant leur prise de poste, a visé l'obtention du 1er bloc du titre REMN (CCP 1).<sup>63</sup> Elle a été considérée peu satisfaisante en Bretagne et dans de nombreuses régions. Le programme national de recherche sur le déploiement du dispositif CNFS<sup>62</sup> a interrogé les conseillers numériques sur la formation reçue. Les scores sont particulièrement faibles :

- Qualité du contenu : 27/100
- Adaptation de la formation au terrain : 32/100
- Utilité de la formation 43/100

Les conseillers numériques sont nombreux à témoigner au sein des ateliers du Hub d'une formation déconnectée des réalités de terrain. À partir de la fin d'année 2023, deux nouveaux opérateurs de formation sont chargés de déployer la formation des conseillers numériques de la région Bretagne.

- **Pour la formation initiale des conseillers numériques nouvellement arrivés en poste**, l'organisme de formation au CCP1 est « La Fabrik de médiation numérique » ;
- **Pour la formation continue** des conseillers numériques, le suivi de modules thématiques est rendu obligatoire en 2024 et prise en charge par l'État. Quant à la validation des CCP 2 et CCP 3 elle reste facultative pour les professionnels.

<sup>60</sup> Mednum, L'observatoire de l'inclusion numérique, 2022.

<sup>61</sup> François Sorin et Jordy Stefan, La part d'accompagnement e-administratif dans l'activité des médiateur.trice.s numériques en Bretagne, juin 2023.

<sup>62</sup> Pierre Mazet et Jordy Stefan, Programme national de recherche sur le déploiement du dispositif CNFS, 2023.

<sup>63</sup> Le CCP 1 est le certificat de compétences minimal que doivent valider les conseillers numériques en poste. La validation des niveaux supérieurs CCP 2 et CCP 3 permet l'attribution du titre professionnel « Responsable d'Espace de Médiation Numérique ».

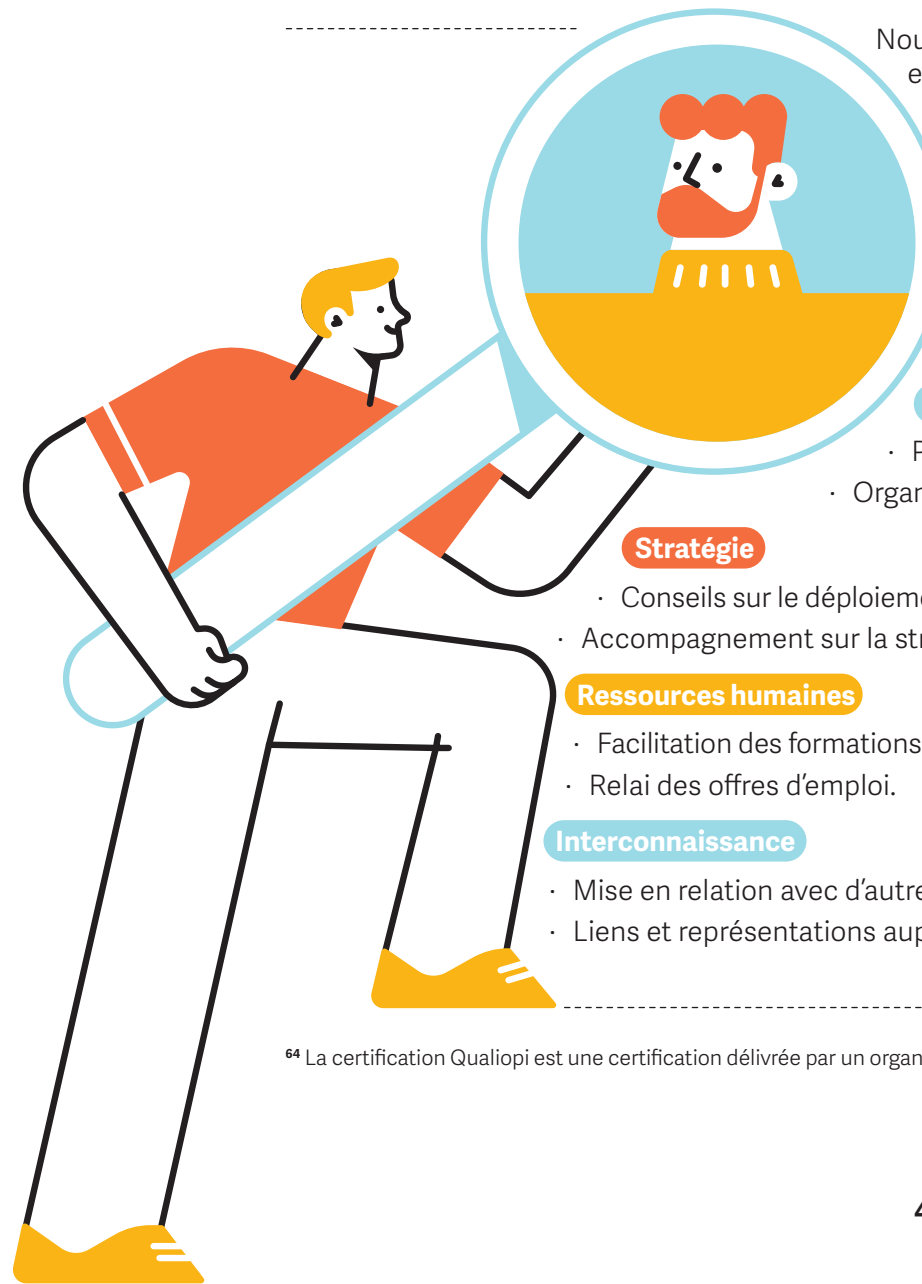
**Formation : quel est le rôle joué par les Hubs ailleurs en France ?**

7 Hubs sur 15 sont certifiés Qualiopi<sup>64</sup> et délivrent directement des formations sur la médiation numérique. Certains Hubs accompagnent le déploiement d'une offre de formation, en articulation avec les marchés ou appels à projets, au travers de :

- L'identification et la remontée des besoins de formation de professionnels ;
- La proposition d'adaptations de contenus et de formats pédagogiques ;
- La mise en relation avec les réseaux de formateurs locaux ;
- La diffusion de l'information auprès des coordinations territoriales, et des diverses têtes de réseaux ;
- L'impulsion de démarches de gestion prévisionnelle des emplois et compétences territoriales.

À partir de 2024, la Mednum déploie une offre de formation continue à destination des conseillers numériques en lien avec les Hubs. Pour la région Bretagne, le Hub des Pays de Loire (CONNUM) assure la production des modules thématiques dont le suivi est obligatoire, le déploiement et la gestion territorialisée des formations et le recrutement des formateurs. Et ce, en concertation avec le Hub Bretagne. Le Hub d'Île-de-France (Francil'IN) est responsable des formations aux CCP 2 et CCP 3 pour les conseillers numériques bretons qui souhaitent valider cette certification.

**Les principales attentes des employeurs publics et privés**



Nous proposons un panorama des principaux besoins exprimés par les employeurs de la médiation numérique vis-à-vis d'un réseau régional tel que le Hub.

Ces attentes sont une synthèse de 10 entretiens menés avec des structures variées (publiques et privées, récentes et expérimentées) :

**Financements**

- Veille et relai des opportunités de financements.
- Conseils sur le modèle économique.

**Ressources métiers**

- Partage d'initiatives.
- Organisation des temps d'échange de pratiques.

**Stratégie**

- Conseils sur le déploiement de l'offre de services sur un territoire.
- Accompagnement sur la stratégie d'inclusion numérique.

**Ressources humaines**

- Facilitation des formations adaptées au contexte professionnel.
- Relai des offres d'emploi.

**Interconnaissance**

- Mise en relation avec d'autres réseaux locaux.
- Liens et représentations auprès d'acteurs régionaux et nationaux

<sup>64</sup> La certification Qualiopi est une certification délivrée par un organisme certificateur accrédité sur la base du référentiel national qualité.

# Les attentes d'autres réseaux thématiques bretons

Ces éléments sont tirés des entretiens menés par le Hub Bretagne avec chacun de ces réseaux thématiques au printemps 2023.

## Filière du réemploi informatique Ordi Grand Ouest

- Travailler les débouchés de la filière de réemploi pour équiper des publics précaires ou en difficultés ;
- Partager régulièrement les diagnostics territoriaux PORTREA pour identifier les territoires faiblement dotés en lieux d'acquisition ou réparation de matériel informatique ;
- Valoriser les communs et les logiciels libres.

## Mouvement associatif Bretagne

- Mettre en réseau, faire du lien au niveau des territoires entre les médiateurs numérique et les structures labellisées ;
- Déploiement du Guide Asso<sup>65</sup> : certains accompagnateurs d'association pourraient être partenaires de médiateurs pour des ateliers spécifiques.

## Secteur information jeunesse

- Mettre en réseau, faire du lien au niveau des territoires entre les médiateurs numériques et les professionnels jeunesse pour des réorientations voire des actions communes.

### Chantier en coopération

## Le réseau des tiers lieux

- Partager les opportunités permettant de développer de la médiation numérique dans les tiers-lieux.
- Favoriser l'interconnaissance des deux réseaux via nos événements réciproques.
- Développer une médiation numérique éthique et gratuite dans les tiers-lieux.

## Les acteurs de la lecture publique

- Mettre en lien le secteur professionnel de la médiation numérique et les réseaux de médiathèques pour y développer davantage d'interventions de médiation numérique.

## Secteur de l'éducation populaire

- Diffuser des méthodes pédagogiques innovantes ;
- Sensibiliser à un numérique éthique, au service de la citoyenneté.

<sup>65</sup> Guide Asso est un réseau d'appui à la vie associative locale.

04

# PRÉCONISATIONS des chantiers prioritaires à mener

## Animer des réseaux de médiation numérique en Bretagne

Le secteur de l'inclusion numérique s'étant fortement reconfiguré ces dernières années, l'interconnaissance, la coopération et la valorisation sont des enjeux forts.

### Animation

- Animer et/ou faciliter l'animation de réseaux de médiation à différentes échelles de territoire et favoriser le dialogue entre eux. Exemples de réseaux : professionnels de la médiation numérique, collectivités territoriales, opérateurs publics, acteurs de la recherche, acteurs sociaux, lecture publique, éducation populaire, etc.
- Rassembler et fédérer les professionnels de la médiation numérique.
- Partager des initiatives et favoriser les échanges de pratiques entre professionnels.
- Organiser des temps d'interconnaissance au niveau des bassins de vie.
- Favoriser l'interconnaissance entre les opérateurs de services publics et les professionnels

de la médiation numérique notamment à travers PORTREA; Accompagner un travail de définition des rôles autour de l'accompagnement aux démarches e-administratives.

### Communication

- Valoriser les actions et les métiers de médiation numérique : organisation d'événements.
- Faire connaître et valoriser les initiatives de territoire : outils de communication.

### Diffusion

- Créer et valoriser des référentiels communs de médiation numérique.
- Diffuser des communs : ressource collaborative; espaces de coopération.



### Accompagner et développer la médiation numérique

Le modèle économique fragile du secteur de la médiation numérique constitue un enjeu fort pour répondre aux besoins importants d'accompagnement numérique. Le portage stratégique et politique local de la thématique gagnerait à être consolidé pour offrir à la médiation numérique un cadre d'action stable et ambitieux.

#### Accompagnement de porteurs/incubation de projets

- Faciliter le développement de projets innovants en matière d'inclusion numérique.
- Faciliter des méthodes innovantes pour aller vers les publics éloignés du numérique.
- Accompagner les porteurs de projets pour comprendre les guichets de financement, les interlocuteurs et les services référents dans les collectivités.
- Réaliser une veille sur les opportunités de financements.

#### Accompagnement des territoires

- Déployer le diagnostic PORTREA pour rendre

visibles les enjeux d'inclusion numérique à l'échelle des intercommunalités.

- Déployer une offre de services à destination des collectivités territoriales : information, sensibilisation, formation des élus, outillage.
- Accompagner les collectivités territoriales demandeuses sur un projet stratégique de territoire dédié à l'inclusion numérique : ingénierie stratégique et financière.
- Proposer des ressources et conseils sur le déploiement de l'offre et le design de service sur le territoire.
- Faire émerger des instances de coordination locale et soutenir les territoires dans les réponses à ce besoin de coordination.

### Offrir un pôle de ressources

Il existe un enjeu d'accès aux ressources de tout type (formation, outil et dispositif) pour garantir la qualité des réponses apportées par les professionnels de la médiation numérique. La présence en Bretagne de groupements de recherche spécialisés sur le numérique est précieuse pour apporter une analyse sur les problématiques de l'inclusion numérique. Un pôle regroupant l'ensemble de ces ressources permet de les faire gagner en visibilité auprès des acteurs de terrain.

#### Interface

- Être l'interface de référence de l'inclusion numérique en Bretagne entre acteurs des territoires régionaux et avec les instances nationales.
- Accompagner sur les financements nationaux et européens.
- Faciliter l'articulation entre les outils nationaux et les outils développés localement.
- Représenter l'écosystème breton auprès des réseaux nationaux.

#### Développement des compétences

- Accompagner la montée en compétence des médiateurs numériques et des aidants (bénévoles volontaires, travailleurs sociaux, agents d'accueil, etc.) en facilitant l'accès aux ressources, aux outils et aux formations continues adaptées à leur contexte professionnel.

- Faciliter le développement de la formation continue sur le territoire breton : repérer et valoriser les formateurs expérimentés du territoire.
- Contribuer à l'ingénierie pédagogique commune aux Hubs pour proposer des modules de formation répondant aux besoins des acteurs de terrain et des élus locaux.

#### Données et recherches

- Agréger, centraliser les données, traduire et transformer en actions et en outils, la recherche dans le domaine de l'inclusion numérique.
- Valoriser les travaux de recherche sur les enjeux d'inclusion numérique.
- Contribuer à l'élaboration de référentiels communs (méthodes et outils) autour d'indicateurs de suivi et d'évaluation des actions menées.



## Mednum

Société coopérative d'intérêt collectif qui agit pour l'inclusion et la médiation numérique, en France depuis 2017. Elle rassemble 135 sociétaires en 2023. La Mednum a pour objet : la représentation et valorisation des acteurs et dispositifs d'accompagnement aux usages numériques ; l'élaboration et la mise en œuvre d'un bouquet de services à destination des sociétaires et des bénéficiaires ; l'expertise, actions d'accompagnement, de formation, d'animation et de sensibilisation aux pratiques numériques ; l'apport d'un portage et de nouveaux leviers financiers à ses sociétaires ; la production et diffusion d'indicateurs, d'orientations et de stratégies de développement de la médiation numérique ; la contribution à la réflexion portant sur l'évolution des usages à toutes échelles territoriales.

## LabAccès

Fondé en 2017, le LabAccès est un programme de recherche action collaboratif porté par le Ti Lab (le laboratoire d'innovation publique en Bretagne) sur le thème de l'accès aux droits sociaux dans un contexte de dématérialisation de la relation administrative.

## Gis Marsouin

Groupement d'Intérêt Scientifique créé en 2002 à l'initiative du Conseil Régional de Bretagne. Il rassemble les équipes de recherche en sciences humaines et sociales des quatre universités bretonnes et de trois grandes écoles, soit 18 laboratoires, qui travaillent sur les usages numériques. Dans le cadre de ses missions, Marsouin mène régulièrement des enquêtes quantitatives, notamment l'enquête «individus CAPUNI» sur les équipements et usages numériques des particuliers et ménages en Bretagne.

## CREDOC

Le Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie est un organisme d'études et de recherche fondé en 1953. Il mène de nombreux travaux d'études et de recherches interdisciplinaires, il réalise notamment «Le baromètre du numérique» en lien avec l'ANCT et l'Autorité de régulation des communications électroniques.

## ANCT

L'Agence Nationale pour la Cohésion des Territoires est un établissement public créé en 2019. L'agence propose du soutien en ingénierie de projet et appuie les collectivités locales pour les aider à faire émerger et à piloter leurs projets. Elle anime le programme «Société numérique» qui pilote le plan national pour l'inclusion numérique du Gouvernement appelé France Numérique Ensemble.

## Conseiller numérique

Professionnel de la médiation numérique, il a pour mission d'accompagner toute personne dans son appropriation des usages numériques quotidiens. A partir de 2021, l'État a financé près de 4000 postes de conseillers numériques, postes portés par des acteurs publics territoriaux ou des acteurs privés.

## Espace France Services

Guichets uniques de proximité regroupant sur leurs sites plusieurs administrations. Dans ces espaces, une information de premier niveau et une aide aux démarches en ligne sont proposées sur des thèmes variés (santé, famille, retraite, droit, logement, impôt, recherche d'emploi). Il existe 125 Espaces France services en région Bretagne.

## Zone de revitalisation rurale

Classification de l'État créée en 2017 et visant le développement des territoires ruraux principalement à travers des mesures fiscales et sociales. Pour être classé en ZRR l'intercommunalité doit avoir à la fois :

- Une densité de population inférieure ou égale à la médiane des densités par EPCI ;
- un revenu fiscal par unité de consommation médian inférieur ou égal à la médiane des revenus fiscaux médians.

## ARCEP

Autorité administrative indépendante créée en 1997. Elle assure la régulation des secteurs des communications électroniques et des postes, au nom de l'État.

# Bibliographie

- **Le programme national de recherche portant sur le dispositif Conseiller numérique France Services** Enquête financée par l'ANCT et réalisée par le centre de recherche d'Askoria en 2022-2023, sous la direction scientifique de Pierre Mazet.
- **Baromètre du numérique (édition 2022)** Une étude pilotée par l'Arcep, l'Arcom, le CGE et l'ANCT.
- **«La part de l'accompagnement aux démarches e-administratives dans l'activité des professionnels de la médiation numérique. Enquête par questionnaire auprès de médiateurs numériques en Bretagne»** Enquête réalisée par Jordy Stefan & François Sorin en 2023, financée et initiée par le Hub Bretagne.
- Patricia DEMAS, **«Renforcer la cohésion numérique dans les territoires»**, rapport d'information du Sénat, 2022.
- La Mednum, **Observatoire de l'inclusion numérique**, 2022.
- **Enquête Individus CAPUNI** réalisée par le Groupement d'intérêt scientifique Marsouin, 2022.
- **Rapport de consultation du Conseil national de la refondation**, volet inclusion numérique. 2023.
- Gis Marsouin, **Enquête CAPUNI - Note de synthèse sur les zones de revitalisation rurale**, enquête réalisée en 2023, financée par le Hub Bretagne.
- **«La société numérique française : définir et mesurer l'éloignement numérique»**, rapport réalisé par le CRÉDOC et le CREAD associé au GIS Marsouin en 2023. (lien vers la source)
- ARCEP, **Évaluation environnementale des équipements et infrastructures numériques en France**, analyse prospective 2030 et 2050, 2022.
- **«Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ?»**, rapport du Défenseur des droits, 2022.

# La licence

## Creative Commons



Ce document est publié sous licence Créative Commons « CC-BY-NC-SA (Attribution / Pas d'Utilisation Commerciale / Partage dans les mêmes conditions) ». Cette licence permet toute exploitation de l'œuvre (partager, copier, reproduire, distribuer, communiquer, réutiliser, adapter) par tous moyens, sous tous formats et sous toutes licences. Toutes les exploitations du document, sauf à des fins commerciales, sont possibles tant que vous en accordez le mérite aux auteurs, en citant le Hub Bretagne pour un numérique inclusif accompagné du logo présent en page suivante. Vous n'êtes pas autorisé à faire un usage commercial de ce document.



# Remerciements

Nous remercions chaleureusement l'ensemble des personnes ayant pris le temps de participer aux questionnaires, aux entretiens et aux ateliers du Hub, cela a permis l'élaboration de ce diagnostic. Nous remercions également les équipes du Ti Lab et du groupement d'intérêt scientifique Marsouin qui, grâce aux études menées en Bretagne en 2022 et 2023, ont fortement nourri ce diagnostic.

Ce travail est mené dans le cadre de la phase d'amorçage du Hub Bretagne pour un numérique inclusif (2022-2023). En cette fin de période d'amorçage, ce document est à la fois un diagnostic des besoins des acteurs de l'inclusion numérique, et une analyse des chantiers à mener en Bretagne pour y faire face. Nous remercions donc tous les partenaires qui se sont impliqués dans les expérimentations du Hub depuis 2022 et notamment les membres des comités techniques et politiques du Hub.

Les membres du consortium du Hub Bretagne pour un numérique inclusif :



**Rédaction :** Agathe Guillet, Antoine Potier, Laurence Soblahovsky, et Laura Lazennec

**Conception :** Leïla Drissi (Leïla petite agence)

**Avec le soutien de :**

