FRANCE NUMÉRIQUE ENSEMBLE

agence nationale de la cohésion des territoires

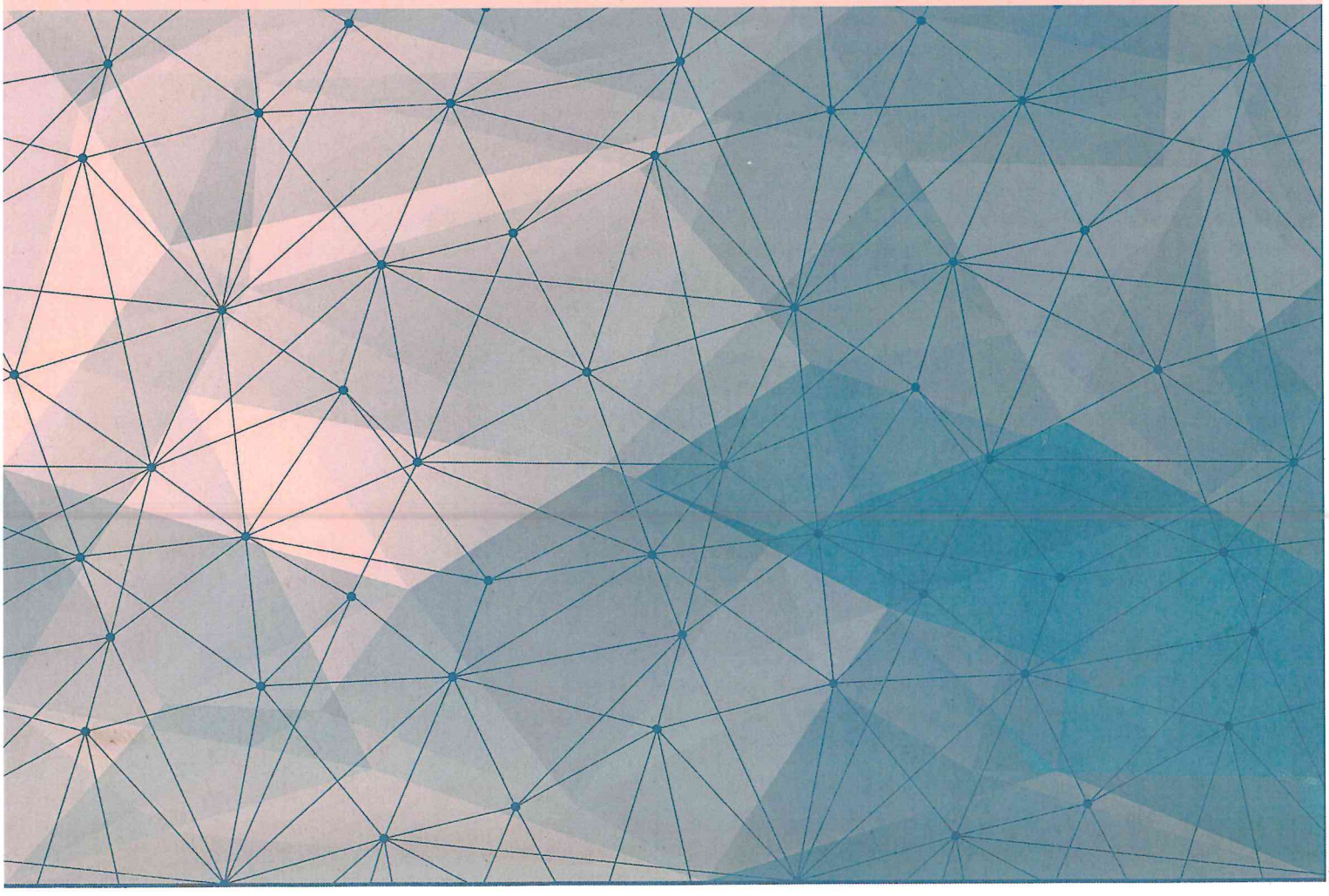
PRÉFET DE LA LOIRE-ATLANTIQUE
Liberté
Égalité
Fraternité

Loire Atlantique

France numérique ensemble

Feuille de route départementale pour l'inclusion numérique

2025



CONTEXTE NATIONAL 3
CONTEXTE DEPARTEMENTAL 3
DIAGNOSTIC TERRITORIAL CONCERTE 5
OBJECTIFS DE LA DEMARCHE FRANCE NUMERIQUE ENSEMBLE EN LOIRE-ATLANTIQUE 7
METHODE D'ELABORATION DE LA FEUILLE DE ROUTE 7
ORIENTATIONS ET PLAN D'ACTIONS 9

Orientation 1 : Développer l'accompagnement numérique sur le territoire en assurant un maillage équilibré 9
Orientation 2 : Animer et structurer l'écosystème de la médiation numérique 9
Orientation 3 : Accompagner les publics 10
Orientation 4 : Organiser la gouvernance de l'inclusion numérique en Loire-Atlantique 10

GLOSSAIRE 11
SIGNATAIRES 12
CONTRIBUTEURS A L'ELABORATION DE CETTE FEUILLE DE ROUTE 13
ANNEXES 14

CONTEXTE NATIONAL

Huit ans après le lancement de la première stratégie nationale pour un numérique inclusif (SNNI - décembre 2017), l'État, les collectivités territoriales et les acteurs de la société civile ont souhaité réaffirmer leur engagement en faveur de l'inclusion numérique de toutes et tous.

Prenant la suite de la SNNI, la feuille de route nationale France Numérique Ensemble 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 tout au long de 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.

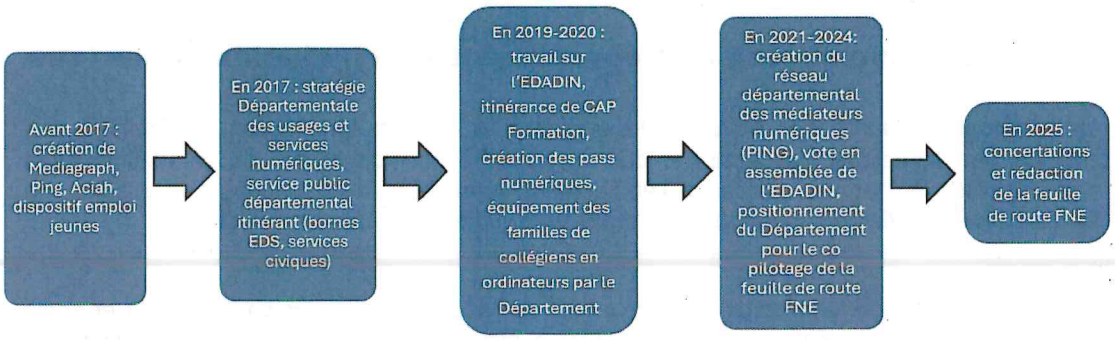
Cette feuille de route doit permettre, d'ici à 2027, d'atteindre les objectifs suivants : 8 millions de personnes accompagnées, 25 000 lieux d'inclusion numérique, 20 000 aidants numériques formés et 2 millions d'équipements informatiques reconditionnés accessibles aux ménages les plus modestes (et adaptés aux besoins et capacités des utilisateurs).

Dans le cadre de l'axe 1, les Préfectures de départements ont été chargées de coordonner la construction de gouvernances territoriales autour de l'inclusion numérique et l'élaboration des feuilles de route locales qui déclinent les engagements nationaux.

En Loire-Atlantique, le Département, déjà très engagé depuis plusieurs années autour de l'inclusion numérique, s'est porté volontaire, pour co-porter avec la Préfecture, cette démarche de feuille de route France Numérique Ensemble.

CONTEXTE DEPARTEMENTAL

Des acteurs locaux historiquement engagés sur le numérique



- Avant 2017 : création de différentes structures associatives telles que Médiagraph en 1997, Ping en 2002, ACIAH en 2016. En parallèle le Département déploie les dispositifs emploi jeunes et tremplin sur les missions de fracture numérique ;

- 2017 : lancement par le Département de Loire-Atlantique du schéma départemental de l'amélioration à l'accès aux services(SDASS) et de de la stratégie départementale des usages et services numériques 2017-2021 : « pour un numérique citoyen, accessible et solidaire en Loire Atlantique » et création d'un service public départemental itinérant (SPID) avec l'intervention de jeunes en service civique sur les délégations intervenant en centre médico-social disposant de bornes numériques, dans des associations et des tiers-lieux (Mairies...) ;

- 2019 : le Département engage quatre axes de travail préfigurant le futur engagement départemental aux droits et inclusion numérique (EDADIN) :
  - Soutien des professionnel.le.s de l'accueil et de l'accompagnement social ;
  - Développement de la médiation numérique ;
  - Réflexion sur les tiers-lieux numériques inclusifs ;
  - Lutte contre la facture numérique

- 2020 : déploiement d'une offre d'accompagnement numérique portée par CAP FORMATION sur les territoires de Châteaubriant, Vignoble, Nantes et Ancenis. Création des pass numériques avec APTIC permettant aux habitants un accès aux usages numériques et développement de points d'accès numériques en Espace départemental des solidarités (EDS) et à la MDPH. Suite à la crise sanitaire, lancement par le Département d'actions de soutien à l'équipement d'ordinateurs à destination d'élèves issus de familles à revenus modestes, avec plus de 5000 bénéficiaires de prêts d'ordinateurs en 2023-2024 et un déploiement du prêt d'ordinateur à tous les collèges privés et publics et aux enfants accompagnés en protection de l'enfance en 2024-2025.

- En 2021-2022 : production par le Département en lien avec l'école de travail social Askoria d'un guide pour accompagner les personnes en EDS. Création du réseau départemental des médiateurs numériques (PING).

- 2023-2024 : évaluation du dispositif APTIC par Nantes métropole et le Département.
  Vote en assemblée de l'engagement pour l'accès aux droits et l'inclusion numérique. Positionnement du Département pour le copilotage auprès de la préfecture de la feuille de route France Numérique Ensemble (FNE).

Depuis plusieurs années, nombre d'acteurs associatifs et institutionnels sont engagés en faveur de l'inclusion et de la médiation numérique. Ces initiatives locales ont permis de répondre globalement aux besoins des publics en demande d'accompagnement sur le numérique. Mais ces initiatives doivent aujourd'hui être renforcées et structurées sur le territoire départemental pour asseoir une dynamique collective, où chaque acteur agit de sa place, pour accompagner les habitant.es de Loire-Atlantique face aux freins numériques qu'ils rencontrent.

Ambition et positionnement du Département sur l'inclusion numérique

Si la numérisation croissante des activités du quotidien et la dématérialisation généralisée des démarches permet d'améliorer l'accessibilité des services, le développement de l'e-administration révèle des inégalités en termes d'accès à l'équipement numérique, de capacités aux usages, de connectivité et peut amplifier le non recours aux droits et la vulnérabilité des personnes.

Les professionnel·le·s départementaux de l'accueil et de l'accompagnement social (EDS) et socio professionnel (UE) sont régulièrement sollicité·es par les publics pour des besoins d'inclusion numérique en faveur de l'accès aux droits et de l'insertion.

Leur périmètre d'action en matière d'inclusion numérique se limite à un niveau d'aidance numérique et de réorientation vers les Espaces France Services et autres lieux de médiation numérique.

L'article 69 de la Loi pour une République Numérique du 7 octobre 2016 permet aux collectivités qui le souhaitent de définir une stratégie de développement des usages et services numériques en vue de « *favoriser l'équilibre d'offres de services numériques sur le territoire ainsi que la mise en place des ressources mutualisées, publiques et privées, y compris en matière de médiation numérique* ».

Conscient que le numérique est devenu incontournable pour accéder à des services publics ou privés, mais représente un obstacle pour celles et ceux qui en sont éloignés, le Département de Loire-Atlantique s'est saisi de cet enjeu en adoptant **l'engagement départemental pour l'accès aux droits et l'inclusion numérique 2024-2028.** de clarifier les limites de son intervention.

Cet engagement départemental s'inscrit dans une démarche territoriale, partenariale et comporte 4 axes : soutenir un numérique citoyen et ouvert (accès aux savoirs et aux compétences) ; rendre accessibles les services en ligne et faciliter l'inclusion numérique pour tous les publics ; encourager le développement numérique équilibré et solidaire des territoires (accompagnement et réseau) et coordonner les actions d'inclusion numérique. (UE)

« ***L'inclusion numérique est un enjeu de solidarité*** *puisque les personnes en difficulté sociale sont les plus vulnérables à la numérisation des démarches administratives. Le Département a déjà lancé, avec les acteurs de notre territoire, une série d'expérimentations pour faire face à ce risque de double exclusion. Ces dernières montrent qu'il* ***existe un fort besoin sur le terrain****, notamment en matière de formation, d'accès aux outils et de mise en réseau. C'est le* ***sens de cet engagement pour l'accès aux droits et l'inclusion numérique.*** » **Monsieur Ménard, Président du Département.**

DIAGNOSTIC TERRITORIAL CONCERTE

Spécificités territoriales

Le département de Loire Atlantique compte 1 million 473 156 habitants (source INSEE 2022) pour une superficie de 6874 km2 et une densité de 214 habitants au km2.

En termes de données sociales, le Département a les caractéristiques suivantes (1) : [1]

- Un taux de chômage en hausse mais contenu avec des disparités (La Carene et Nantes Métropole ont des taux plus élevés que le reste du Département)
- Un taux de pauvreté plus faible que la moyenne nationale (10,5% contre 14,5% en 2021)[2] mais avec une hétérogénéité sur le Département (périphérie Nantaise épargnée contrairement à son centre ou au nord du Département)
- Un taux d'allocataires RSA inférieur à la moyenne nationale (1,61% contre 2,85%)
- Une population vieillissante mais dont 37% ont moins de 29 ans, 24% ont plus de 60 ans et 8% ont plus de 75 ans [3]. 14% des ménages sont des familles monoparentales.
- Un illectronisme qui reste important même si inférieur à la moyenne nationale (12,2% en Loire Atlantique contre 17% en France). L'indice de rupture numérique est de 7 en Loire Atlantique contre 15 en France[4].

Ces éléments de diagnostic mettent en avant des publics concernés à la fois par des demandes d'aide sociale, d'accès aux droits et d'insertion professionnelle. Ils sont parfois isolés, présentent des difficultés en matière de mobilité et donc d'accès aux services.

[1] Données INSEE et diagnostic de territoire réalisé pour le séminaire de l'engagement départemental pour l'accès aux droits et l'inclusion numérique en 2024
[2] INSEE
[3] INSEE 2021
[4] COMPAS INSEE 2020

Les points forts

En septembre 2025, La Loire-Atlantique dispose de 35 postes de conseillers numériques et 31 Espaces France-Services

343 lieux numériques tout public avec un tissu d'acteurs dynamiques

Un maillage équilibré hormis les territoires de Châteaubriant et Saint Nazaire (peu de maisons France Service et associations au regard de leur étendue).

Un engagement départemental en faveur de l'accès aux droits et de l'inclusion numérique (2024)

Une métropole ayant développé une stratégie d'inclusion numérique bien ancrée depuis 2015, avec un plan d'actions en faveur de la médiation numérique

Les besoins

Répondre aux enjeux financiers et humains : la pérennisation des postes de conseillers numériques est une condition pour que l'accompagnement proposé aux publics en fragilité numérique puisse perdurer. Sans cela, il y a un risque de non-recours aux droits.

Renforcer le lien Collectivité/Associations/Entreprises : inclure l'échelon communal et intercommunal par l'interconnaissance, l'acculturation des élus à l'inclusion numérique pour une collaboration de ce tryptique

Répondre à la forte demande d'aide des publics : besoins pour des démarches en ligne, pour les bases informatiques, pour des conseils numériques, pour la sécurité numérique.

Les besoins sont fortement présents, le public sollicite les accompagnements.

Parler le même langage entre acteurs

Avoir des définitions communes : inclusion numérique, autonomie numérique, fragilité numérique, précarité numérique, fracture numérique, rupture numérique, médiateur numérique, citoyenneté numérique

Cf annexe 1

Favoriser le travail en réseau et l'interconnaissance : Nécessité de travailler la cohésion, de créer le réseau, travailler sur les complémentarités et non en concurrence

OBJECTIFS DE LA DEMARCHE FRANCE NUMERIQUE ENSEMBLE EN LOIRE-ATLANTIQUE

Au regard du contexte national et local et étant donné les éléments de diagnostic territorial faisant état de l'engagement des acteurs de l'inclusion numérique, les ambitions de la démarche France Numérique Ensemble en Loire-Atlantique sont de :

- Rassembler les acteurs de la médiation numérique autour d'une dynamique commune
- Impulser la mise en place d'actions permettant de répondre aux besoins des publics les plus fragiles
- Structurer la gouvernance départementale de l'inclusion numérique et organiser le partenariat local

Régulièrement, un bilan de la mise en œuvre de cette feuille de route sera réalisé pour adapter les actions en fonction des besoins.

METHODE D'ELABORATION DE LA FEUILLE DE ROUTE

1– Pilotage

Le pilotage de la rédaction de la feuille de route a été assuré par un groupe constitué de la Préfecture, du Département et du HUB Conumm.

2 – Contributions

Une invitation a été adressée à l'ensemble des communautés de communes, aux acteurs intervenant dans l'accompagnement au numérique (entreprises, associations, opérateurs…). Au total, 25 structures représentant ces différents acteurs, ont participé aux travaux.

3 – Concertations partenariales

Une réunion de lancement de la démarche a eu lieu le 28 janvier 2025 à la Préfecture, auprès des partenaires associatifs, entreprises, collectivités.

Trois demi-journées de travail ont été organisées en mars, avril et mai 2025, sous forme d'ateliers collectifs. La première session a permis de définir les termes de l'inclusion numérique dans lesquels chacun se retrouve (annexe 1), d'identifier les besoins des publics, les besoins des acteurs du numérique. La seconde session a permis d'identifier les différents enjeux liés à l'inclusion numérique et d'y associer les prémices des actions à venir. La troisième session a permis de s'arrêter sur les besoins de coopérations locales et de commencer à travailler sur une trame de feuille de route. La quatrième session a permis de revenir sur la trame partagée au cours de l'été 2025, pour présenter ce qui aura été modifié et retenu des différents commentaires. Ces temps de travail ont également permis de favoriser l'interconnaissance entre les acteurs.

4 – Création d'un questionnaire à destination des publics

Des personnes accompagnées regroupées en un collectif citoyen RSA ont été associées à la création d'une grille de recueil des besoins et attentes des publics à l'égard du numérique. Diffusés au sein d'associations, de CLICS, d'EDS, Maisons France services, en zones rurales et urbaines, ce questionnaire a permis de recueillir 150 avis qui ont permis de conforter le diagnostic.

5 – Rencontres bilatérales

Au regard de contraintes de quelques partenaires, des rencontres bilatérales ont été proposées pour permettre de les inclure dans la démarche et recueillir leurs contributions.

6 – Rédaction finale

En mars 2025, le Département et le Hub Conumm avaient élaboré un projet de trame pour permettre l'échange avec l'atelier collectif à venir. Le Département a poursuivi la rédaction, en y intégrant les éléments recueillis en concertations partenariales et en vue du partage du document au cours de l'été 2025. Entre aout et septembre, l'ensemble des partenaires ont pu apporter leurs commentaires sur la trame de feuille de route France Numérique Ensemble.

Le présent document est issu de ce processus collaboratif.

ORIENTATIONS ET PLAN D'ACTIONS

Orientation 1 : Développer l'accompagnement numérique sur le territoire en assurant un maillage équilibré

Objectif 1.1 : Consolider la cartographie et communiquer sur l'offre d'accompagnement existante

- Action 1 : avoir une cartographie partagée de l'offre d'accompagnement numérique basée sur la complémentarité des acteurs

Objectif 1.2 : Approfondir la connaissance des besoins et de l'offre d'accompagnement numérique

- Action 2 : affiner et actualiser les besoins des publics via les questionnaires à destination des citoyens et les enquêtes visant à comprendre leurs attentes et besoins en matière de numérique
- Action 3 : Partager régulièrement les éléments d'analyse des associations, CCAS et Espaces France Services pour affiner la connaissance des besoins des publics à travers leurs rapports activité et d'impact.

Orientation 2 : Animer et structurer l'écosystème de la médiation numérique

Objectif 2.1 : Animer le réseau des médiateurs, des bénévoles et des conseillers numériques afin de développer l'interconnaissance et la coopération de ces acteurs sur l'ensemble du département.

- Action 4 : Mieux structurer le réseau d'acteurs de la médiation numérique (Associations, opérateurs, EPCI, et entreprises) notamment en étudiant l'opportunité de créer un consortium.
- Action 5 : organiser une rencontre annuelle des accompagnants de la médiation numérique

Objectif 2.2 : Inclure l'ensemble des acteurs de l'inclusion numérique dont les EPCI, le Département et les services publics de l'État et les organismes de protection sociale (Espace France Service, CARSAT, CAF, ...) dans cette dynamique et renforcer les liens d'interconnaissance et de coopération.

- Action 6 : Organiser une rencontre annuelle entre acteurs privés et publics (structures, opérateurs de services publics, entreprises et collectivités) sur la thématique numérique
- Action 7 : Relier les intercommunalités à la dynamique de la démarche France Numérique Ensemble en renouvelant l'invitation transmise au début de la démarche et via les instances locales de partenariat (PTS = projet territorial des solidarités, ASU = accueil social universel)

Objectif 2.3 : Favoriser le partage et la mutualisation des ressources, de formation et d'information entre les acteurs de la médiation numérique

- Action 8 : faire la promotion des outils d'auto-formation et de certification auprès des professionnels
- Action 9 : étudier les possibilités de mutualisation de formation des professionnels médiateurs numériques

Orientation 3 : Accompagner les publics

Objectif 3.1 : Promouvoir un numérique d'intérêt général

- Action 10 : assurer l'accès à la connexion pour tous via le déploiement de la fibre, le comité Départemental des réseaux fixe et mobile, et la diffusion des offres de connexion.
- Action 11 : faciliter l'accès et la bonne prise en main par l'utilisateur à du matériel numérique reconditionné et adapté aux besoins des utilisateurs

Objectif 3.2 : Accompagner la montée en compétence des publics

- Action 12 : développer les pratiques d'accessibilité numérique en appliquant les critères d'accessibilité et encourager le développement des outils facilitant l'usage quotidien
- Action 13 : renforcer la place de la citoyenneté numérique dans les accompagnements[5]

Orientation 4 : Organiser la gouvernance de l'inclusion numérique en Loire-Atlantique

Objectif 4.1 : Assurer le pilotage et le suivi de la feuille de route France Numérique Ensemble

- Action 14 : Piloter et animer la démarche France Numérique Ensemble à travers le comité de pilotage du contrat local des solidarités (CLS)
- Action 15 : Encourager la déclinaison de la démarche France Numérique Ensemble à l'échelle locale et coordonner l'offre de médiation numérique sur chaque territoire, pour garantir une prise en compte des besoins des publics et développer l'offre.

Objectif 4.2 : Garantir la pérennisation des actions

- Action 16 : Explorer les différentes modalités de financements publics et privés afin de pérenniser les actions communes en cours et développer une nouvelle offre.

[5] « La citoyenneté numérique est la capacité à participer de manière active, continue et responsable à des communautés en ligne et hors ligne, grâce à un engagement compétent et positif avec les technologies numériques (en créant, travaillant, partageant, socialisant, enquêtant, jouant, communiquant et apprenant) » (Conseil de l'Europe)

GLOSSAIRE

ACIAH : accessibilité, communication, information, accompagnement du handicap (association)

ASU : accueil social universel

CAF : caisse allocations familiales

CARSAT : caisse d'assurance retraite et de santé au travail

CCAS : centre communal d'action sociale

CLIC : centre local d'information et de coordination (public personnes âgées)

CLS : contrat local des solidarités qui prend la suite de la Stratégie nationale de prévention et de la lutte contre la pauvreté.

EDADIN : engagement départemental sur l'accès aux droits et l'inclusion numérique

EDS : espace départemental des solidarités

EPCI : établissement public de coopération intercommunale

FNE : France Numérique Ensemble

HUB Connum : groupement d'acteurs en Pays De La Loire qui ont proposé la création du HUB, visant à accompagner la structuration des réseaux de médiation numérique. Transformé en association Loi 1901 à compter de 2022.

MDPH : maison départementale des personnes handicapées

PTS : Projet territorial des solidarités

SNNI : stratégie nationale pour un numérique inclusif

SIGNATAIRES

Préfecture

Pour le Préfet et par délégation,
Le Secrétaire général adjoint
Sous-Préfet en charge de la cohésion sociale
et de la politique de la ville

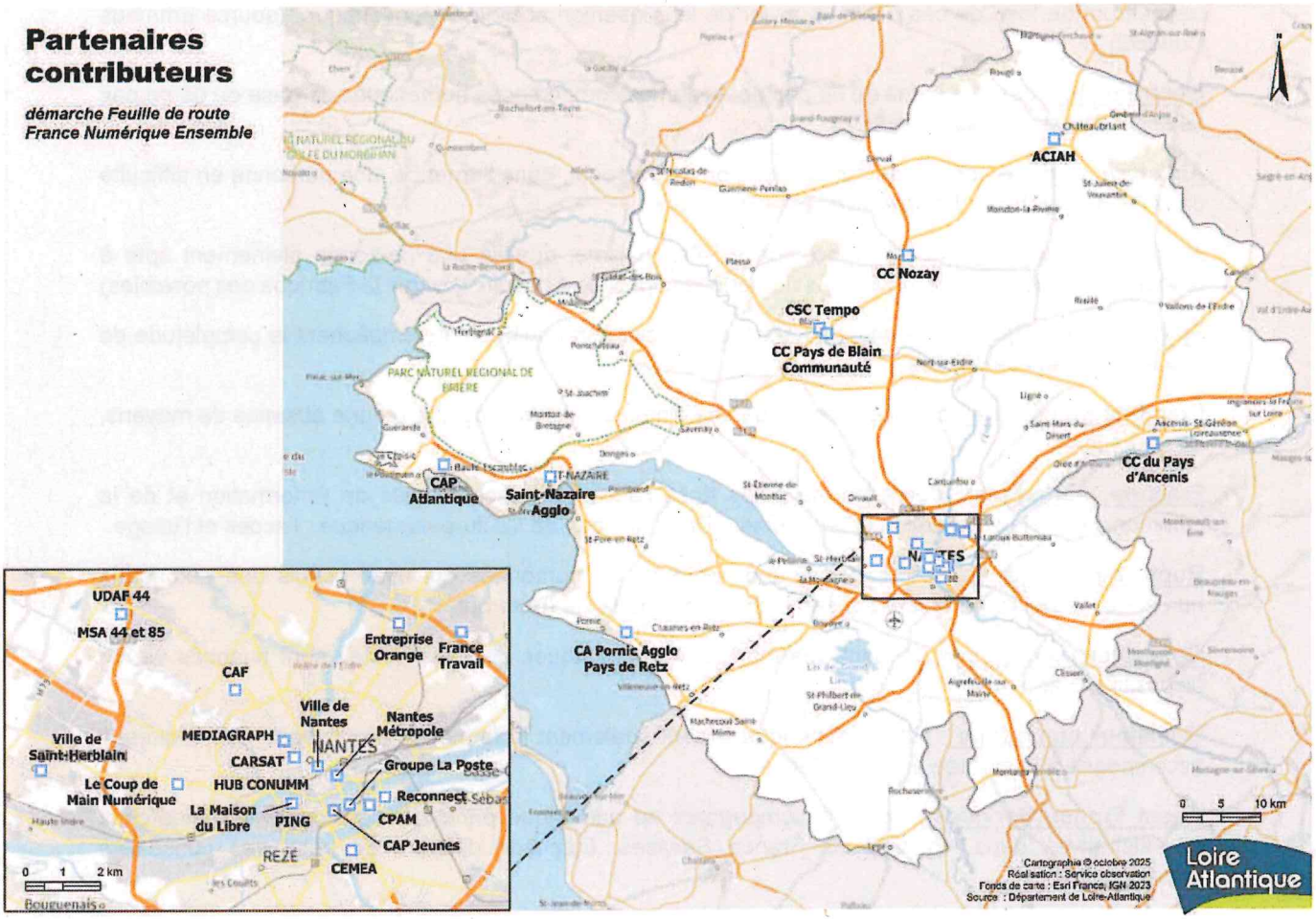
Tom FOLLET

Conseil Départemental

Pour le Président du conseil départemental
Le Vice-Président délégué

Jérôme ALEMANY

CONTRIBUTEURS A L'ELABORATION DE CETTE FEUILLE DE ROUTE



Annexe 1 : Définitions validées en concertations partenariales

Inclusion numérique : processus qui vise à rendre le numérique accessible à chaque individu, principalement la téléphonie et internet, et à leur transmettre les compétences numériques qui leur permettront de faire de ces outils un levier de leur insertion sociale et économique. (source Emmaus Connect)

Illectronisme : désigne le fait de ne pas posséder les compétences numériques de base ou de ne pas se servir d'internet (source INSEE)

Aidant numérique : personne qui fait avec ou qui fait pour, dans l'urgence, une personne en difficulté dans les démarches administratives principalement.

Autonomie numérique : par opposition à l'illectronisme, qualifie une personne pleinement apte à recourir individuellement aux services numériques dont elle a besoin. (source la Fabrique des possibles)

Fragilité numérique : ensemble des situations sociogéographiques qui empêchent la complétude de démarches dématérialisées

Précarité numérique : c'est peut-être plus une dimension psychologique ou une absence de moyens, de formation.

Fracture numérique : décrit les inégalités dans l'accès aux technologies de l'information et de la communication, leur utilisation et leur impact. Deux niveaux de fracture numérique : l'accès et l'usage.

Rupture numérique : correspond à une catégorie de personnes qui avait acquis une autonomie numérique et qui l'a perdu suite à des évènements de la vie (burn out, ...)

Conseiller numérique : ce sont des médiateurs numériques dont les postes sont financés via un dispositif d'État.

Médiateur numérique : aidant numérique faisant également la formation aux usages numériques. Il accompagne à la montée en compétence.

Agent France Services : agent accompagnant au numérique principalement dans les démarches administratives dans les Maisons France Services. Dispositif différent de celui des conseillers numériques.

Citoyenneté numérique : la citoyenneté numérique est la capacité à participer de manière active, continue et responsable à des communautés en ligne et hors ligne, grâce à un engagement compétent et positif avec les technologies numériques (en créant, travaillant, partageant, socialisant, enquêtant, jouant, communiquant et apprenant).

L'éducation à la citoyenneté numérique consiste à donner aux apprenants de tous âges, par l'éducation ou l'acquisition de compétences pour l'apprentissage et la participation active dans une société numérique, les moyens d'exercer et de défendre leurs droits et responsabilités démocratiques en ligne, et de promouvoir et protéger les droits humains, la démocratie, et l'État de droit dans le cyber espace.

Le citoyen numérique est une personne capable de s'engager de manière compétente et positive dans les technologies numériques en évolution ; participant de manière active, continue et responsable à des activités sociales et civiques ; étant impliquée dans un processus d'apprentissage tout au long de la vie (dans des structures formelles, informelles et non formelles) et s'engageant à défendre en permanence les droits humains et la dignité humaine. (source Conseil de l'Europe).

Annexe 2 : Un diagnostic territorial concerté

Autour des besoins des publics :

Besoins identifiés : être aidé pour les démarches en ligne ; être aidé pour les bases informatiques (ex-Agglo Pays de Retz Pornic où il y a beaucoup de retraités, donc 90% d'aide à la prise en main) ; conseils numériques : données, sécurité numérique, …
Les besoins sont là. Pas de manque d'usagers dans les lieux d'accompagnement. Indicateur de la nécessité de pérenniser les postes. Besoin d'être dans le face à face.

Pour recueillir les besoins :

- Extraire données des rapports d'activité, des rapports d'impact (même si elles ne sont pas partout)
- Possibilité de solliciter les CCAS, les communes, les observatoires citoyens, qui connaissent bien les besoins de leur public. Mais question d'un public spécifique alors qu'il existe aussi des besoins chez les habitants non accompagnés dans le social.
  Idée d'un questionnaire citoyen

Deux méthodes : soit prendre « sur l'étagère » ce que l'on a déjà, soit faire un questionnaire pour nourrir l'étude et l'enquête. Les deux sont complémentaires.

Enjeu de la montée en compétence et autonomie des publics :
Enjeu de recréer de la confiance entre usagers et outils numériques. Les freins des publics sont très diversifiés (matériel, compétence numérique, cybersécurité, etc…). Les publics ont besoin d'apprendre par nécessité ; Les espaces de médiation numérique sont identifiés comme des lieux d'aide et de réassurance, permet la création de lien, sont repérés comme une aide aux problèmes administratifs ou sur le plan matériel.
Autonomie des personnes (réfléchir au degré d'autonomie)
Précarité numérique liée à précarité sociale : Quel serait le socle minimum numérique ? les besoins essentiels des personnes pour exercer leur citoyenneté, pour pouvoir se dire en inclusion numérique ?
Un socle commun : des compétences de base.

Enjeu d'accompagnement à la citoyenneté :
Citoyenneté numérique dans le sens éducation populaire, autonomie numérique des personnes qui leur permet d'appliquer pleinement leurs droits et devoirs, développement de l'esprit critique couplé à une éducation aux outils numériques-médias-information.
Réconcilier les citoyens avec le numérique. La fracture numérique et la citoyenneté numérique sont étroitement liées. Redonner de la capacité à faire partie de la société. Enjeu de créer des liens entre médiateurs numériques et travailleurs sociaux.
Accompagner à la citoyenneté ne signifie pas orienter les choix des habitants mais l'accompagner dans sa réflexion.
C'est réconcilier les citoyens avec la vision qu'ils ont du numérique. C'est leur redonner les capacités de s'approprier le numérique, au-delà d'avoir les compétences.

Enjeu de la place des bénéficiaires :
Les collectivités font des études de besoins sociaux mais cela n'existe pas pour le numérique.
Le Département a transmis un questionnaire aux habitants pour compléter le diagnostic effectué. La place de l'habitant est prise en considération. L'agglomération de Pornic a également effectué un questionnaire auprès de leurs habitants.

Autour des besoins des acteurs :

La démarche France Numérique Ensemble sur le département 44 est très importante pour se coordonner, s'identifier.
Aidant numérique. Il existe le label Aidants connect (mais ce n'est pas le seul). L'intérêt ? C'est un label reconnu, qu'on peut afficher devant un tiers, qui garantit une « sécurité juridique ». Attention, tous les agents ne sont pas éligibles à Aidants connect. Question du calendrier des formations et du calendrier label Aidant connect.
La Vendée et le Maine et Loire ont des consortiums qui rassemblent les acteurs. En Loire Atlantique, cela n'existe pas. Il existe le HUB CONUMM à un niveau régional mais manque de visibilité pour les partenaires. Importance d'avoir une représentation départementale.
Pour mieux identifier les acteurs, rôle du réseau, rôle du HUB, rôle de PING.
Il y a un coordinateur conseiller numérique départemental, ACIAH, mais uniquement sur territoire de Châteaubriant. Rôle important mais quid du reste du Département ?
Comment rendre l'offre lisible ? Information sur la plateforme DORA, un outil d'État, à destination des professionnels qui recense les dispositifs existants.
Nantes Métropole a réalisé un livret avec tous les acteurs du numérique. Ils éditent un guide tous les 2 ans, recensant l'ensemble de l'offre de médiation numérique de son territoire, construit à partir de la cartographie en ligne des lieux de médiation numérique de Nantes Métropole
Les médiateurs proposent des rendez-vous individuels ou des ateliers en collectif, selon le besoin exprimé. Ils proposent des actions destinées à rendre le public autonome, autour de la parentalité parfois, autour de créations d'objets parfois (FAB LAB).

- Moyens financiers et humains

La nécessité de l'accompagnement financier restera forte dans les prochaines années pour pouvoir pérenniser les postes de médiateurs numériques qui sont des acteurs essentiels pour garantir l'inclusion numérique du plus grand nombre (sujet du financement des conseillers numériques après 2026, élections municipales en 2026 et enjeux financiers importants pour les différentes structures). Le positionnement de l'État quant aux financements qu'il pourra mobiliser est très attendu.
Pour les associations, important que les agglos et collectivités soient parties prenantes. Les associations se tournent vers eux pour des demandes de subventions par exemple, vis-à-vis d'un soutien/accompagnement qui se fait sur leur territoire. De leur côté, les agglos s'appuient sur les associations car elles prennent le risque de l'emploi et sont plus rapides à agir (fluidité de leur fonctionnement, agilité et réactivité des associations).
La mutualisation des ressources sur les petites collectivités diminue le coût (aide à la décision pour conserver un poste en divisant le coût par 10 par exemple)
La recherche d'argent demande du temps. Et quand les médiateurs sont en accompagnement, ils ne peuvent le faire.
Pour les associations, nécessité de travailler la cohésion, de créer du réseau.
Les EPCI ont des feuilles de route numérique responsable au niveau local. À explorer.
Nécessité de bien partager les missions entre agents France Service et conseillers numériques.
L'inclusion numérique passe aussi par le lien avec le secteur marchand (société démocratique et économique) : à développer.
Fracture et question de l'accès aux droits. S'il n'y a plus d'accompagnement, difficulté pour nombre d'habitants d'accéder aux droits. Risque d'un renoncement aux droits. Risque de décrochage d'une partie de la population
En amont, il y a la simplification des démarches. Ceux qui sont à la source, doivent assumer cette posture. À Saint Herblain et à Nantes, il y a une démarche volontariste (car non obligatoire légalement) : si téléservice, alternative d'une solution physique. Il faut le déploiement d'une action publique proportionnée.
La Feuille de route sert à regrouper les différents biais et/ou demandes. Peut mettre en lumière les mêmes remontées, les mêmes besoins de différents départements par exemple.

- Enjeu d'interconnaissance et de mise en réseau :

Mettre tous les acteurs autour de la table. Inclure l'ensemble des acteurs de la médiation numérique du Département. Comment faire réseau entre les acteurs ?
Besoin de clarifier l'offre sociale. Lisibilité de l'offre encore difficile : besoin de clarification et d'éviter l'effet catalogue.

Sur Nantes il existe des groupes numériques sur certains quartiers qui se réunissent 4-5 fois par an. Cela fait réseau, permet de mieux réorienter par la connaissance des acteurs à travers ces réunions.
Pas de concurrence avec France Services, mais bien complémentarité. En revanche, peu de liens entre France Services qui sont coordonnés et le reste du réseau. Le poste de coordonnateur départemental a une réelle utilité.
Contraindre une journée annuelle les professionnels du numérique (séminaire annuel France Services).
Les groupes en physique, c'est important. Enjeu de mettre les opérateurs autour de la table.
C'est une force d'avoir une diversité d'acteurs mais nécessité de clarifier qui fait quoi.

- Enjeu autour de l'accès aux droits et l'urgence administrative :

Travail à renforcer sur les liens avec les médiateurs numériques et espace France Service mais aussi avec d'autres services d'État (CAF, CARSAT, France Travail, etc...)
ASU : Ancenis : le numérique est devenu le sujet de l'année après la mise en place de la démarche. Difficile de tirer des pistes d'action. La démarche ASU permet de répondre en partie à cet enjeu mais différence entre accueil médiation numérique et accueil service social : la dimension accueil universel est différente.
Les EDS (Espaces Départementaux des Solidarités) doivent inclure le numérique dans les axes des Projets Territoriaux des Solidarités (PTS) conduits avec les acteurs locaux, lorsque cela fait sens aux vues du diagnostic local.

- Enjeu du diagnostic départemental :

Identification des acteurs et des ressources de son territoire pour ne pas réinventer ce qui existe déjà.
Identification des territoires en besoins. Cartographie nationale > départementale > de Nantes Métropole, qui existent et sont connues des acteurs, mais il faut aller au-delà.
Il va falloir prioriser et structurer.
Le bassin de vie paraît une bonne échelle, l'échelon intercommunalité.

- Enjeu d'acculturation des élus :

Important que les agglos et collectivités soient parties prenantes.
Il faut des personnes en référence sur chaque bassin de vie et animer cette dynamique territoriale.
Toutes les intercommunalités n'ont pas la compétence d'action sociale et de participation à une convention France Services. Lorsque ce n'est la compétence de personne, cela devrait néanmoins devenir une responsabilité commune et partagée d'agir sur la problématique de l'inclusion numérique.
Le mot inclusion freine parfois certaines collectivités, alors que l'enjeu touche leurs administrés.

- Enjeu de formation et d'auto-formation des médiateurs numériques :

Le métier de médiateur numérique est composé de différents métiers de l'accompagnement (travailleur social, expert informatique, formateur, animateur socioculturel, ...) et peut varier selon les structures.
Comment on casse les silos et les frontières ? Le rôle du médiateur numérique va-t-il jusqu'au médiateur social ?
Les besoins évoluent (exemple : vignette Crit'air). Nécessité pour les professionnels de se mettre à niveau régulièrement. Enjeu d'être formé sur d'autres aspects de leurs métiers (ex : volet accès aux droits, ...)
Via l'ANCT, il y a des outils à destination des médiateurs numériques, avec notamment un catalogue de formation optionnelle. Ces formations sont prises en charge dans le cadre de l'État et obligatoires aux conseillers numériques France Services.
Enjeu de formation permanente des professionnels du territoire sur le plus de sujets possibles.
L'analyse de la pratique peut être un levier même s'il existe autre chose. Les réunions physiques par territoire seraient nécessaires.
Importance d'avoir les opérateurs sociaux autour de la table car ils sont parties prenantes avec l'évolution de leurs formulaires en ligne par exemple. Nécessité de former à ces évolutions de formulaires.

DÉPARTEMENT DE LOIRE-ATLANTIQUE
Service accès aux droits et développement social
3 quai Ceineray - CS 94109 - 44041 Nantes cedex 1
Tél. 02 40 99 10 00
Courriel : contact@loire-atlantique.fr
Site internet : loire-atlantique.fr

Conception : Département de Loire-Atlantique
Impression : Département de Loire-Atlantique
Septembre 2025