FEUILLE DE ROUTE
FRANCE NUMERIQUE ENSEMBLE

COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DU PAYS NORD MARTINIQUE

19 JUIN 2025

1. Introduction

1.1. Contexte national

La transition numérique constitue aujourd'hui un enjeu majeur dans la transformation de la société française. Si elle offre de formidables opportunités pour développer des outils au service de tous, elle s'accompagne également de défis considérables, notamment en matière d'appropriation des nouvelles technologies par l'ensemble de la population. La dématérialisation s'élargit et la dépendance au numérique de la population a été plus que jamais confirmée ces dernières années : réseaux sociaux, accès à l'information, démarches administratives, travail et recherche d'emploi, éducation, achats en ligne, services bancaires, déplacements, accès aux soins médicaux… Une grande partie de nos usages passent désormais par le numérique.

Or en France, les inégalités d'accès et d'usages numériques, couramment appelées fractures numériques, restent marquées. En France, environ 13 millions de personnes rencontrent des difficultés avec le numérique, élargissant également une fracture sociale. La lutte contre ce nouvel espace d'exclusion induit une nécessité impérieuse d'accompagnement et de médiation pour garantir une inclusion numérique efficace.

Face à ces enjeux, l'Etat français a entrepris diverses initiatives pour réduire les fractures, en lançant en 2017 la Stratégie nationale pour un numérique inclusif, fruit d'une concertation partenariale avec l'ensemble des acteurs publiques et de la société civile concernés. Cinq ans après, en s'appuyant sur les attentes et préconisations formulées à l'occasion de ces consultations, une feuille de route stratégique nationale pour la période 2023-2027 a été produite. Baptisée « France Numérique Ensemble », elle est structurée autour de 4 axes et 16 engagements :

- **Axe 1 :** Territorialiser la politique d'inclusion numérique et accompagner les acteurs locaux par la mobilisation d'un fonds d'ingénierie dédié
- **Axe 2 :** Déployer une gamme d'outils numériques accessibles à tous les médiateurs numériques pour assurer un développement des compétences tout au long de la vie
- **Axe 3 :** Soutenir les acteurs du secteur dans leurs travaux de structuration de la filière professionnelle et renforcer l'adéquation des formations aux réalités opérationnelles
- **Axe 4 :** Collecter selon la logique du dites-le-nous une fois et partager des données structurées pour mieux adapter, au fil de l'eau, la politique d'inclusion numérique aux réalités locales et nationales

Cette feuille de route doit permettre, d'ici à 2027, d'atteindre les objectifs suivants : 8 millions de personnes accompagnées, 25 000 lieux d'inclusion numérique, 20 000 aidants numériques formés et 2 millions d'équipements informatiques reconditionnés accessibles aux ménages les plus modestes. Dans le cadre de l'axe 1, les institutions territoriales sont amenées à s'approprier le sujet et à formaliser une stratégie d'inclusion numérique locale.

Dans le cadre de ce dispositif France Numérique Ensemble, l'ANCT a mis à disposition une prestation d'ingénierie auprès des EPCI désirant se doter d'une feuille de route. CAP Nord Martinique a donc sollicité cet accompagnement en ingénierie pour élaborer sa propre feuille de route.

1.2. Contexte territorial de la Communauté d'Agglomération du Pays Nord Martinique

A l'échelle de la Martinique, et alors que la collectivité territoriale présente des taux d'équipements et d'usages sur le numérique en phase avec les moyennes nationales sur bon nombre d'aspects, elle fait aussi face 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[1].

Il est à ce titre essentiel de prendre en compte les fragilités de certaines populations, en particulier les personnes âgées, les personnes non autonomes et les jeunes.

Le territoire de CAP Nord Martinique se compose de 18 communes et sa population s'élevait à 95 643 habitants en 2021. Le territoire se partage entre un espace urbanisé qui continue de se développer et un espace rural qui peine à se renouveler. 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.

D'ailleurs, l'indice de fragilité numérique de CAP Nord Martinique est le plus élevé du territoire martiniquais. Il s'élève en effet à 7,9. Les communes sont concernées par un fort isolement (distance aux bibliothèques et services publics) et de grands freins à la mobilité (aucun réseau de transport en commun et non possession d'une voiture en zones peu denses).[2]

Il ressort également que près d'un tiers de la population de CAP Nord Martinique a 60 ans et plus, un chiffre en très forte progression depuis les années 1990. A l'horizon 2035-2045, ce sont les plus de 75 ans qui vont fortement progresser, dont le niveau de vie est d'ailleurs plus faible. Ainsi, l'isolement, les problématiques de mobilité, d'accès aux droits et d'inclusion numérique de cette population doivent en particulier être adressés.[3]

1.3. Politique d'inclusion numérique de la Communauté d'Agglomération du Pays Nord Martinique

[1] Feuille de route FNE Martinique.
[2] Diagnostic territorial de l'acculturation numérique des martiniquais.es – Mai 2023.
[3] Projet de développement social de CAP Nord Martinique – Avril 2024.

Exerçant la compétence facultative en matière de développement numérique pour l'ensemble des communes du territoire, 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.

CAP Nord constate toutefois que les acteurs de la médiation numérique du territoire les sollicitent régulièrement pour un appui de leurs conseillers numériques France Services pour réaliser leurs actions de médiation faute de moyens techniques et humains. De plus, une difficulté résulte du fait que certains acteurs réalisant des actions de médiation numérique ne sont pas répertoriés.

Le présent document vise à structurer les ambitions politiques de CAP Nord Martinique sur l'inclusion numérique et à formaliser une feuille de route intercommunale d'inclusion numérique pour la période 2024-2027, qui tiendra compte des priorités identifiées en fonction des spécificités du territoire.

Par ailleurs, il est important de noter qu'une feuille de route du territoire Martinique, coportée entre autres par la CTM et EPCI tels que CAP Nord Martinique, proposant quatre axes prioritaires composés chacun de fiches-actions, a été élaborée en 2024 en collaboration avec les parties prenantes du territoire.

La feuille de route du territoire se structure de la manière suivante :

- Axe 1 : 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.

- Axe 2 : 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 évènements dédiés aux acteurs.

- Axe 3 : Accompagner chaque martiniquais.
  - Mettre en place un dispositif d'assistance numérique itinérant ;
  - Organiser des ateliers d'acculturation numérique ;
  - Communiquer de manière coordonnée sur la sensibilisation au citoyen ;
  - Inclusion numérique des personnes empêchées.

- Axe 4 : Développer le numérique responsable sur le territoire.
  - Organiser la collecte et le reconditionnement d'équipements informatiques ;
  - Intégrer un volet numérique responsable de manière transversale à toutes les actions ;

1.4. Etapes de l'élaboration de la feuille de route

La feuille de route a été construite sur la base d'une étude réalisée par le cabinet d'études IDATE et structurée autour de trois phases.

La première phase consistait en l'affinage du diagnostic de l'inclusion numérique réalisé par CAP Nord Martinique, sur la base des documents fournis par cette dernière et la CTM. La deuxième phase visait à détailler certains éléments identifiés comme prioritaires par le biais de trois entretiens avec les parties prenantes concernées.

Ces phases ont permis de faire émerger des axes stratégiques prioritaires. En conséquence, la troisième phase portait sur l'élaboration et la rédaction de la feuille de route, sur la base de l'analyse du diagnostic préalablement mené, sur le format du modèle de la feuille de route France Numérique Ensemble.

2. Synthèse du diagnostic territorial

2.1. Etat des lieux des dispositifs existants

2.1.1. Conseillers numériques

CAP Nord Martinique dispose d'une conseillère numérique coordinatrice pour le territoire et de deux postes de conseillers numériques, basés au Marigot.

Sur le territoire, 12 conseillers numériques sont présents :

- 1 à Basse-Pointe (médiathèque) ;
- 1 à Gros-Morne (cyberbase) ;
- 2 au Lorrain (France Services) ;
- 3 au Robert (médiathèque, Caisse des écoles, cyberbase) ;
- 1 au Carbet (médiathèque) ;
- 1 à Sainte-Marie (France Services les lundis et antenne de justice 86) ;
- 1 au Prêcheur (cyberbase) ;
- 1 à Saint-Pierre (CCAS).

A Case-Pilote, le recrutement d'un conseiller numérique est en cours.

Sur une période de quatre ans (novembre 2020 à novembre 2024), plus de 14 300 personnes ont été accompagnées par les conseillers numériques, avec un total 16 165 accompagnements (demandes ponctuelles, accompagnements individuels, ateliers…). La majorité des accompagnements portait sur les démarches en ligne, suivi de la prise en main d'un équipement et enfin de la bureautique.

2.1.2. Espaces de médiation numérique (médiathèque, cyberbase…)

Le territoire est bien pourvu en espaces de médiation numérique. En plus des 12 conseillers numériques susmentionnés, une quarantaine d'agents de la médiation numérique sont disponibles dans ces lieux d'accueil au public.

Structure	Activités	Commune
Médiathèque Département numérique	Initiations et ateliers numériques (Démarches administratives, consultation libre, traitement de texte…)	Ajoupa-Bouillon
Médiathèque Département Lecture	Ateliers numériques autour du livre	
Médiathèque	Initiation aux outils, démarches administratives, traitement de texte et ateliers scolaires	Basse-Pointe
Cyberbase	Initiation aux outils et démarches administratives	Bellefontaine
Médiathèque Les Pitons du Nord	Ateliers numériques et démarches administratives	Carbet
Cyberbase	Accès libre et initiation bureautique	Case-Pilote
Cyberbase	Démarches administratives, accompagnement individuel, en groupe et scolaires, initiation	Grand-Rivière
Cyberbase	Démarches administratives, accompagnement à la culture numérique, ateliers, aidants connect. Les agents parcourent également la commune via le dispositif dit « Sentinelles ».	Gros-Morne
Médiathèque	Ateliers administratifs	Lorrain

Agence numérique	Initiation, ateliers de formation et sensibilisation, prise en main des outils (individuel ou en groupe)	
Cyberbase (1)	Démarches administratives, cyber-ateliers (initiation à la création de site web), groupes scolaires	Marigot
Cyberbase (2)	Démarches administratives, cyber-ateliers (initiation à la création de site web), groupes scolaires	
MSAP (La Poste)	Démarches administratives	Morne-Vert
Cyberbase	Démarches administratives, libre accès, ateliers et initiation aux services et outils numériques	
MSAP (La Poste)	Démarches administratives	Prêcheur
Cyberbase	Initiations Internet, multimédia et outils informatiques, recherche d'emploi	Robert
Médiathèque	Animations et ateliers numériques	
Antenne municipales de Développement et Cohésion Sociale	Accompagnement aux démarches administratives et quotidiennes	
Caisse des écoles	Prise en main du portail famille : procédure, paiement en ligne…	
Cyberbase (CCAS	Démarches administratives, traitement de texte, ateliers initiation numérique	Saint-Pierre
Cyberbase	Démarches administratives, ateliers divers, sensibilisation, aidants connect. Les agents se déplacent aussi chez les gens dans le bourg.	Sainte-Marie
Cyberbase	Ateliers numériques et sensibilisation	Trinité

2.1.3. France Services

Le territoire dispose de six France Services

Structure	Activités	Commune
France Services	Démarches administratives, initiation aux outils, France Connect, permanences partenaires sociaux, démarches retraites	Case-Pilote
France Services	Démarches administratives, initiation aux outils, France Connect, permanences partenaires sociaux, démarches retraites	Lorrain
France Services	Démarches administratives, relation avec les partenaires services publics et autres	Morne-Rouge
France Services	Accompagnement individuel, ateliers initiation et perfectionnement, démarches administratives	Robert

France Services	Démarches administratives et autres démarches en ligne, permanence juridique, accompagnement individuel	Sainte-Marie
France Services	Accès libre, aide aux démarches administratives, ateliers d'initiation aux outils informatiques	Trinité

2.1.4. Associations

Cinq associations proposent de la médiation numérique sur le territoire de CAP Nord Martinique :

Structure	Activités	Commune
C CEDILLE	Ateliers Utilisation de l'outil numérique et France connect et démarches administratives	Basse-Pointe
SDAIM	Activités de promotion de l'inclusion numérique	Case-Pilote
EXO 7	Ateliers numériques pour l'amélioration de l'inclusion socioprofessionnelle	
Cercle Littéraire et Artistique	Ateliers numériques	Gros-Morne
Emergence des Quartiers	Ateliers numériques pour favoriser l'accès au numérique pour la population la plus large, espace coworking, dispositif APTEA	Robert

2.2. Difficultés identifiées

2.2.1. Couverture par les acteurs de la médiation

Il ressort de l'état des lieux des dispositifs et acteurs de la médiation numérique existants sur le territoire de CAP Nord Martinique qu'il y a différentes typologies de lieux d'accueil et d'accompagnement répartis sur le territoire.

Cependant, de larges zones ne sont pas couvertes par ces dispositifs. Si certaines communes sont bien pourvues en lieux d'accueil et en ressources humaines, d'autres disposent de bien moins de moyens et ressources pour la médiation numérique. Deux communes (Macouba et Fonds Saint-Denis) ne disposent d'aucun espaces de médiation, France Services, associations ou conseillers numériques.

De plus, il est important de noter que les communes les moins bien pourvues sont souvent en situation d'isolement géographique et sans solutions de mobilité, accroissant la difficulté pour les habitants d'accéder à des services de médiation numérique.

Communes	Synthèse	Niveau de priorité

Ajoupa-Bouillon	2 espaces de médiation	**Elevée**
Basse-Pointe	1 espace de médiation (dont 1 conseiller numérique) et 1 association. Commune isolée	**Modérée**
Bellefontaine	1 espace de médiation	**Elevée**
Carbet	1 espace de médiation (dont 1 conseiller numérique)	**Modérée**
Case-Pilote	1 espace de médiation, 1 France Services, 2 associations, 1 conseiller numérique recrutement en cours	**Basse**
Fonds-Saint-Denis	Pas de médiation numérique ni de matériel. Commune particulièrement rurale et isolée	**Elevée**
Grand-Rivière	1 espace de médiation. Commune particulièrement isolée.	**Elevée**
Gros-Morne	1 espace de médiation (dont 1 conseiller numérique) et 1 association. Agents du CCAS qui se déplacent sur la commune (Sentinelles)	**Modérée**
Lorrain	2 espaces de médiation et 1 France Services (dont 2 conseillers numériques)	**Basse**
Macouba	Pas de médiation numérique ni de matériel. Commune particulièrement isolée.	**Elevée**
Marigot	2 espaces de médiation, 2 conseillers numériques de CAP Nord	**Modérée**
Morne-Rouge	1 France Services. Commune isolée	**Modérée**
Morne-Vert	2 espaces de médiation	**Elevée**
Prêcheur	1 espaces de médiation (dont 1 conseiller numérique). Commune isolée.	**Elevée**
Robert	4 espaces de médiation (dont 3 conseillers numériques), 1 France Services, 1 association	**Basse**
Sainte-Marie	1 espace de médiation et 1 France Services (dont 1 conseiller numérique). Projet de tiers lieu.	**Basse**
Saint-Pierre	1 espace de médiation (dont 1 conseiller numérique)	**Modérée**
Trinité	1 espace de médiation et 1 France Services	**Basse**

2.2.2. Matériel informatique

Le matériel informatique peut constituer un frein au bon déploiement des dispositifs d'inclusion numérique. En effet, il a été souligné que le matériel informatique disponible dans les lieux de médiation sont souvent obsolètes et parfois même hors d'usage.

Si le public peut disposer de son propre matériel, ce n'est pas toujours le cas, d'où la nécessité de proposer un matériel fiable et à jour aux bénéficiaires.

En outre, le matériel informatique peut également être un problème pour le bon exercice des missions des acteurs de la médiation eux-mêmes. Un matériel obsolète peut par ailleurs limiter leurs possibilités de se former correctement.

Les difficultés liées à la connexion internet peuvent aussi être soulignées, en particulier sur certaines zones géographiques.

2.2.3. Mobilité du public et des acteurs

Sur le territoire de CAP Nord Martinique, il existe une problématique très forte liée à la mobilité du public pour se rendre dans les lieux de médiation. Certaines communes sont géographiquement très isolées, tout comme certains quartiers peuvent être isolés au sein même des communes. En outre, la population est majoritairement composée de personnes âgées, accentuant les difficultés de mobilité.

Les communes souhaiteraient pouvoir adapter leurs structures d'accueil et se rapprocher des bénéficiaires isolés. Elles se trouvent cependant en général dans l'impossibilité matérielle et financière de le faire.

Cette situation est accentuée par le fait que les conseillers numériques et agents de la médiation ne disposent pas de véhicule professionnel ou ne peuvent pas proposer de service itinérant. Ils ne peuvent donc pas se déplacer eux-mêmes pour « aller vers » le public.

2.2.4. Inadaptation de certains accueils

Il ressort également du diagnostic que certains lieux recevant du public s'avèrent inadaptés à des accompagnements nécessitant de la confidentialité ou même simplement à un accompagnement individuel.

De manière générale, il est constaté une grande disparité entre les communes en termes de structures pouvant accueillir les bénéficiaires.

En outre, certains horaires d'ouverture ne sont pas optimisés pour les interactions avec certains publics.

2.2.5. Pas de dispositifs à destination des étudiants et actifs

Il n'existe pas sur le territoire de CAP Nord Martinique des infrastructures d'accueil et d'accompagnement dédiées aux créateurs d'entreprises et aux télétravailleurs.

De même, il est regretté qu'il n'y ait pas de lieu d'études permettant de suivre une formation à distance (notamment dans le domaine du numérique) ou en tout cas de lieu disposant de bonnes conditions pour favoriser l'émergence des projets innovants, de nouveaux services et usages numériques.

De manière générale, il est constaté l'absence de formation dans le numérique sur le territoire.

3. Ambition et positionnement de la Communauté d'Agglomération du Pays Nord Martinique

3.1. Projets lancés par CAP Nord Martinique pour l'inclusion numérique

3.1.1. Habilitations Aidants Connect

Porté par la CTM grâce à une subvention de l'ANCT, des agents du territoire martiniquais vont pouvoir être labellisés Aidants Connect, c'est-à-dire d'être habilités à réaliser les démarches administratives en ligne de manière légale et sécurisée pour le compte de personnes en difficulté avec les outils numériques. Cette habilitation leur permettra également d'accéder à l'outil Aidants Connect homologué par l'ANCT.

Sur le territoire de CAP Nord Martinique, 15 agents ont été recensés comme pouvant bénéficier de cette habilitation. Ils seront issus des CCAS, des cyberbases, des associations et des médiathèques. Il est prévu que la répartition se fera par bassin géographique, afin de garantir un accès équitable de la population à ces professionnels.

3.1.2. Projet de tiers-lieu

Dans le cadre de la convention de territoire pour le Nord Caraïbe et porté par CAP Nord Martinique, un projet de tiers-lieu a été lancé.

Il proposera un espace de coworking et télécentre, un espace de formations à distance (campus connecté) ciblées sur les métiers de l'image et de la création numérique, un espace d'expérimentation et d'innovation (Fablab, Médi@lab...), salles de conférences et réunions équipées…

Ce tiers-lieu sera situé sur l'une des huit communes du bassin Nord Caraïbe et fait actuellement l'objet d'une étude d'opportunité et de faisabilité.

Il est également envisagé que soient implantés d'autres tiers-lieux sur le territoire, notamment à partir de cyberbases préexistantes à Sainte-Marie (projet porté par la commune elle-même).

3.1.3. Déploiement d'un bus itinérant

Ce projet est porté par deux directions de CAP Nord Martinique : la direction du développement social et de l'emploi ainsi que la direction du développement numérique du territoire.

Il est prévu qu'un bus itinérant se déplace dans toutes les communes du territoire, même les plus isolées, avec pour objectif de rendre le numérique plus accessible et faciliter l'accès aux droits en tant que France Services (CAF, France Travail et autres démarches administratives). En travaillant et en se coordonnant avec les acteurs de la médiation du territoire, il proposera des animations et ateliers pour le public.

Il favorisera également une meilleure communication autour des différents dispositifs auprès des usagers en les orientant et en répertoriant les actions et acteurs disponibles sur le territoire.

La labellisation France Services a été obtenue en novembre 2024, la livraison du bus est prévue pour mars 2025 et sa mise en service se fera ainsi en avril 2025. Deux agents France Services dédiés au bus sont en cours de recrutement et les conseillers

numérique de CAP Nord Martinique feront également partie de l'équipe. Il est souhaité que le chauffeur du bus soit polyvalent et formé afin d'agir comme premier niveau d'accueil du public.

Le bus sera équipé avec les éléments suivants : 3 ordinateurs portables dont 2 libre-service dans l'espace d'accueil collectif et 1 dédié à l'accueil individuel, 2 tablettes, 1 imprimante, du matériel pour la visio-conférence, la connexion internet dédiée…

Il est prévu que soient proposés des ateliers dans des salles mises à disposition par les communes, auquel cas le matériel nécessaire aux ateliers sera apporté. Des ateliers seront dispensés par les conseillers numériques pour l'utilisation des outils numériques de même que des ateliers d'acculturation thématiques (par exemple, atelier d'initiation à l'impression 3D, initiation aux techniques audiovisuels, sensibilisation aux podcasts…).

3.1.4. Action de formation des acteurs de médiation

CAP Nord a lancé une démarche visant à la formation des acteurs de la médiation sur son territoire. Les objectifs sont :

- Construire une offre de formation territorialisée répondant aux besoins des médiateurs numériques du Nord ;
- Créer un socle de connaissances et de compétences communes à tous les acteurs de la médiation numérique du Nord ;
- Remobiliser les agents et redéfinir leurs vraies missions ;
- Apporter une réponse formative adaptée à leurs besoins.

Le cahier des charges a d'ores et déjà été transmis au CNFPT.

3.2. Ambitions de CAP Nord Martinique sur l'inclusion numérique

Axe 1 - Proposer des solutions « *aller vers* »

Cet axe est une déclinaison locale de l'axe 3 de la feuille de route du territoire Martinique.

1 - Mettre en place le bus itinérant de CAP Nord Martinique

2 - Coordonner les actions de déplacement vers les communes en priorité élevée

3 - Proposer des véhicules professionnels mutualisés

Axe 2 - Améliorer la gouvernance et la formation des acteurs de la médiation

Cet axe est une déclinaison locale des axes 1 et 2 de la feuille de route du territoire Martinique.

4 - Créer un répertoire des actions existantes et une cartographie des acteurs de la médiation du territoire

5 - Créer un parcours de formation à destination des acteurs de la médiation numérique

6 - Offrir l'habilitation Aidants Connect aux agents du territoire

Axe 3 - Mettre en place des conditions favorables à la redynamisation du territoire

7 - Organiser la collecte et le reconditionnement de matériel informatique à destination des acteurs de médiation (ce point est une déclinaison locale de l'axe 4 de la feuille de route du territoire Martinique.).

8 - Créer un tiers-lieu numérique sur le territoire Nord Caraïbe

9 - Proposer l'acculturation à de nouveaux outils numériques

3.3. Gouvernance et pilotage de la feuille de route

Un Comité de Pilotage se réunira au minimum une fois par an. Il aura pour objet de réaliser l'évaluation des actions proposées par la feuille de route France Numérique Ensemble et de fixer les perspectives et actions pour l'année suivante. Ce COPIL aura lieu en présence de la Directrice du développement numérique du territoire ainsi que des représentants des acteurs locaux de médiation (espaces de médiation, France Services, associations…).

Un Comité Technique sera également mis en place, avec pour objet de suivre l'avancement des actions sur ses aspects opérationnels et d'agir pour la mise en œuvre des décisions prises par le COPIL en veillant à l'exécution correcte et efficace (mise en réseau, échanges, construction d'outils…). Ce COTECH se composera des acteurs de la médiation du territoire dont la coopération est prévue dans les fiches actions.

4. Priorités d'action

4.1. AXE 1 – PROPOSER DES SOLUTIONS « ALLER VERS »

Fiche Action n°1	Mettre en place un bus itinérant pour la médiation numérique
Objectifs	▪ Faciliter l'accès aux droits ▪ Combler la disparité géographique des accueils de médiation numérique ▪ Aller vers les publics les plus isolés ▪ Proposer des ateliers d'acculturation aux outils et usages numériques

Description	1. Labellisation France Travail obtenue. 2. Acquisition du bus : livraison prévue en mars 2025. 3. Aménagement du bus : 3 ordinateurs portables dont 2 libre-service dans l'espace d'accueil collectif et 1 dédié à l'accueil individuel, 2 tablettes, 1 imprimante, matériel visio-conférence, connexion internet dédiée. 4. Personnel affecté : 2 agents France Services (en cours de recrutement), conseillers numérique CAP Nord Martinique et 1 chauffeur formé à l'accueil du public. 5. Mise en service : déploiement opérationnel en avril 2025. 6. Diffusion de l'information : distribution d'un répertoire des actions et acteurs du territoire (*cf. Fiche Action n°4*). 7. Programmation d'ateliers : organisation d'un calendrier d'ateliers en collaboration avec les acteurs locaux de la médiation numérique. 8. Déploiement de nouvelles activités (*cf. Fiche Action n°9*) : mise en place d'ateliers d'acculturation thématiques (atelier d'initiation à l'impression 3D, initiation aux techniques audiovisuels, sensibilisation aux podcasts). 9. Collaboration avec les acteurs locaux pour l'accès à des salles pour dispenser certains ateliers sur certains territoires. Mise à disposition du matériel nécessaire par CAP Nord Martinique.
Partenaires impliqués	Porteur du projet : CAP Nord Martinique. • Animation par deux agents France Travail et les conseillers numériques de CAP Nord Martinique. • Collaboration des acteurs de médiation du territoire pour programmer les ateliers.
Cibles	• Public isolé en priorité • Jeunes en particulier pour les ateliers thématiques
Points de vigilance	• Accessibilité de certains secteurs selon l'état des routes. • Disponibilité et formation des agents en charge de l'animation. • Coordination avec les acteurs locaux pour éviter les doublons et favoriser la complémentarité des actions.
Indicateurs de réussite	• Nombre de personnes accompagnées ; • Nombre d'ateliers organisés et taux de participation ; • Niveau de satisfaction des bénéficiaires.

Fiche Action n°2	**Coordonner les actions de déplacement vers les communes en priorité élevée**

Objectifs	▪ Optimiser et coordonner les déplacements des acteurs de la médiation numérique ▪ Assurer une couverture territoriale plus homogène en ciblant les communes en priorité élevée ▪ Renforcer la complémentarité des initiatives existantes
Description	1. Recensement des acteurs de la médiation : identification des structures et professionnels se déplaçant vers les publics ou ceux prêts à le faire. 2. Elaboration d'un programme : structuration d'un calendrier de déplacements en fonction des besoins et des disponibilités. 3. Appui logistique : mobilisation du bus itinérant de CAP Nord Martinique pour aller vers le public (*cf. Fiche Action n°1*).
Partenaires impliqués	Porteur du projet : CAP Nord Martinique. • Acteurs de la médiation du territoire.
Cibles	• Publics isolés ayant un accès limité aux structures de médiation. • Communes identifiées en priorité élevée pour les interventions.
Points de vigilance	• Se coordonner entre les acteurs pour éviter les redondances. • Adaptabilité du programme en fonction des besoins émergents et des contraintes terrain.
Indicateurs de réussite	• Création d'un programme structurée et avec un nombre de déplacements défini. • Satisfaction des bénéficiaires. • Amélioration de l'accès aux services numériques dans les zones ciblées.

Fiche Action n°3	**Proposer des véhicules professionnels mutualisés**
Objectifs	▪ Favoriser la mobilité des acteurs de médiation numérique ▪ Permettre aux professionnels d'aller vers les publics isolés ▪ Mutualiser les ressources pour optimiser les interventions sur le territoire
Description	1. Identification des besoins : recensement des acteurs de la médiation nécessitant un véhicule (conseillers numériques, CCAS, médiathèques, etc.). 2. Définition du nombre de véhicules à acquérir et du financement de leur acquisition et maintenance 3. Définition des modalités d'accès : élaboration des critères et conditions d'utilisation des véhicules. 4. Organisation de la mise à disposition : attribution des véhicules, gestion du planning, entretien, suivi des véhicules…

Partenaires impliqués	Porteur du projet : CAP Nord Martinique
Cibles	Professionnels de la médiation numérique ayant besoin de moyens de déplacement.
Points de vigilance	• Financement à déterminer et questionnement sur la faisabilité de l'action d'ici à 2027. • Clarification des responsabilités en matière d'entretien et d'assurance des véhicules. • Suivi rigoureux de l'utilisation.
Indicateurs de réussite	• Nombre d'interventions réalisées grâce aux véhicules. • Satisfaction des utilisateurs.

4.2. AXE 2 – AMELIORER LA GOUVERNANCE ET LA FORMATION DES ACTEURS DE LA MEDIATION

Fiche Action n°4	Créer un répertoire des actions existantes et une cartographie des acteurs de la médiation du territoire
Objectifs	▪ Clarifier les dispositifs et acteurs de la médiation existants sur le territoire. ▪ Offrir un outil de référence pour les professionnels et le public. ▪ Permettre une coordination efficace entre les différentes parties prenantes.
Description	1. Recensement des acteurs et dispositifs : identification des structures de médiation et de leurs missions. Clarification de leurs champs d'action. 2. Structuration du répertoire : élaboration d'un document accessible répertoriant les informations essentielles. 3. Création d'une cartographie : localisation géographique des acteurs et des dispositifs pour une meilleure visibilité. 4. Diffusion du répertoire et de la cartographie auprès des professionnels et du public de CAP Nord Martinique, notamment par le biais du bus itinérant de CAP Nord Martinique (*cf. Fiche Action n°1*). 5. Diffusion auprès des acteurs du territoire Martinique, pour faciliter la coordination et la mise en œuvre de la feuille de route du territoire Martinique.
Partenaires impliqués	Porteurs du projet : CAP Nord Martinique, CTM, autres EPCI parties prenantes à la feuille de route du territoire. • Hub territorial

	• Collaboration des acteurs de la médiation numérique pour la remontée des informations nécessaires.
Cibles	• Public en recherche d'accompagnement numérique. • Professionnels de la médiation numérique.
Points de vigilance	• Lisibilité et simplicité du répertoire et de la cartographie. • Mise à jour régulière des données pour garantir leur pertinence.
Indicateurs de réussite	• Nombre de répertoire et cartographie distribués. • Satisfaction des professionnels et du public.

Fiche Action n°5	**Créer un parcours de formation à destination des acteurs de la médiation**
Objectifs	▪ Renforcer les compétences des médiateurs numériques du territoire ▪ Assurer une montée en compétences adaptée à leurs besoins
Description	1. Identification des besoins en formation : évaluation des compétences actuelles et des besoins à combler (fait). 2. Définition du parcours de formation avec le CNFPT : structuration des modules et sélection des intervenants (en cours). 3. Mise en place du dispositif de formation : organisation des sessions.
Partenaires impliqués	Porteur du projet : CAP Nord Martinique • CNFPT (Centre National de la Fonction Publique Territoriale)
Cibles	• Acteurs de la médiation
Points de vigilance	• Mobilité des acteurs pour se rendre à la formation ou déplacements à prévoir pour les formateurs
Indicateurs de réussite	• Nombre de médiateurs ayant suivi le parcours de formation. • Niveau de satisfaction des participants.

Fiche Action n°6	**Offrir l'habilitation Aidants Connect aux agents du territoire**
Objectifs	▪ Habiliter des agents Aidants Connect ▪ Réaliser les démarches administratives en ligne de manière légale et sécurisée
Description	1. Identification des agents concernés : sélection des professionnels susceptibles de bénéficier de l'habilitation par CAP Nord Martinique et la CTM.

	2. Répartition équitable : réflexion sur une distribution équilibrée par bassin géographique de CAP Nord Martinique pour une couverture territoriale optimale.
Partenaires impliqués	• Porteur du projet : CTM (Collectivité Territoriale de Martinique) • ANCT (subventionnement) • CAP Nord Martinique
Cibles	Agents de la médiation numérique
Points de vigilance	• Garantir une répartition équilibrée pour éviter les disparités.
Indicateurs de réussite	• Nombre d'agents habilités Aidants Connect. • Niveau de satisfaction des agents.

4.3. AXE 3 – METTRE EN PLACE DES CONDITIONS FAVORABLES A LA REDYNAMISATION DU TERRITOIRE

Fiche Action n°7	Organiser la collecte et le reconditionnement de matériel informatique à destination des acteurs de médiation
Objectifs	▪ Renforcer les équipements des acteurs de la médiation numérique ▪ Valoriser et prolonger la durée de vie du matériel informatique
Description	1. Identification des besoins et bénéficiaires : recensement des structures ayant besoin de matériel informatique fonctionnel. 2. Identification des gisements de matériel informatique et collecte du matériel auprès d'une chaîne de partenaires (entreprises, associations, institutions publiques, acteurs locaux…) 3. Remise en état des équipements : par le biais des services internes de CAP Nord Martinique et en partenariat avec une association spécialisée (ex : Numéris). 4. Affectation et distribution : répartition du matériel reconditionné en fonction des besoins identifiés. 5. Mise en place d'une convention avec les partenaires : formalisation des engagements avec les structures de collecte, de remise en état, et avec les bénéficiaires.
Partenaires impliqués	Porteur du projet : CAP Nord Martinique • Direction informatique de CAP Nord Martinique • Association de remise en état • Réflexion vis-à-vis du PLIE et chantier insertion

Cibles	Réflexion en cours : • Acteurs de la médiation numérique ayant un besoin en matériel informatique • Personnes en situation de précarité
Points de vigilance	• Respect des normes de sécurité et de protection des données lors du recyclage • Répartition équitable du matériel entre les bénéficiaires.
Indicateurs de réussite	• Volume de matériel collecté et remis en état. • Nombre de structures ayant bénéficié de matériel recyclé.

Fiche Action n°8	**▪ Créer un tiers-lieu numérique sur le territoire Nord Caraïbe**
Objectifs	▪ Développer un espace collaboratif dédié à l'innovation et à la formation numérique ▪ Encourager le développement économique local par le numérique
Description	1. Etude d'opportunité et de faisabilité : analyse des besoins du territoire et identification des financements possibles (en cours). 2. Définition des services proposés : structuration des espaces et des activités (coworking, télécentre, formation à distance, fablab, médi@lab, salles de conférence et réunions équipées…). 3. Mise en place de partenariats : collaboration avec les acteurs locaux. 4. Lancement et communication : promotion du lieu et de ses services auprès des publics cibles.
Partenaires impliqués	Porteur du projet : CAP Nord Martinique
Cibles	• Entrepreneurs et travailleurs indépendants. • Etudiants et professionnels en reconversion. • Acteurs de la création numérique et de l'innovation.
Points de vigilance	• Accessibilité et attractivité de l'espace. • Evolution des usages et adaptation des services proposés.
Indicateurs de réussite	• Enquêtes quantitative et qualitative menées pour les besoins de la population • Lancement des études de programmation.

Fiche Action n°9	Proposer l'acculturation à de nouveaux outils numériques
Objectifs	▪ Redynamiser les espaces de médiation numérique. ▪ Encourager de nouveaux engagements, notamment les jeunes.
Description	1. Identification des espaces prioritaires à redynamiser : sélectionner les espaces de médiation numérique qui bénéficieront de l'initiative. 2. Mutualiser le matériel informatique acquis par CAP Nord Martinique : déplacement des outils nécessaires aux ateliers et activités (imprimante 3D, tablettes, ordinateurs…) 3. Envisager l'acquisition et le financement de nouveau matériel informatique dans l'objectif de le mutualiser. 4. Formation des animateurs à l'utilisation de ces nouveaux outils. 5. Concevoir un planning d'activités et d'animations dédié : activités et animations ponctuelles dans différents espaces du territoire, porté par CAP Nord Martinique. Par exemple : ateliers d'initiation à l'imprimante 3D, formation à la création de contenu numérique (maquettes, vidéos…), découverte de la création audiovisuelle…
Partenaires impliqués	Porteur du projet : CAP Nord Martinique • Acteurs de la médiation du territoire.
Cibles	• Jeunes en particulier • Public général
Points de vigilance	• Pédagogie adaptée au public visé.
Indicateurs de réussite	• Taux de participation. • Taux de satisfaction et acquisition de nouvelles compétences par les usagers.

5. Signataires de la feuille de route