

Objectif : 100% des martiniquais en autonomie numérique

Feuille de Route France Numérique Ensemble Martinique

1. La Martinique et l'inclusion numérique

a. Introduction

La transformation numérique est un enjeu majeur pour le développement économique et social de la Martinique. La démocratisation des smartphones et l'interconnectivité massive offerte par Internet à travers une multitude d'applications web ont redéfini les usages de notre société jusqu'à leurs prérogatives institutionnelles (e-services publics devenus pour certains obligatoires). Tout comme la démocratisation de l'écriture et l'invention de l'imprimerie ont marqué des avancées majeures pour l'humanité, les progrès à venir rendent la littératie numérique indispensable à la société martiniquaise, en pleine transformation numérique, avec une grande partie de sa population confrontée à l'illectronisme.

Soucieux de réduire les inégalités numériques, les collectivités territoriales et l'État ont œuvré à l'extension de la couverture réseau. Parallèlement, des actions ciblées ont été mises en place pour développer les compétences numériques au sein de la population, notamment dans les établissements scolaires et auprès des entreprises, tout en offrant un accompagnement personnalisé aux usagers les plus fragiles avec la création de cyberbases communales.

La médiation numérique joue un rôle crucial dans la réduction de la fracture numérique, en permettant à tous les citoyens, y compris les plus vulnérables, d'accéder aux outils et aux ressources numériques. Elle contribue également à dynamiser le tissu économique local en soutenant les entreprises dans leur digitalisation et dans l'adoption des usages proposés sur le territoire.

Dans ce contexte, l'initiative "France Numérique Ensemble" vise à accompagner les citoyens dans leur transition vers le numérique. Inaugurée en octobre 2023, France Numérique Ensemble décrit les orientations nationales en faveur de l'inclusion numérique pour la période 2024-2027. Cette feuille de route nationale se décline dans les territoires. Elle a pour objectif de définir les actions prioritaires et les moyens à mettre en œuvre pour favoriser l'inclusion numérique et renforcer les compétences digitales des Martiniquais.

La feuille de route FNE Martinique s'articule autour de plusieurs axes stratégiques, notamment la collaboration entre les acteurs, la professionnalisation des démarches de médiation, la formation et l'accompagnement personnalisé. Elle est alignée avec le

Schéma Numérique de Martinique adopté en Assemblée de Martinique le 20 juin 2024 et qui définit l'éducation au numérique comme pilier stratégique.

Cette démarche partenariale a pour finalité de construire une Martinique plus connectée, plus inclusive et plus prospère, pour et avec chaque martiniquais.

b. Les spécificités du territoire

Alors que la Martinique présente des taux d'équipement et d'usages sur le numérique en phase avec les moyennes nationales sur bon nombre d'aspects, elle fait face aussi à une double réalité. Celle d'une large part de la population en fragilité structurelle : une population âgée, de grandes disparités sociales, une part croissante de jeunes en rupture, notamment en termes de formation initiale, des fractures géographiques sur le territoire, un taux de pauvreté important, un déploiement technologique en cours.

L'éloignement géographique des grandes capitales qui définissent et essaiment les tendances technologiques impacte aussi le niveau de fragilité numérique de sa population.

La culture martiniquaise est résolument tournée vers l'extérieur en raison de la petitesse de l'île, qui induit une ouverture forte vers l'innovation et la nouveauté, notamment technologique.

Les spécificités du territoire font de la prise en compte de toutes les composantes de la population, dans leurs fragilités, une nécessité majeure, notamment les personnes âgées, les personnes non autonomes et les jeunes.

c. Contexte et historique des politiques d'inclusion numérique sur le territoire

Imaginées par Lionel Jospin dès 1998, les premières politiques nationales de médiation numérique sont mises en place en Martinique dès le milieu des années 2000. C'est le début de l'aventure « Cyber bases ». Au fil du temps, les actions se sont rapprochées graduellement des besoins des usagers martiniquais, en apprenant de manière continue du terrain et en s'inspirant en intégrant des démarches nationales comme France Services. La diversité des actions déjà effectuées permet aujourd'hui d'imaginer une vision concertée ambitieuse.

2000-2005 : Apparition des premières Cyber bases dans le Nord et le Centre. Environ 5 structures ouvertes.

2006-2010 : Développement des espaces numériques dans le Sud. Le nombre total atteint 15 structures.

2011-2015 : Émergence des espaces de coworking. 20 structures réparties sur l'ensemble du territoire apparaissent.

2018 : Lancement des Maisons de services au public (MSAP). 5 MSAP qui deviendront France services.

2020 : Déploiement du réseau France services sur le territoire. On compte actuellement 18 structures labellisées mais 20 guichets pour accueillir le public (15 structures fixes,2 antennes, 3 bus)

2021-2023 : Lancement du dispositif Conseiller Numérique France service dans le cadre du volet inclusion numérique du plan France Relance.

2024 : Objectif de production de la Feuille de route France numérique ensemble pour la Martinique.

d. La médiation numérique en Martinique : Des acteurs engagés

Collectivité de Martinique

La Collectivité de Martinique s'est engagée pour l'inclusion numérique de chaque martiniquais dès le milieu des années 2000.

Le portage des Cyber bases est un acte fondateur majeur. La prise en compte des évolutions et des usages, l'apprentissage continu sur les modes d'accompagnement ont permis à la Collectivité de faire la transition entre le modèle Cyber base et celui de la brigade numérique territoriale qui a fonctionné sur le terrain depuis 2018.

La Collectivité de Martinique joue un rôle crucial dans l'inclusion numérique. Elle met en place diverses initiatives pour réduire la fracture numérique et aider les Martiniquais à mieux maîtriser les technologies numériques. Voici quelques actions clés :

1. Médiation numérique : La Collectivité soutient les centres de médiation numérique qui offrent des formations et un accompagnement personnalisé pour les usagers du numérique en complétant leur accompagnement par des ateliers spécifiques.

2. Événements et ateliers : Des événements comme le "Numérique en Commun" édition locale rassemblent les acteurs du numérique pour élaborer de nouveaux projets et découvrir des initiatives locales. La CTM est co-organisateur depuis 2023 et y prend part depuis 2022.

3. Accompagnement des publics fragiles: Des efforts sont faits pour accompagner les personnes en situation de fragilité numérique, notamment les personnes âgées.

4. Pilotage de la filière: La Collectivité finance des acteurs de la médiation à travers ses dispositifs, prend part aux différents comités techniques et anime des ateliers de concertation de la filière. La Collectivité a aussi financé la première étude qualitative pour qualifier la fracture numérique en Martinique en 2024.

CAP Nord Martinique

La Communauté d'Agglomération du Pays Nord Martinique (CAP Nord Martinique) exerce la compétence facultative en matière de développement numérique pour l'ensemble des communes du territoire.

Conscients de l'impact du numérique dans notre société, les élus communautaires sont convaincus que les nouvelles technologies constituent un levier de développement territorial.

En effet, le territoire Nord demeure majoritairement rural, avec une population en baisse et marquée par un vieillissement plus important que dans le reste de la Martinique ainsi qu'un taux de non-recours aux droits, accentué par la généralisation de la dématérialisation. Partant du constat d'une insuffisance d'accompagnement dans les usages numériques, l'EPCI a choisi de placer la population au centre de ses préoccupations et œuvre pour le développement d'un territoire numérique et inclusif. En effet, si le numérique peut faciliter pour la majorité des usagers, l'accès aux services publics et l'insertion professionnelle, il peut également accroître le risque d'exclusion pour les publics non aguerris.

Dans ce contexte, CAP Nord Martinique a obtenu en 2020 le label Territoires d'Actions pour un Numérique Inclusif (TANI) porté par l'Agence Nationale pour la Cohésion des Territoires (ANCT) inscrivant notre EPCI dans une démarche résolument tournée vers les usagers et leurs besoins.

Ainsi, depuis 2021, plusieurs actions ont été réalisées.

Deux conseillers numériques ont été recrutés et interviennent dans les 18 communes du périmètre communautaire et plus particulièrement celles qui ne sont pas dotées de CNFS. Des accompagnements sur mesure (individuels ou collectifs) ont été réalisés sur l'ensemble du territoire pour :

- Démocratiser les usages du numérique auprès du grand public du territoire Nord de la Martinique ;
- Assurer l'accès aux droits et aux services pour tous les publics ;
- Développer une culture numérique à l'échelle du territoire (cybersécurité, fraude, harcèlement, …).

1 868 accompagnements individuels ont été réalisés ainsi que 83 ateliers.

Dans la continuité de ces actions de terrain, CAP Nord Martinique a mis en place un réseau d'acteurs de la médiation numérique du Nord visant à favoriser la coopération, l'échange et le partage de bonnes pratiques dans l'optique de rendre l'action publique plus efficace. Une conseillère numérique coordinatrice a été recrutée en septembre 2024 afin d'organiser et animer ce réseau.

Dans le cadre de sa stratégie numérique, notre EPCI entend également renforcer la culture numérique à l'échelle du territoire. A ce titre, des actions de sensibilisation et de découverte des nouvelles technologies (cybersécurité, intelligence artificielle, animation et modélisation 3D, …) sont organisées sur l'ensemble du territoire.

Enfin, la communauté d'agglomération souhaite mettre en place un service public mobile permettant d'aller à la rencontre des habitants du nord les plus isolés. Ce guichet mobile (bus aménagé et équipé), ira à la rencontre des usagers des quartiers en géographie prioritaire, des quartiers les plus reculés, plus particulièrement de leurs habitants présentant des problèmes de mobilité, de précarité ou d'isolement et en situation d'illectronisme.

Au-delà de la feuille de route FNE-Martinique CAP Nord Martinique s'est engagée, compte-tenu des spécificités du territoire, dans la mise en place d'une politique locale d'inclusion numérique s'appuyant sur une feuille de route intercommunale d'inclusion numérique coconstruite avec l'ensemble des acteurs du territoire.

CAESM

La Communauté d'Agglomération de l'Espace Sud Martinique (CAESM) a déployé, en 2016, le premier guichet mobile connecté « **P**our **L**es **U**sagers du **S**ud ». Véritable outil d'innovation publique dans les Antilles-Guyane, le Bus PLUS a d'abord permis de lutter contre la fracture numérique en zone rurale, facilitant ainsi l'accès à Internet en haut débit dans de nombreuses zones blanches du territoire sud (absence de couverture par les opérateurs).

C'est à ce titre que l'Espace Sud a obtenu, en 2017, la médaille d'argent dans la catégorie « Transition numérique » du prix national Territoria.

Ce projet inclusif, porté par la Direction de la cohésion sociale, a été complété par le portail de services publics PLUS et par le déploiement de deux bornes numériques interactives dans l'espace public. Disponibles 24h/24 et 7 jours/7, les bornes PLUS facilitent l'accès à l'e-administration, ainsi qu'aux informations institutionnelles et touristiques.

Aujourd'hui labellisé France Services Mobile, le dispositif PLUS est animé par une équipe de six agents certifié *Aidant Connect* :

- 1 coordinateur numérique inclusif, chargé de l'encadrement de l'équipe des médiateurs numériques et du pilotage des projets de stratégie numérique ;
- 4 médiatrices numériques, qualifiées agentes France Services, en charge de l'accompagnement des usagers dans leurs démarches administratives et de la lutte contre l'illectronisme ;
- 1 médiateur numérique, qualifié Conseiller Numérique France Services, en charge des actions d'accompagnement pour l'autonomisation numérique des usagers.

C'est dans ce contexte que plus de 5 000 usagers ont pu être accompagnés dans leurs démarches administratives et au sein d'ateliers numériques.

L'Espace Sud s'engage, avec les autres acteurs du territoire (État, Collectivité territoriale, EPCI, etc.), dans le cadre d'une gouvernance locale, pour le déploiement d'une stratégie d'inclusion numérique territorialisée, qui s'inscrit dans la démarche nationale « France Numérique Ensemble ». Cette vision partagée œuvre en faveur d'intérêts communs pour nos concitoyens martiniquais.

Cet engagement traduit la volonté de l'Espace Sud de contribuer à la mise en œuvre de la feuille de route territoriale et de porter des actions à l'échelle de son territoire.

CACEM

Depuis 2022, la CACEM a mis en place une stratégie ambitieuse visant à démocratiser l'accès aux outils numériques et à réduire les inégalités d'accès.

Cette stratégie repose sur plusieurs axes concrets, à commencer par le recrutement de conseillers numériques qui jouent le rôle de médiateurs de proximité. Ceux-ci accompagnent les habitants dans la prise en main des technologies, en particulier les personnes éloignées du numérique, en les aidant à réaliser des démarches administratives, à communiquer à distance, ou simplement à exploiter le potentiel des outils digitaux pour leur quotidien.

Parallèlement, la plateforme de téléservices de la CACEM a été développée pour simplifier l'accès aux services publics, réduisant ainsi la nécessité de se déplacer et rendant les services plus accessibles. En outre, des bus numériques itinérants sont prévus pour atteindre les quartiers les plus éloignés, offrant une approche mobile et adaptée aux besoins spécifiques de chaque population.

Depuis la mise en place de ces actions, 638 accompagnements individuels ont été réalisés, et 27 ateliers collectifs sur divers thèmes ont été organisés.
La CACEM adopte également une approche partenariale sur les enjeux de la médiation numérique, mobilisant divers acteurs du territoire pour promouvoir l'inclusion et l'accessibilité des outils numériques. Ces différentes initiatives contribuent à une inclusion numérique accrue, favorisant l'autonomisation des citoyens et le développement d'une société plus équitable et connectée.
La médiation numérique est pour la CACEM un levier essentiel de cohésion sociale et de développement territorial.

MILCEM

Crée en 2026, la MILCEM exerce une mission de service public de proximité sur le territoire du Centre de la Martinique. Elle œuvre pour l'insertion professionnelle et sociale des jeunes de 16 à 25 ans en qualité de membre du réseau pour l'emploi. Elle comptabilise 7 000 jeunes inscrits. Acteur territorial des politiques de jeunesse et opérateur des dispositifs publics d'insertion socioprofessionnelle pilotés par l'État et les collectivités territoriales. Pour remplir sa fonction d'accompagnement des jeunes pour une insertion durable. La MILCEM développent des partenariats et les contractualisent avec les services et les institutions en charge des questions relatives à l'orientation, la formation et l'emploi. Depuis 2019 au travers de son Antenne numérique PIX'M la MILCEM, permet aux jeunes accompagnés d'interagir de façon autonome et directement avec son offre de services tout en innovant avec permanence numérique.

La MILCEM agit sur l'inclusion numérique et l'illectronisme en créant une offre dédiée à l'acculturation et la montée en compétences numériques en utilisant Pix, Eva, le passeport numérique Orange ou Cléa. 4000 jeunes en ont déjà bénéficié. Une convention avec l'ensemble des France service du Centre ainsi que qu'une antenne mobile ancrent la proximité et l'Aller vers pour toucher un large public surtout dans les quartiers prioritaires de la ville. Aujourd'hui, grâce à un écosystème construit autour de la MILCEM, elle est

reconnue comme un acteur légitime de l'inclusion numérique des jeunes sur le territoire et organise des actions phares telles que le NEC Martinique et l'Outre-Mer Girls Tech Day.

Préfecture de Martinique - État

Le numérique prend une place importante dans la vie de chacun d'entre nous et peut être un facteur d'exclusion des citoyens, inquiets à l'idée de réaliser des démarches en ligne.

L'inclusion numérique, enjeu de cohésion sociale, est une priorité pour l'État qui a déployé dans le cadre du plan de relance, 4 000 conseillers numériques (CNFS), qui viennent renforcer les initiatives d'inclusion numérique qui existaient sur le territoire.

S'agissant de la Martinique, l'État a accompagné à partir de novembre 2021, le déploiement et la formation de 50 conseillers numériques. Le déploiement des conseillers numériques s'est effectué sur l'ensemble de la Martinique, en particulier dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville. Les conseillers numériques exercent leurs missions au sein de structures publiques ou privées : CCAS, médiathèques, espaces numériques, maisons France services, associations, …

Quelles sont leurs missions ? Les conseillers numériques accompagnent les martiniquaises et les martiniquais en difficulté avec le numérique avec 3 missions principales :

- Les soutenir dans leurs usages quotidiens du numérique,
- Les sensibiliser aux enjeux du numérique,
- Les rendre autonomes pour réaliser leurs démarches en ligne.

Au 4 octobre 2024, 35 238 personnes ont été accompagnées par les conseillers numériques.

Parallèlement, l'État a labellisé les maisons France Services.

Piloté par l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT), les France Services continuent de se développer avec l'engagement de porteurs variés, tels que les collectivités locales (8), le groupe La Poste (2), des associations (3), des Groupements d'Intérêt Public (1) et des Établissements Publics de Coopération Intercommunale (1).

Leur mission est de faciliter l'accès aux services publics pour les populations les plus vulnérables et de contribuer à réduire les inégalités territoriales. Le bouquet de services proposé en Martinique se doit de s'adapter aux besoins réels du territoire. En plus des opérateurs nationaux, le réseau développe des partenariats locaux (ex-MM¨H, UFM, défenseurs des droits...) Ces structures sont donc particulièrement essentielles en Martinique, où certaines zones sont très éloignées des centres administratifs principaux.

Actuellement, 18 structures labellisées offrent 20 guichets répartis sur tout le territoire martiniquais, dont trois bus itinérants qui desservent les zones les plus reculées.
72 agents sont mobilisés pour accompagner la population dans ses démarches quotidiennes (aide aux démarches, permanences des partenaires, ateliers,

informations...), enregistrant au 4 octobre 2024, 80 409 demandes réalisées, soit une augmentation de 30 % par rapport à 2023.

Pour renforcer ce réseau et garantir une meilleure coordination, une animatrice territoriale a été nommée en 2021. Elle fait le lien entre les agents, les partenaires, la préfecture et l'ANCT, facilitant ainsi le bon fonctionnement et l'efficacité de ces structures sur le territoire.

Les conseillers numériques, service public de lutte contre la fracture numérique reste une priorité pour l'État qui a pris la décision en 2023, de poursuivre le financement ces emplois.

Cet engagement a été réaffirmé par la proposition d'une feuille de route, baptisée France Numérique Ensemble ou FNE.

Les objectifs à horizon 2027 au niveau national : 8 millions de personnes accompagnées (2,5 M à ce jour), 25 000 lieux d'inclusion numériques, 20 000 aidants numériques formés et 2 M d'équipements informatiques reconditionnés pour les plus modestes.

L'axe 1 de FNE est la territorialisation de la médiation numérique qui se décline en 3 objectifs :

- Une gouvernance territorialisée pour mobiliser les acteurs de l'écosystème,
- Une coordination renforcée pour un service usager amélioré,
- Et des financements pérennes à identifier.

e. L'opportunité d'une vision partagée et d'une exécution d'urgence en rangs resserrés

En 2024, la fragilité numérique du territoire est prégnante, alors que la maturité des acteurs de l'accompagnement est plus forte que jamais, acquise dans des expérimentations originales et diverses menées depuis plus de 20 ans. Il se dessine alors, l'opportunité d'une action coordonnée, ambitieuse, massive et organisée permettant de relever le défi de l'inclusivité numérique.

Face aux défis et aux opportunités que présente l'ère numérique, la Martinique se trouve à un carrefour déterminant pour son avenir technologique et social. La médiation numérique est une réponse cruciale à ces enjeux, visant à assurer l'inclusion de tous les Martiniquais dans cette transformation et éviter un décrochage à l'heure de mutations technologiques majeures comme l'arrivée de l'intelligence artificielle. La Martinique est 98ème sur 101 sur l'indice de fragilité numérique national.

Une vision partagée est essentielle. Elle permet de fédérer les acteurs autour d'objectifs communs et d'élaborer des stratégies cohérentes et efficaces. Cette vision commune doit intégrer les besoins spécifiques des différentes populations, tout en valorisant les ressources et les talents locaux. En travaillant main dans la main, les institutions publiques, les entreprises, les associations et les citoyens peuvent créer un écosystème numérique inclusif et dynamique.

L'urgence d'une exécution concertée ne saurait être sous-estimée. Les défis du numérique évoluent rapidement, et il est crucial de mettre en place des actions rapides et coordonnées pour éviter de creuser davantage la fracture numérique. Des efforts concertés permettent de maximiser l'impact des initiatives et de garantir une distribution équitable des ressources et des opportunités.

En resserrant les rangs, la Martinique peut déployer une médiation numérique efficace, capable de transformer des vies et de stimuler le développement économique et social de l'île. Les formations, l'accompagnement personnalisé et les infrastructures numériques doivent être accessibles à tous, réduisant ainsi les inégalités et permettant à chacun de tirer parti des avantages du numérique.

C'est ensemble, avec une vision partagée et une exécution d'urgence en rangs resserrés, que la Martinique pourra relever les défis de la transition numérique et construire un avenir prospère et inclusif pour tous ses habitants.

2. Le Diagnostic territorial

f. Les bases d'étude

Quatre grandes sources de données sont mobilisables sur le sujet de l'inclusivité numérique sur le territoire :

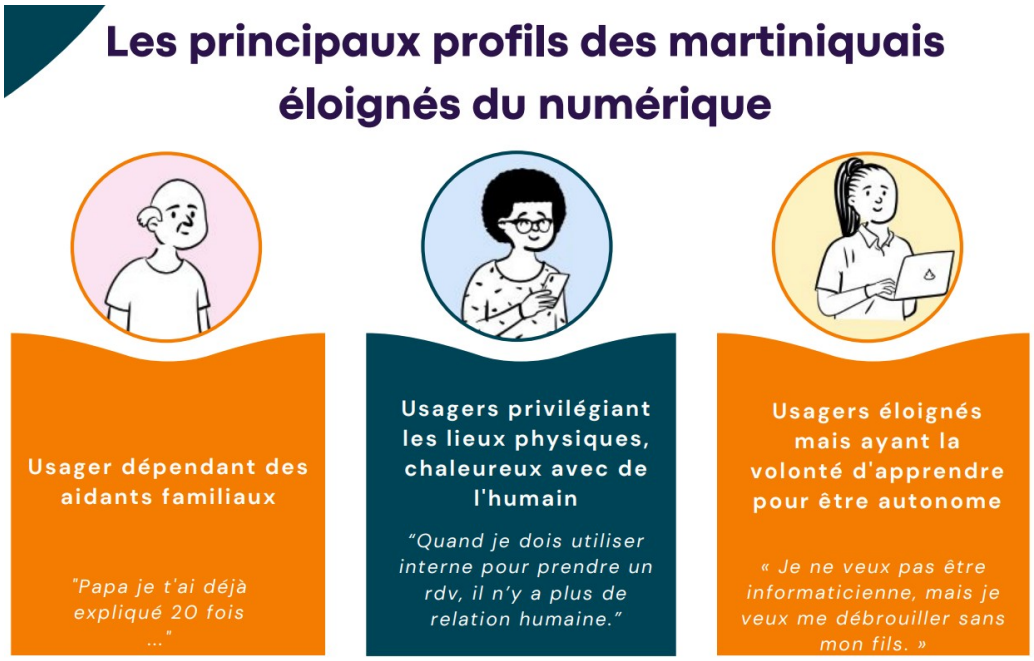
- La cartographie pour comprendre le risque de fragilité numérique des territoires de la MEDNUM, qui est un outil interactif cartographique en ligne librement accessible à fragilite-numerique.fr.

- Le Diagnostic Territorial de l'acculturation numérique des martiniquais, **c**ommandé par la Collectivité de Martinique à la MEDNUM en partenariat avec Pop Up et Up&Space, qui dresse notamment un panorama qualitatif extensif des fragilités.

- L'enquête annuelle auprès des ménages sur les technologies de l'information et de la communication (TIC ménages) de l'INSEE propose depuis 2021 un indicateur sur l'illectronisme qui a mis en exergue le facteur DOMTOM comme multiplicateur de 1,4 du risque d'être en illectronisme (Le taux national d'illectronisme des plus de 15 ans est de 15,4%).

- L'observatoire des Usages Digitaux dans les départements et territoires ultramarins qui est une étude commerciale proposée par Médiamétrie, depuis 2020, fait ressortir des axes de surconsommation notamment du téléphone mobile (94% de taux d'équipement de la population) ou d'usage de WhatsApp (84% de la population).

g. Besoins des publics



L'étude sur l'acculturation numérique des martiniquais a inclus des entretiens avec les publics cibles. Au cours des entretiens réalisés avec les citoyen·ne·s et les professionnel·le·s, plusieurs objectifs pour les Martiniquais.es ont pu être identifiés en termes d'accès aux opportunités offertes par le numérique :

- Le premier, en raison de la dématérialisation croissante des services publics, est de **pouvoir effectuer les démarches administratives et faire valoir ses droits en utilisant les technologies numériques**. Cette priorité a été exprimée à la fois par les citoyen·ne·s et les professionnel·le·s interrogé·e·s. Les personnes en difficulté reçoivent généralement l'aide de leur entourage, qui ont tendance à faire ces démarches à leur place (dynamique observée notamment pour les personnes de 40 ans et plus)

- Par ailleurs, les personnes en situation d'exclusion souhaitent généralement **acquérir une plus grande autonomie numérique,** car elles peuvent parfois se retrouver démunies par le départ de leurs accompagnant·e·s en France hexagonale et à l'étranger, ou ont simplement le désir personnel de vouloir faire par soi-même.

- Les personnes ont également évoqué la nécessité de **pouvoir utiliser le numérique seules pour des usages personnels** : pour des besoins quotidiens (imprimer des documents, prendre des rendez-vous, utiliser Doctolib, accéder à ses comptes…) ou pour des loisirs (comme l'achat de billets d'avion en ligne).

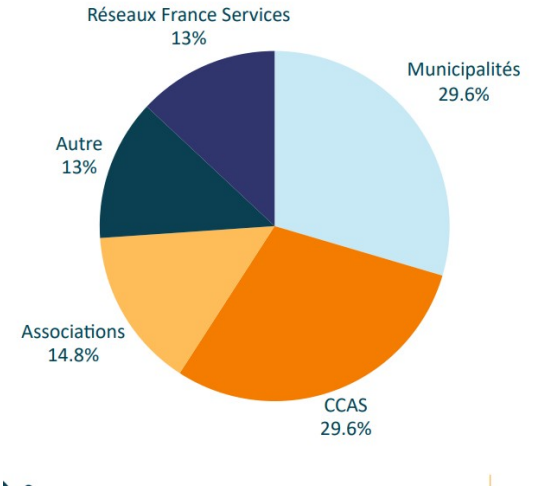
- D'autres ont mentionné le besoin de **développer des compétences numériques dans des perspectives professionnelles** (principalement des jeunes de moins de 30 ans ou des personnes en réinsertion professionnelle). La maîtrise du "pack bureautique" comme le traitement de texte (nécessaire à la rédaction de lettre de motivation, la mise en forme de CV, etc.) a été mentionné à plusieurs reprises notamment.

- Enfin, les professionnel·le·s ont identifié un réel besoin des usager·ère·s de **gagner en confiance en eux et en elles**, ce qui passe par la compréhension des langages spécifiques à l'utilisation des outils et la maîtrise des risques liés au numérique.

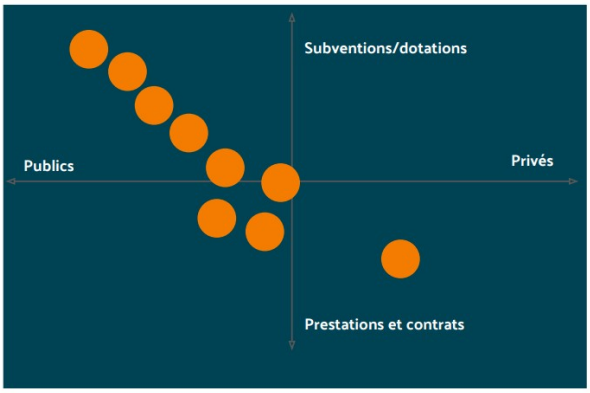
Afin de pouvoir bénéficier de ces opportunités, les Martiniquais·es ont évoqué le besoin de **s'équiper avec des outils fonctionnels et compatibles avec ces utilisations**. En effet, nous avons pu observer une priorisation de l'utilisation du téléphone dans la population. De plus, de nombreuses personnes ne possèdent pas d'ordinateur récent et /ou fonctionnel chez elles.

h. Cartographie des structures et de l'offre

142 lieux de formation au numérique portés à 73% par les acteurs publics et 27% par les associations et entreprises



Le financement de l'inclusion numérique



Les acteurs ont majoritairement recours au financement public, par voie de subvention, avec ses avantages (fiabilité, légitimité) et ses inconvénients (dépendance, délais de règlement).



L’analyse de cette cartographie fait ressortir les points suivants :

Concentration urbaine : Fort-de-France et ses environs regroupent la majorité des espaces numériques.

Couverture rurale en relai : Les France Services assurent une présence dans les zones moins peuplées.

Zones à développer : Certaines communes du nord et du sud manquent encore d'infrastructures numériques.

142 lieux de médiation numérique. Principalement : Espaces France -Services, cyber bases et les CCAS.

i. Enjeux prioritaires

Les enjeux prioritaires identifiés dans l’étude sur l’acculturation des martiniquais sont les suivants :

- **Enjeux internes aux acteurs**

- Disposer d'une stratégie territoriale unique
- Positionner la CTM en pilotage avec les EPCI en bonne intelligence
- Adopter une approche partenariale
- Renforcer la montée en compétence des acteurs locaux de la médiation
- Inclure les privés et l'associatif dans la démarche
- Favoriser l'accès au financement européen
- Explorer les financements non fléchés Inclusion et le financement privé (Fondations)
- Privilégier un mode de financement hybride des acteurs
- Adapter les contenus au territoire et adopter une continuité des contenus sur tout le territoire
- Définir des indicateurs et des tableaux de bord partagés
- Collecter la donnée
- Mesurer l'apprentissage
- Élaborer une charte qualité

- **Enjeux externes**
  - Considérer que certains publics ne peuvent pas être apprenants mais délégataires
  - Ne pas cantonner la médiation à de l'accès au droit mais au plaisir d'utiliser
  - Développer le "aller-vers" avec des solutions mobiles
  - Inciter les opérateurs à adopter des forfaits sociaux (Connexion)
  - Favoriser le réemploi et le reconditionnement pour permettre l'accès à tous au matériel

3. Ambition et positionnement de la Martinique sur l'inclusion numérique

L'ambition de la Martinique sur l'inclusion numérique :

1. Créer une stratégie unique globale, coordonnant tous les acteurs, pilotée de manière collaborative et donnant les moyens à chacun d'agir à son niveau.
2. Affirmer une vision inclusive du numérique autant sur l'autonomisation que sur la délégation.

Mise en place d'une gouvernance collaborative	-Mettre en place une gouvernance territoriale -Créer un fonds dédié à l'inclusion numérique -Constituer des communs numériques

	-Assurer la veille régulière des ressources de l'inclusion numérique
Professionnaliser les acteurs	-Valoriser la fonction de médiateur numérique avec un label reconnu -S'assurer de disposer d'acteurs de la médiation numérique formés -Certifier les offres de formation adaptées au territoire -Créer des espaces de dialogue entre acteurs
Accompagner chaque martiniquais	-Mettre en place un service d'assistance numérique itinérant -Organiser des ateliers d'acculturation numérique -Communiquer de manière coordonnée sur la sensibilisation au citoyen - Inclusion numérique des personnes empêchées
Développer le numérique responsable sur le territoire	- Organiser la collecte et le reconditionnement d'équipements informatiques - Intégrer un volet Numérique responsable de manière transversale dans toutes les actions

Gouvernance et pilotage :

- **Pilotage** : COPIL
- **Gouvernance** : Porteurs de la feuille de route (CTM, Préfecture, CAP Nord, CACEM, CAESM, MILCEM.)
- **Stratégie :** Feuille de route France Numérique Ensemble Martinique.
- **Déploiement** : Conseillers numériques France services, Espaces numériques, Partenaires associatifs et privés.
- **Comitologie** :
    - Comité de pilotage : CTM, Préfecture, CAP Nord, CACEM, CAESM, MILCEM.
    - Comité technique : Tous les partenaires.

4. Priorités d'action

AXE 1 – MISE EN PLACE D'UNE GOUVERNANCE COLLABORATIVE

Afin de permettre à chaque martiniquais, à tous les endroits du territoire de recevoir la même offre de service en qualité et en périmètre sur la médiation numérique, il est indispensable d'avoir une vision partagée, des acteurs fortement en réseau, des outils et des méthodes communs, un suivi rapproché et une même ambition pour le territoire.

Plan d'action

METTRE EN PLACE UNE GOUVERNANCE TERRITORIALE

Nom de l'action	Mettre en place une gouvernance territoriale pour améliorer le service aux usagers
Objectifs	Définir les grandes orientations stratégiques Améliorer la coordination entre les acteurs Optimiser les moyens Mettre en œuvre un réseau de veille coordonnée
Description	La **création d'un cadre de gouvernance** pour coordonner les actions entre collectivités, associations et acteurs privés est essentielle pour assurer une collaboration efficace et harmonieuse entre ces différentes entités.
Co-porteurs	CTM, EPCI et État
Membres de la gouvernance	Collectivités territoriales, Missions locales,
Acteurs impliqués	Associations, acteurs privés
Cibles	Professionnels, acteurs de la médiation numérique, usagers
Indicateurs de réussite	Cadre formel de gouvernance Suivi des actions par le biais des comités

CRÉER UN FONDS DÉDIÉ À L'INCLUSION NUMÉRIQUE

Nom de l'action	Créer un fonds dédié à l'inclusion numérique
Objectifs	Garantir des financements pérennes pour l'inclusion numérique
Description	La **création d'un fonds dédié à l'inclusion numérique** vise à garantir des financements pérennes pour soutenir les acteurs et les initiatives dans ce domaine. Ce fonds sera établi grâce à la mise en place d'un **cadre de**

	gouvernance collaboratif, permettant de coordonner les actions et les contributions des collectivités locales, des associations, des acteurs privés, de l'État et de l'Europe.
Co-porteurs	CTM, EPCI et État
Membres de la gouvernance	Collectivités territoriales, Missions locales,
Acteurs impliqués	Associations, acteurs privés
Cibles	Acteurs de l'inclusion numérique
Indicateurs de réussite	Engagements financiers pris Montant alloué au fonds Nombre d'initiatives financées

CONSTITUER DES COMMUNS NUMÉRIQUES

Nom de l'action	Constituer des communs numériques
Objectifs	Partager les ressources
Description	La constitution de communs numériques vise à encourager le partage et la mutualisation des ressources et des outils numériques entre les acteurs de la médiation numérique. Cette initiative facilite la collaboration entre les associations, les collectivités locales et les EPCI, en mettant à disposition des plateformes, des logiciels, des bases de données et des contenus numériques libres de droits. Les communs couvrent : Une partie publique mettant à disposition de tous des ressources. Une partie privée dans le but de faciliter la coopération et la collaboration entre les acteurs de la médiation numérique. Notamment : • Partager des ressources et des informations • Faciliter la mise en réseau • Proposer des formations et des webinaires • Suivre l'évolution des projets
Co-Porteurs	CTM, EPCI et État
Membres de la gouvernance	Collectivités territoriales, Missions locales,
Acteurs impliqués	Associations, acteurs privés
Cibles	Acteurs de la médiation numérique et les professionnels sociaux
Indicateurs de	Taux d'utilisation des communs

réussite	Nombre de ressources partagées

ASSURER LA VEILLE RÉGULIÈRE DES RESSOURCES DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE

Nom de l'action	Assurer la veille régulière des moyens de l'inclusion numérique : Matériels, humains, structures, compétences, ...
Objectifs	Mieux identifier et cartographier les acteurs existants Identifier l'offre de services Mieux orienter les usagers Faciliter l'accès à l'offre
Description	L'action consiste à réaliser une cartographie exhaustive des acteurs et des structures de médiation numérique sur le territoire. Ce recensement permettra une meilleure coordination et optimisation des efforts en matière de médiation numérique. Faire l'inventaire des ressources et besoins
Co-Porteurs	CTM, EPCI et État
Membres de la gouvernance	Collectivités territoriales, Missions locales,
Acteurs impliqués	Associations, acteurs privés
Cibles	Collectivités, structures de médiation
Indicateurs de réussite	Cartographie complète et accessible Veille mise en place

La filière de la médiation numérique est un vivier d'emplois à mission pour des professionnels au service de la population. Afin d'assurer un service de qualité, les acteurs doivent s'engager dans la voie de l'expertise

Plan d'action

VALORISER LA FONCTION DE MÉDIATEUR NUMÉRIQUE AVEC UN LABEL RECONNU

Nom de l'action	Valoriser la fonction de médiateur numérique par le biais d'un label reconnu
Objectifs	Identifier le label adéquat Garantir la qualité des médiateurs
Description	L'action consiste à sécuriser et valoriser le rôle des médiateurs numériques en mettant en place une labellisation reconnue qui garantira leurs compétences et leur fiabilité. Cette labellisation permettra de : • **Assurer la qualité des services** offerts par les médiateurs numériques, en établissant des critères rigoureux de compétences, d'éthique et de pratiques professionnelles. • **Renforcer la confiance des usagers** en identifiant clairement les médiateurs qualifiés et formés, garantissant ainsi une assistance numérique efficace et sécurisée. • **Valoriser le métier de médiateur numérique** en offrant une reconnaissance officielle, favorisant ainsi leur professionnalisation et leur développement. • **Contrôler les labellisés**
Co-porteurs	CTM, EPCI et Etat
Membres de la gouvernance	Collectivités territoriales, Missions locales
Acteurs impliqués	Associations, acteurs privés
Cibles	Médiateurs numériques
Indicateurs de réussite	Nombre de médiateurs labellisés

S'ASSURER DE DISPOSER D'ACTEURS DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE FORMÉS

Nom de l'action	Garantir le droit à la formation de tous les acteurs de la médiation numérique

Objectifs	Renforcer les compétences
Description	L'action vise à former l'ensemble des acteurs de la médiation numérique afin de renforcer leurs compétences et de garantir une prestation de qualité dans leurs interventions.
Co-porteurs	CTM, EPCI et État
Membre de la gouvernance	Collectivités territoriales, Missions locales
Partenaires impliqués	Universités, organismes de formation
Cibles	Professionnels de la médiation numérique
Indicateurs de réussite	Nombre de formations réalisées Nombre de certifications obtenues

CERTIFIER LES OFFRES DE FORMATION ADAPTÉES AU TERRITOIRE

Nom de l'action	Certifier les offres de formation adaptées au territoire
Objectifs	Sécuriser l'accompagnement numérique
Description	L'action consiste à certifier les offres de formation adaptées aux spécificités et aux besoins locaux afin de sécuriser l'accompagnement numérique dans le territoire. Cette certification vise à garantir que les formations dispensées soient en adéquation avec les enjeux locaux et les défis propres à la région. Elle permettra de : • Reconnaître les certifications existantes pertinentes. • S'assurer de la qualité et de la pertinence des offres de formation, en validant leur contenu par rapport aux besoins réels des professionnels et aidants numériques locaux. • Renforcer la confiance dans les parcours de formation proposés, en garantissant que ceux-ci permettent aux bénéficiaires d'acquérir les compétences nécessaires pour un accompagnement numérique de qualité. • Encourager la professionnalisation des acteurs de la médiation numérique, en leur offrant un accès à des formations reconnues et adaptées à leur environnement.
Pilote	CTM, EPCI et État
Partenaires impliqués	Organismes de certification
Cibles	Professionnels et aidants numériques

Indicateurs de réussite	Nombre d'offres certifiées

CRÉER DES ÉVÈNEMENTS DÉDIÉS AUX ACTEURS

Nom de l'action	Créer des évènements entre acteurs
Objectifs	Renforcer la collaboration et le dialogue
Description	• **Organisation régulière de forums** thématiques (annuels ou semestriels) réunissant les acteurs du numérique : collectivités, associations, entreprises et médiateurs numériques. • **Mise en place d'ateliers de co-construction** pour favoriser l'innovation collaborative et l'émergence de solutions adaptées aux réalités locales (inclusion numérique, cybersécurité, accès aux services en ligne).
Pilote	CTM, EPCI, État
Partenaires impliqués	Associations locales
Cibles	Professionnels de la médiation numérique
Indicateurs de réussite	Nombre de forums organisés, qualité des collaborations

Toucher chaque martiniquais avec l'offre de médiation numérique nécessite de mettre en place de "l'aller-vers", d'adapter l'offre à chaque public, en particulier les publics spécifiques empêchés et d'utiliser tous les modes d'action possibles.

Plan d'action

METTRE EN PLACE UN DISPOSITIF D'ASSISTANCE NUMÉRIQUE ITINÉRANT

Nom de l'action	Mettre en place un dispositif d'assistance numérique itinérant
Objectifs	Aller au-devant des publics
Description	Le dispositif d'assistance numérique itinérant vise à déployer un service itinérant qui se rendra directement dans les zones rurales pour offrir une aide numérique de proximité. Ce service proposera des sessions d'accompagnement pour les démarches en ligne, l'utilisation des outils numériques, et la sensibilisation à la cybersécurité. En collaboration avec les associations locales, cette initiative permettra d'atteindre les publics les plus éloignés des services numériques.
Co-Porteurs	CTM, EPCI et État
Membres de la gouvernance	Collectivités territoriales, Missions locales,
Acteurs impliqués	Associations, acteurs privés
Cibles	Zones rurales
Indicateurs de réussite	Nombre de visites, satisfaction des utilisateurs

ORGANISER DES ATELIERS D'ACCULTURATION NUMÉRIQUE

Nom de l'action	Organiser des ateliers d'acculturation numérique
Objectifs	Réduire l'illectronisme
Description	Les ateliers d'acculturation numérique sont destinés à enseigner les bases de l'utilisation des outils numériques, tels que les ordinateurs et internet, pour réduire l'illectronisme. Ils seront adaptés aux besoins du grand public et organisés en partenariat avec des associations locales et des écoles. Ces ateliers viseront à améliorer progressivement les compétences des participants afin de renforcer leur autonomie numérique.
Co-Porteurs	CTM, EPCI et État
Membres de la gouvernance	Collectivités territoriales, Missions locales,

Acteurs impliqués	Associations, acteurs privés
Cibles	Grand public
Indicateurs de réussite	Nombre de participants aux ateliers, progression des compétences

COMMUNIQUER DE MANIÈRE COORDONNÉE SUR LA SENSIBILISATION AU CITOYEN

Nom de l'action	Communiquer de manière coordonnée sur la sensibilisation au citoyen
Objectifs	Éduquer à l'échelle
Description	Mettre en place un programme de communication annuel, définissant de grandes thématiques et décliné sur les différents leviers de communication des copilotes et partenaires.
Pilote	CTM, EPCI, État
Partenaires impliqués	EPCI, Associations, écoles
Cibles	Grand public
Indicateurs de réussite	Couverture des actions

INCLUSION NUMÉRIQUE DES PERSONNES EMPÊCHÉES

Nom de l'action	Inclusion numérique des personnes empêchées
Objectifs	Faciliter l'accès aux outils numériques
Description	• **Mise en place de dispositifs spécifiques** pour inclure les personnes empêchées (personnes en situation de handicap, personnes âgées, ou personnes en mobilité réduite) dans l'usage des outils numériques, en tenant compte de leurs besoins particuliers. • **Déploiement de solutions adaptées** : ateliers numériques mobiles pour aller à la rencontre des personnes isolées, équipement en matériels ergonomiques (claviers adaptés, logiciels d'assistance vocale), et accompagnement personnalisé pour leur utilisation. • **Formation des aidants et des professionnels** de la médiation numérique sur les besoins spécifiques des personnes empêchées, afin de garantir un accompagnement inclusif et accessible. • **Création de partenariats** avec des associations spécialisées pour identifier les publics cibles et assurer un suivi régulier des personnes incluses, afin de vérifier la pérennité de leur inclusion numérique.

Pilote	CTM, EPCI, État
Partenaires impliqués	Associations spécialisées
Cibles	Personnes empêchées
Indicateurs de réussite	Nombre de personnes incluses

Les besoins réels de la population devront être pris en considération. A ce titre, il convient d'harmoniser des modes de gestion différents par l'implication des acteurs, la formation et la mobilisation des parties prenantes d'où un besoin de gouvernance.

Plan d'action

ORGANISER LA COLLECTE ET LE RECONDITIONNEMENT D'ÉQUIPEMENTS INFORMATIQUES

Nom de l'action	Organiser la collecte et le reconditionnement d'équipements informatiques
Objectifs	Favoriser l'accès au matériel numérique Développer la filière du reconditionnement en local
Description	• Lancement d'un programme de distribution d'équipements informatiques reconditionnés (ordinateurs, tablettes) pour les publics vulnérables (chômeurs, familles à faibles revenus, étudiants). • Mise en place de partenariats avec des entreprises locales pour la récupération et le reconditionnement du matériel, ainsi que l'organisation de sessions de formation pour garantir leur bonne utilisation. • Création de points de distribution dans les espaces, médiathèques, et autres lieux publics.
Pilote	CTM, EPCI, État
Partenaires impliqués	EPCI
Cibles	Personnes en situation précaire
Indicateurs de réussite	Nombre d'équipements distribués

INTÉGRER UN VOLET NUMÉRIQUE RESPONSABLE DE MANIÈRE TRANSVERSALE À TOUTES LES ACTIONS

Nom de l'action	Intégrer un volet numérique responsable de manière transversale à toutes les actions
Objectifs	Faire adopter des comportements responsables liés au numérique Intégrer le numérique responsable dans les façons de faire des acteurs et de la filière
Description	Le sujet du numérique responsable est un sujet transverse qui touche le contenu des actions de médiations, mais aussi la façon dont on mène les actions, le choix des outils, etc... S'assurer que le volet Numérique responsable soit intégré dans les différentes actions de la filière médiation : -Durabilité : Frugalité dans l'usage des ressources, Réemploi -Ethique : Données personnelles, souveraineté, ... -Impact socio-économique : RSE des entreprises, amélioration de l'employabilité et de l'accès à la création

	d'activité
Co-porteurs	CTM, EPCI, État
Membres de la gouvernance	Collectivités locales, Missions locales
Acteurs impliqués	Associations, Entreprises privées
Cibles	Administrés et acteurs de la filière
Indicateurs de réussite	Établissement d'un 1er rapport d'impact sur le numérique responsable dans la filière de la Médiation numérique

5. Signataires de la feuille de route

Logo	Structure	Prénom Nom Fonction	Signature
	Collectivité de Martinique		
	Préfecture de Martinique		
	CAP Nord Martinique		
	CACEM		
	MILCEM		
Autres partenaires	Ville du Lamentin		
	AGEFMA		
	Ville du Gros-Morne		
	Académie de Martinique		
	Médiathèque du Carbet		