

SCHEMA DEPARTEMENTAL DE MEDIATION NUMERIQUE

Table des matières

Introduction 3
I- LA STRATEGIE DEPARTEMENTALE DE MEDIATION NUMERIQUE 3
1- Les enjeux nationaux 3
2- Les enjeux de la fragilité numérique sur le territoire 5
3- Le parcours d'accompagnement numérique 6
4- Les quatre ambitions du schéma départemental de médiation numérique 7
II- CONSOLIDER LE NUMERIQUE POUR TOUS LES PUBLICS 7
1- Offre globale proposée sur le territoire 7
2- Actions spécifiques proposées sur le territoire 10
2.1 Pour le public accompagné par les services sociaux du Département 10
2.2 Pour le public jeunes 11 – 25 ans 12
2.3 Pour le public jeunes filles 14
2.4 Pour les collectivités locales 16
3- Actions nouvelles à développer sur le territoire 17
3.1 Pour le public accompagné par les services sociaux du Département 17
3-2 Pour le public jeunes 11-25 ans 17
3.2 Pour le public femmes en reconversion professionnelle 18
3.3 Pour les acteurs de la médiation numérique 18
III- RENDRE LISIBLE ET ACCESSIBLE L'OFFRE D'ACCOMPAGNEMENT NUMERIQUE 19
1- La cartographie de la médiation numérique 19
2- Les projets à développer 20
IV- COORDONNER ET ANIMER LE RESEAU DE LA MEDIATION NUMERIQUE 21
1- Comité des Financeurs Loire Connect 21
2- Commission thématique du SDTAN sur le volet « Médiation Numérique » 22
3- Animation territoriale 22
V- ORGANISER LES CONDITIONS DE PERENNISATION DES ACTEURS ET DE LEURS ACTIONS 23
1- Professionnalisation de la filière 23
2- Benchmark modèles économiques innovants 23
2.1 Financement participatif au service des acteurs de la médiation numérique et des collectivités 23
2.2 Partenariats avec des acteurs privés 24
2.3 Modèles inspirés de l'économie sociale et solidaire (ESS) : l'exemple de la SCIC 25

Introduction

Compte tenu des nouveaux enjeux du territoire concernant le numérique, le Département a souhaité actualiser son Schéma Départemental Territorial d'Aménagement Numérique (STDAN), en 2022, en intégrant la dimension de la médiation numérique afin de :

- Etoffer les offres de médiation numérique,
- Renforcer la gouvernance du numérique,
- Animer l'écosystème numérique départemental,
- Développer et rationaliser les moyens humains et financiers.

Conscient de son rôle à jouer dans la lutte contre la fracture numérique au titre de ses compétences sociales et de solidarités territoriales, le Département de la Loire mène, depuis plus de 15 ans, une politique volontariste en faveur de la médiation numérique en collaboration avec les nombreux acteurs œuvrant dans ce domaine.

Partant de ces enjeux et de sa politique de transition numérique « Loire Connect », notamment à travers l'axe 1 « donner l'envie du numérique », le Département, en s'appuyant sur l'écosystème local, s'est engagé dans l'élaboration spécifique d'un Schéma Départemental de Médiation Numérique (SDMN). Il est proposé par l'Etat et le Département que ce schéma constitue la Feuille de Route « France Numérique Ensemble » à l'échelle de notre territoire et que son pilotage soit assuré par nos deux institutions.

I- LA STRATEGIE DEPARTEMENTALE DE MEDIATION NUMERIQUE

1- Les enjeux nationaux

13 millions de Français en difficulté face à l'utilisation des outils numériques

La prise de conscience est établie au niveau de l'Etat, des collectivités territoriales, des opérateurs nationaux et des acteurs locaux que les enjeux de fracture numérique sont une réalité sur l'ensemble du territoire et pour une grande partie de la population. Ainsi, aujourd'hui on compte plus de 13 millions de Français en difficulté face à l'utilisation des outils numériques.

Un phénomène mis en exergue par les confinements successifs

En effet, le baromètre du numérique 2022 (étude réalisée par le Crédoc pour l'ARCEP, le CGE, l'ARCOM et l'ANCT) montre que les périodes de confinement qui se sont succédées depuis 2020 ont rendu les outils numériques indispensables dans de nombreuses démarches et activités du quotidien : maintien

des liens avec les proches, télétravail, cours en ligne, démarches administratives dématérialisées… L'ensemble de la population a été amené à prendre en main des outils parfois peu familiers, encore fallait-il pouvoir en disposer.

Du fait de cette accélération des usages numériques, on constate qu'aujourd'hui, plus d'un Français majeur sur deux estime mieux maîtriser ces outils. Cependant, ce sentiment de montée de compétences n'est pas partagé par tous et concerne bien plus des populations qui utilisaient déjà ces outils tels que les jeunes, les professionnels, les diplômés. A contrario, l'écart continue de se creuser avec les personnes en précarité sociale et 54% des Français éprouvent au moins une forme de difficulté qui les empêche d'effectuer des démarches en ligne. L'accompagnement humain reste la solution privilégiée en cas de difficultés attestant de l'importance de l'existence des espaces publics numériques.

Conscient de ces réalités, dès 2018, l'Etat a bâti la première stratégie nationale pour un numérique inclusif avant de décliner sa mise en œuvre opérationnelle à travers différentes actions impliquant notamment les collectivités locales. En effet, le rôle des collectivités est bien d'accompagner les publics en fracture numérique vers une autonomie ou tout au moins de les orienter vers les acteurs compétents en la matière. Le mouvement amorcé par cette stratégie a permis à plus d'1,5 millions de citoyens de bénéficier d'un accompagnement numérique de proximité. L'Etat renouvelle donc sa volonté de poursuivre les efforts engagés pour lutter contre la fracture numérique en construisant de manière collaborative et participative une feuille de route stratégique et pertinente pour la période 2023-2027.

Une fracture à appréhender dans ses quatre dimensions

Dès les premières études sur la fracture numérique, des recherches ont cherché à catégoriser les différentes difficultés et impact. Quatre dimensions ont été mises en évidence qui, chacune, évoque des réponses différentes :

- La première est centrée sur les inégalités économiques et sociales liées à l'accès aux équipements et aux infrastructures (fracture de premier degré). On parlera de **fracture d'équipement.**
- La deuxième attribue les fractures numériques aux usages liés aux technologies de l'information et de la communication (TIC). Les inégalités se manifestent avec les usages qui sont faits par les individus et par les groupes sociaux. Pour le premier niveau de la fracture d'usage correspondant à un manque d'autonomie par rapport aux technologies, on parlera d'**illectronisme**
- La troisième concerne l'efficacité des usages. En d'autres termes, pour des taux d'équipement identiques, certaines nations, certains individus, augmentent leurs performances plus rapidement que d'autres.
- Le quatrième type renvoie aux modalités d'apprentissage dans une économie fondée sur la connaissance. Dès lors que l'information et les connaissances deviennent abondantes, les TIC pourraient être à l'origine de nombreuses inégalités liées aux modifications des processus d'apprentissage et, par conséquent, aux performances associées.

2- Les enjeux de la fragilité numérique sur le territoire

L'INSEE propose une série de déterminants de l'illectronisme :

- Âge,
- Niveau de diplôme,
- Catégorie socioprofessionnelle,
- Typologie de ménage,
- Typologie du territoire.

L'institut conclut, à partir d'études statistiques, que les **personnes seules et les couples sans enfants** à charge seraient plus concernées que la moyenne par l'illectronisme. Phénomène affectant par ailleurs plus fréquemment les **communes rurales** que les agglomérations. Partant de ce constat statistique, il s'agira ici d'analyser et comparer différentes données démographiques issues de l'INSEE de manière à établir un portrait de la population ligérienne.

Typologie de territoire

Pour mesurer le phénomène de la fragilité numérique sur le territoire, un certain nombre d'indicateurs viennent influencer la bonne prise en main des outils numériques par les populations. L'INSEE, dans son document « L'économie et la société à l'ère du numérique » de 2019, indique que la ruralité est une donnée particulièrement fondamentale à prendre en compte dans la probabilité de fragilité numérique des populations. La ruralité se définissant classiquement par la densité de population. Ainsi, avec une densité de population de 159,7 habitants au km2, on peut affirmer que la **Loire est majoritairement composée de territoires ruraux et périurbains**. Aussi, malgré une couverture numérique et téléphonique très avancée, le département reste soumis aux problématiques de la ruralité (accès aux services publics, isolement social, grand âge, désertification médicale…).

Age, niveau de diplôme, catégorie socioprofessionnelle, typologie de ménage

Plus d'un quart de la population ligérienne (28,4%) fait partie des 60 ans et plus contre 25,4% pour la Région Auvergne-Rhône-Alpes (AURA) et 25,6% pour la France. Ainsi, les retraités représentent 30,8% de la population ligérienne. Cette propension plus élevée des personnes âgées constitue évidemment un défi majeur pour le Département dans la mise en œuvre de ses politiques de médiation numérique.

Le diagnostic réalisé, lors de la révision du Schéma Directeur Territorial d'Aménagement Numérique, par OpenCitiz auprès des acteurs de la médiation numérique a révélé un besoin important d'accompagnement pour les personnes en situation de précarité sociale et économique. En effet, le taux de chômage départemental était de 7,9% au deuxième semestre 2021, plus élevé qu'à l'échelle régionale (7,1%) et nationale (7,8%). À ces problématiques de précarité sociale et économique, s'ajoutent les besoins des personnes sans emploi de disposer de davantage de formations numériques.

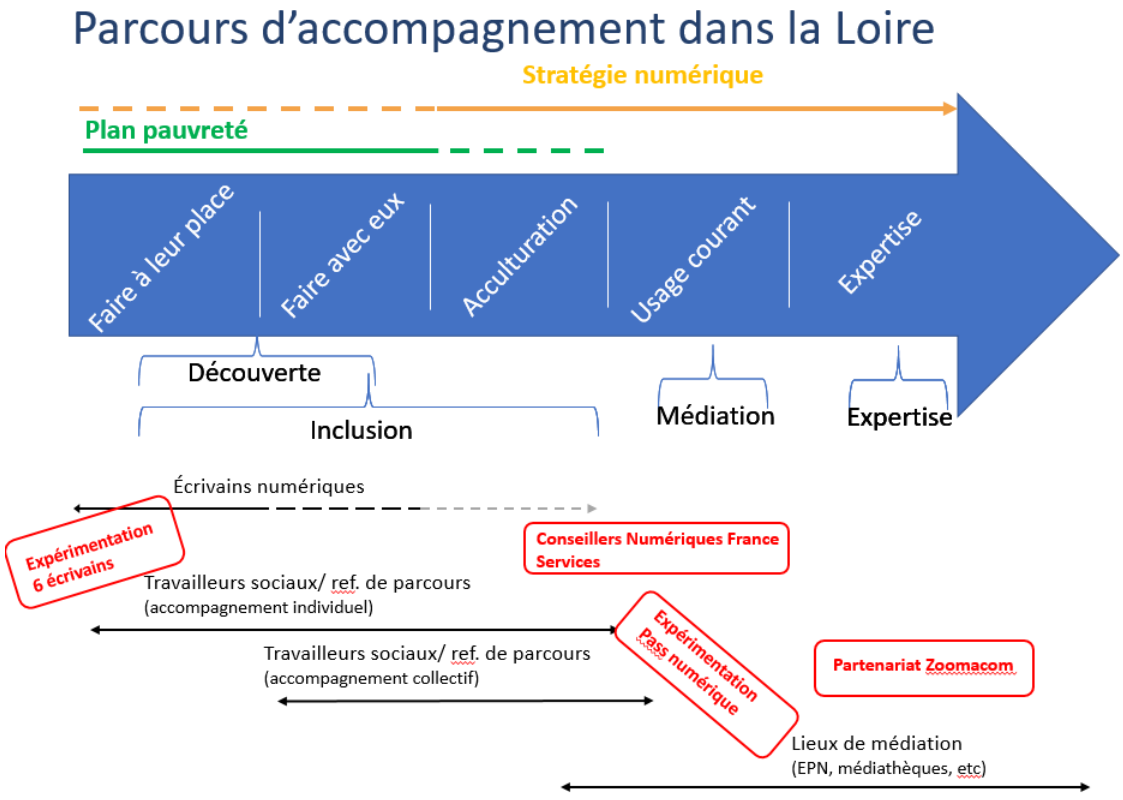
Enfin, entre 2013 et 2018, le pourcentage de ménages composés d'une seule personne a augmenté de 1,8% dans la Loire (passant de 109 605 à 177 783) suivant la tendance régionale (+1,9%) et nationale (+2%). Les personnes de plus de 60 ans sont majoritairement parmi les ménages composés d'une

personne seule. Ces populations font donc face à une double vulnérabilité : l'isolement social et la fracture numérique.

3- Le parcours d'accompagnement numérique

En premier lieu, il convient de définir la médiation numérique comme un ensemble d'actions qui vise à rendre le numérique accessible à chaque individu et à transmettre les compétences numériques qui leur permettront de faire de ces outils un levier de leur insertion sociale et économique et ce, selon le niveau de chacun des usagers. Aussi, un parcours usager a été proposé et partagé avec l'ensemble des acteurs de la médiation de notre territoire :

- *Découverte :* ateliers s'adressant à des personnes non initiées sur les outils informatiques afin de les acculturer à une première prise en main de ces outils (PC, tablettes, smartphone…)
- *Inclusion :* ateliers s'adressant à des personnes ayant des besoins identifiés (création adresse mail, navigation internet, démarches administratives en ligne...) mais ne maîtrisant pas du tout les usages numériques
- *Médiation :* ateliers s'adressant à des personnes plutôt à l'aise avec les outils numériques mais qui souhaitent se perfectionner pour être autonome dans leurs démarches
- *Expertise :* ateliers s'adressant à des personnes très à l'aise et très connectées qui souhaitent tendre vers de la créativité ou voire de la préprofessionnalisation



4- Les quatre ambitions du schéma départemental de médiation numérique

Le Schéma Départemental de la Médiation Numérique s'inscrit donc en pleine continuité avec les actions déjà engagées sur le territoire par le Département et ses partenaires et en cohérence avec ce parcours d'accompagnement.

Dans ce contexte, les ambitions portées par ce schéma sont multiples :

- Consolider l'accompagnement numérique pour tous les publics
- Rendre lisible et accessible l'offre d'accompagnement numérique
- Coordonner et animer le réseau de la médiation numérique
- Organiser les conditions de pérennisation des acteurs et de leurs actions

II- CONSOLIDER LE NUMERIQUE POUR TOUS LES PUBLICS

1- Offre globale proposée sur le territoire

La Loire dispose d'un **Centre de Ressources Départemental** de la médiation numérique aidant à la définition et à la mise en œuvre des politiques publiques d'accompagnement aux usages numériques. Ce centre de ressources est animé depuis 2006 par l'Association Zoomacom dans le cadre d'un partenariat actif avec le Département. Son rôle est de permettre l'appropriation des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC), des pratiques et des usages numériques, par les publics accompagnés. Le centre de ressources a aussi pour objectif de recenser et articuler les acteurs de la médiation numérique, accompagner les collectivités à l'ingénierie de projets, mutualiser des ressources (humaines, matérielles et pédagogiques) et améliorer l'évaluation et la mesure d'impact des actions de médiation numérique sur notre territoire.

Les principales missions reposent autour des axes suivants :

Accueillir et orienter

- Proposer un accueil de proximité
- Orienter vers les services ou structures adaptés
- Informer et faciliter l'accès aux droits, au logement, aux soins …

Initier et accompagner les publics

- Vulgariser et accompagner les pratiques et les usages du numérique
- Initier aux compétences numériques de base
- Aider et former à l'usage des services en ligne
- Aider les personnes, notamment handicapées, à adapter les outils numériques à leurs besoins
- Développer l'autonomie et l'esprit critique des publics

- Participer à l'insertion sociale et professionnelle des personnes

Valoriser les personnes et leurs usages

- Contribuer à restaurer l'estime de soi des personnes peu habiles avec le numérique
- Permettre l'expression citoyenne et encourager la créativité artistique des usagers
- Contribuer à l'émancipation des personnes dans une logique de capacitation

Animer le réseau de la médiation numérique

- Mettre en place un outil de veille partagé
- Réaliser des newletters
- Mutualiser les ressources matérielles (ordinateurs, tablettes, mallette pédagogique…) et accompagner à la formation de la prise en main du matériel
- Conduire les Espaces Publics Numériques à uniformiser leurs évaluations sur le niveau d'acculturation des usagers
- Contribuer à la professionnalisation et à la montée en compétences des animateurs numériques et des aidants numériques
- Etablir la cartographie des acteurs de la médiation numérique
- Assurer la fonction de tête de réseau de la Loire dans les dispositifs régionaux et nationaux de la médiation numérique.

Accompagner les projets sur le territoire et en assurer l'ingénierie

- Repérer et valoriser les initiatives locales intéressantes
- Faire remonter les besoins et les attentes des usagers
- Donner à voir ce qui existe aux décideurs
- Mettre en relation les acteurs locaux
- Mettre en œuvre des partenariats et structurer le réseau d'acteurs

Veiller, innover et essaimer

- Expérimenter et impulser des projets
- Proposer et développer de nouveaux services
- Faciliter la coopération et la collaboration à distance
- Faire une veille informationnelle sur les difficultés rencontrées par les publics avec le numérique
- Garder la mémoire des idées et projets
- Modéliser les initiatives pour essaimer les projets

Par ailleurs, afin de maintenir un service de qualité et de proximité au regard du nombre croissant des personnes en fracture numérique, des **Pôles de Ressources Numériques**, ont été identifiés sur le territoire :

- L'Eclosoir à Bourg Argental, porté par la Communauté de communes des Monts du Pilat

- La Maison des Services à Pélussin, porté par la Communauté de communes du Pilat Rhodanien
- Le Cyberespace à Rive de Gier, porté par la commune
- L'atelier numérique à Saint-Chamond, porté par la commune
- L'Espace numérique à Roanne, porté par Roannais Agglomération

La principale mission de ces têtes de réseau est de mettre à disposition des compétences humaines et des ressources techniques spécialisées en faveur du développement numérique sur leur territoire géographique. Cela se traduit concrètement par les missions suivantes :

- Accompagner les usages numériques et permettre l'accès à Internet pour tous les publics,
- Coordonner les lieux publics d'accès à Internet de proximité,
- Mutualiser les ressources numériques sur leur territoire,
- Proposer des actions collectives sur plusieurs thématiques non exhaustives :
  - Rendre accessible les outils numériques pour faciliter l'accès à l'emploi,
  - Éduquer à un usage responsable des outils numériques en impliquant l'ensemble de la communauté éducative et les familles (éducation aux médias),
  - Lutter contre l'exclusion sociale en utilisant le numérique au service des personnes les plus isolées (E-inclusion),
  - Développer des projets pour la vie de quartier grâce aux outils numériques (expression citoyenne),
  - Renforcer le savoir-faire et les compétences des Espaces Publics Numériques (EPN) comme espaces ressources de proximité dans les quartiers (innovation sociale).

Enfin, le territoire est également constitué de nombreux **Espaces Publics Numériques** (EPN), répartis sur tout le territoire, dont le rôle est de lutter contre la fracture numérique, que ce soit en termes d'équipements ou de développement de nouveaux services et usages numériques. Ce sont des lieux ouverts à tout public, où toutes les personnes qui le souhaitent peuvent venir se former quel que soit leur niveau de formation.

Les activités proposées par ces lieux sont généralement gratuites ou à des tarifs très bas, permettant ainsi à des personnes ayant peu de ressources d'y accéder. Les EPN restent fortement attachés à leur mission « historique » de découverte et d'inclusion numérique, qui reste toujours nécessaire pour un certain type de public. Ces ateliers s'adressent prioritairement aux publics empêchés notamment les seniors et aux personnes qui ne savent pas se servir d'un ordinateur et de l'internet.

Ces dernières années, avec la dématérialisation des démarches de recherche d'emploi, l'accès aux droits sociaux et bien d'autres services, les besoins des usagers ont fortement évolué. Ainsi les activités des EPN se sont diversifiées au fil du temps, moins centrées sur le simple « accès à l'outil », ils s'appuient de plus en plus sur le numérique pour accompagner les usagers dans leur recherche d'emploi, leurs démarches administratives en ligne ou la réalisation de projets personnels et associatifs. Les ateliers de découverte et d'inclusion numérique ont évolué vers des ateliers de médiation avec des thématiques plus précises, mettant l'accent sur un projet, une réalisation comme par exemple : un atelier de montage de photo et ou de vidéo, gestion de budget…

De plus, le territoire est doté de plus d'une vingtaine de Maisons France Services qui sont de véritables lieux ressources puisqu'on peut y retrouver des animateurs, médiateurs et/ou conseillers numériques qui travaillent en proximité avec tous les partenaires présents dans ce réseau (Pôle emploi, CAF, travailleurs sociaux, CARSAT…). L'animateur du réseau des Maisons France Services sera un interlocuteur privilégié pour la mise en œuvre de l'animation et de la coordination territoriale de ce SDMN.

Au-delà de ces lieux clairement identifiés dans l'accompagnement numérique qu'ils proposent, de nombreux acteurs jouent également ce rôle tels que le réseau des médiathèques, bibliothèques et tout le réseau de l'Education populaire (les centres sociaux, MJC, Réseau Info Jeunes, Ligue de l'Enseignement, Fédération Familles Rurales de la Loire…). En effet, ces lieux peuvent disposer aujourd'hui de médiateurs numériques proposant des ateliers individuels ou collectifs.

Le Centre de Ressources Départemental, les Pôles de Ressources Numériques, les Espaces Publics Numériques, les Maisons France Services et autres lieux maillent le territoire, ils constituent une offre globale dont la complémentarité et la cohérence doivent être garanties par la gouvernance mise en place dans le cadre du SDMN.

2- Actions spécifiques proposées sur le territoire

2.1 Pour le public accompagné par les services sociaux du Département

Les écrivains numériques sociaux

Depuis mars 2020, dans le cadre du Plan Pauvreté, le Département a recruté **6 écrivains numériques** qui complètent les équipes d'accueil social et contribuent à étayer les travailleurs sociaux qui se recentrent sur les missions d'accompagnement. L'écrivain numérique accompagne les usagers des services sociaux, en fracture numérique, dans leurs démarches administratives en ligne. Le Département est l'interlocuteur naturel des demandes d'accès aux droits et ce nouveau métier est indispensable à la lutte contre la fracture numérique et favorise un accès équitable aux prestations sociales des Ligériens les plus fragiles. Les rendez-vous de l'écrivain numérique social sont fixés par les travailleurs sociaux du Département, ils interviennent sur l'ensemble du territoire ligérien. Ils permettent de répondre un premier niveau dans le parcours de l'usager ; à savoir le traitement des urgences d'accès aux droits en ligne pour toutes les personnes qui ne savent pas faire.

Le dispositif Pass Numérique

Dans le cadre de la stratégie nationale pour un numérique inclusif, l'État a lancé un appel à projets sur le dispositif « Pass Numérique » permettant aux personnes éloignées du numérique d'accéder, dans des lieux préalablement qualifiés et référencés, à des services d'accompagnement numérique. Conçu sur le modèle des chèques-restaurant, le Pass numérique permet donc de payer les services de médiation numérique sur la base d'un référentiel de compétences nationales dans des lieux dédiés comme les Espaces Publics Numériques.

L'inclusion numérique et l'adaptation des offres de service proposées aux publics les plus exclus, font partie de la réflexion conduite au titre du projet de Pôle Vie Sociale du Département. En effet, le non recours aux droits est une réalité qu'on ne peut ignorer et à laquelle il convient de remédier. Depuis 2020, des actions ciblées ont été engagées, en corrélation avec le Plan Pauvreté Précarité :

- Mise en place d'écrivains publics numériques ;
- Actions collectives de « pré-médiation » numérique avec les publics exclus.

Il était donc cohérent pour le Département, au titre de sa politique de transition numérique et de sa compétence sociale de candidater à cet appel à projets et dont il a été lauréat à l'automne 2021. Le Département a acquis 180 chéquiers composés de 10 pass chacun ce qui équivaut à 10 heures de médiation numérique. La distribution des chéquiers permet d'accompagner jusqu'à 180 personnes à suivre une dizaine d'heures d'ateliers de médiation numérique.

Le dispositif Conseillers numériques France Services

Dans le cadre du plan de relance en faveur de l'inclusion numérique, l'Etat a lancé, le 17 novembre 2020, un appel à manifestation d'intérêt (AMI) pour le recrutement de 4 000 conseillers numériques, sur le territoire national à destination des collectivités territoriales, de leurs groupements ou des structures privées. L'objectif est de combler le déficit de professionnels de l'accompagnement numérique. Ces conseillers numériques, formés au préalable à leur prise de fonction, ont pour mission d'animer des ateliers numériques pour renforcer la médiation numérique existante et favoriser la montée en compétences des citoyens. Sur le territoire ligérien, ce sont 43 conseillers numériques qui ont pu être recrutés et répartis de la manière suivante :

Structures accueillantes	**Nombre de CnFS**
Département de la Loire	9
Communauté de communes des Monts du Pilat	2
Communauté de communes du Pilat Rhodanien	1
COPLER	1
Communauté de communes Forez Est	1
Loire Forez Agglomération	2
Ville de Saint-Etienne	6
Commune de Saint-Chamond	1
Commune de Rive de Gier	1
Commune de Neulise	1
Commune de Firminy	1
Commune de Montrond les Bains	1
Commune d'Andrézieux Bouthéon	1
Commune de Saint-Christo en Jarez	1
Centre social de Mably	1
La Soupe au Caillou (Perreux)	1
UDAF	2
Centre social de la Vivaraize (Saint-Etienne)	1
Zoomacom	1
Fédération Familles Rurales	3
La Poste (Andrézieux et Saint-Etienne)	2

La Croix Rouge Française (Saint-Etienne)	1
Les Francas – Centre Social de Beaulieu (Saint-Etienne)	1
OSPA (Saint-Etienne)	1

Le Département, lauréat de l'AMI en 2021, a recruté 9 conseillers numériques France Services. Début d'année 2023, l'Etat a annoncé la reconduction de ce dispositif pour une durée de 3 ans. Au regard de l'évaluation interne et de l'intérêt avéré de ces missions, le Département souhaite renouveler 5 postes dont celui du coordinateur qui joue un rôle essentiel dans l'animation de cette communauté tout en visant une animation plus globale des acteurs de la médiation numérique.

Les 5 Cnfs sont répartis de la façon suivante :

- Direction de la Transition Numérique : 2 postes

  - Un coordinateur à l'animation de la communauté des CnFS
  - Un CnFS spécialisé dans la cybersécurité afin d'acculturer à ce sujet les agents et/ou élus des collectivités locales

- Pôle Vie Sociale : 2 postes

  - Direction de l'Insertion et de l'Emploi : animation d'ateliers collectifs à destination des bénéficiaires du RSA (accès aux droits, e-administration, prise en main des outils…)
  - Direction du logement de l'habitat : Accueil des usagers MDHL sur rendez-vous (lundi à Montbrison, mardi à Saint-Etienne et vendredi à Roanne): accompagnement dans leurs démarches administratives en ligne relatives au logement et animation d'ateliers collectifs sur inscription (public majoritairement seniors)

- Pôle Attractivité, Animation Territoriale et Enseignement : 1 poste

  - Mission transversale au Pôle : animation d'ateliers auprès des collégiens et leurs parents, des bénévoles des bibliothèques, et acculturation numérique interne

2.2 Pour le public jeunes 11 – 25 ans

Les ateliers

Les publics jeunes ne sont pas épargnés par les difficultés d'accès au numérique, ils sont pourtant sous-représentés parmi les publics ciblés par les offres de médiation numérique. Les jeunes décrocheurs comme les étudiants rencontrent des difficultés importantes dans l'accès aux droits ainsi que dans la réalisation de démarches en ligne. Au-delà des démarches administratives, les formations en ligne pour les jeunes décrocheurs gagneraient à être développées.

Le Département a considérablement investi dans les collèges avec des équipements informatiques, la mise en place de l'Espace Numérique de Travail Cybercollège et de l'expérimentation durant 3 ans

d'une plateforme de stages pour les collégien.nes de 3ème. Des ateliers leur ont également été proposés autour de différentes thématiques :

- Découverte des métiers du numérique à l'aide de l'exposition Métiers du Futur développée par Fréquences Ecoles (association qui accompagne, depuis 30 ans, l'évolution des usages numériques et le développement de compétences numériques pour toutes et tous)
- Décryptage de l'information trouvée sur internet : comment détecter le vrai du faux (fake news)
- Sensibilisation au cyberharcèlement

Ces ateliers, après avoir été animés par des jeunes volontaires en service civique, sont, dorénavant, proposés par un conseiller numérique France Services du Département.

En parallèle, le Département organise un événement annuel afin de faire découvrir la filière numérique avec des animations ludiques et innovantes en collaboration avec Digital League et de nombreux partenaires, le réseau des entreprises du numérique.

Le réseau Info Jeunes et Promeneurs du Net 42

Au quotidien, d'autres acteurs interviennent sur des sujets de médiation auprès du public jeunes. En effet, le Réseau Info Jeunes de la Loire avec notamment son site internet « La boussole des jeunes - Accueil | Info Jeunes Loire (info-jeunes.fr) » et la présence de 9 structures information jeunesse présentes sur le Département (Boën sur Lignon, La Talaudière, Roanne, Saint Chamond, Saint Etienne, Saint Galmier, Saint Priest en Jarez, Veauche et Le Chambon Feugerolles).

Depuis janvier 2017, le projet Promeneurs du Net 42 est développé par la Caisse d'allocations familiales de la Loire, et compte aujourd'hui une quarantaine de professionnels de la jeunesse au sein de diverses structures. Ils forment une communauté active et vont à la rencontre des jeunes sur le Net afin de poursuivre leur action éducative aux médias dans l'objectif de :

- Repérer les pratiques numériques des jeunes,
- Mieux répondre à leurs besoins,
- Favoriser leur esprit critique,
- Prévenir les risques liés aux usages individuels et collectifs des outils numériques,
- Réduire les inégalités.

Les Fablabs

Si on se positionne sur le parcours usagers avec le niveau « expertise », nous retrouverons toutes les structures de Fablab présentes sur le département. Un Fablab (contraction de l'anglais fabrication laboratory, « laboratoire de fabrication numérique ») est un lieu ouvert à des personnes qui ont des idées et des projets et qui souhaitent les formaliser au stade de prototype. Un Fablab est un lieu au sein duquel des machines performantes sont mises à la disposition des utilisateurs pour leur permettre de donner vie à leurs projets. On y trouve notamment des imprimantes 3D ou des outils de découpe d'une grande précision. Un Fablab c'est aussi un lieu collaboratif de travail et d'échanges entre des personnes d'univers différents.

On en recense 9 sur notre territoire :

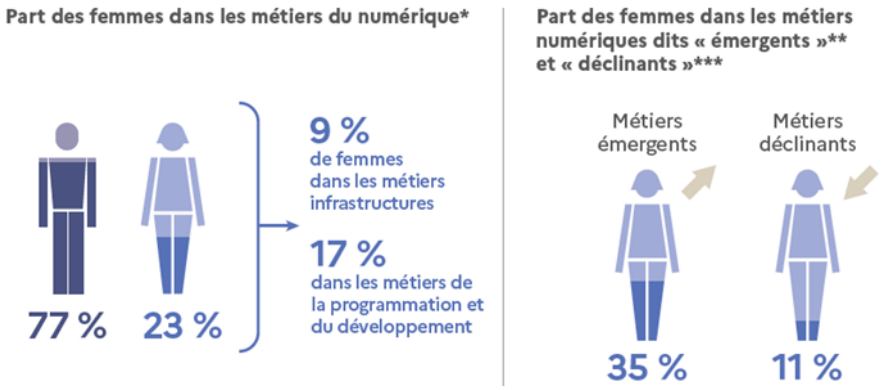
- Chantier libre à Saint Cyr de Favières
- L'Atelier Numérique à Saint Chamond
- Cyberespace à Rive de Gier
- L'Espace Numérique Public à Andrézieux Bouthéon
- Fablab de l'Association Familles Rurales à Saint Christo en Jarez
- Open Factory à Saint Etienne
- Aloé Tiers lieux au Crozet
- La Bulle à Saint Galmier
- Fablab de Roannais Agglomération à Roanne

2.3 Pour le public jeunes filles

Le constat et les chiffres clés

Alors que le numérique est en pleine expansion et vecteur d'opportunités professionnelles dans notre société, les chiffres de la place des femmes dans cette filière illustrent leur sous-représentation dans les métiers de ce secteur d'activités.

- 2.9 % des filles de seconde ont choisi la spécialité Numérique et Sciences Informatiques (NSI) en première à la rentrée 2020, contre 15.2% des garçons (Source Ministère Education)
- 18,1 % des effectifs en spécialité NSI en classe de 1ère sont des filles (Source Ministère Education)
- 2/3 des filles abandonnent cette spécialité entre la 1ère et la Terminale (Source Ministère Education)
- 16% d'étudiantes dans l'enseignement supérieur en informatique et mathématiques (Source Ministère de l'Enseignement Supérieur)
- 27% de filles dans les écoles d'ingénieurs (source CDEFI)
- 7% des start-up françaises seulement sont dirigées par des femmes. (Source StartHer & KPMG)
- 41% des femmes quittent les métiers de la tech au bout de 10 ans de carrière (Source Harvard Business Review)



Fort de ce constat, le Département entend proposer des actions à destination des jeunes filles afin de les ouvrir à ce secteur car plus de femmes dans le numérique c'est leur donner le pouvoir d'agir sur les grandes mutations de notre société.

Télécom Saint-Etienne

En 2021, en partenariat avec l'école d'ingénieurs Télécom Saint-Etienne sensibilisée à ce sujet, le Département a organisé un hackathon avec une soixante d'étudiants qui ont travaillé à proposer des solutions innovantes en faveur du Girl IT. 9 actions ont été présentées : création d'affiches et supports visuels de sensibilisation, de goodies, de quiz pour casser les stéréotypes, d'un site web d'aide à la décision, d'un projet associatif, d'un projet dédié aux femmes en reconversion… De ces idées, le Département a mis en place un quiz « pour casser les codes » et donner envie aux jeunes filles de s'orienter vers ces métiers avec notamment la mise en lumière de femmes célèbres ayant largement contribué à développer le numérique. Ce quiz a été diffusé sur l'ENT cybercollège et ce sont près de 200 collégiennes qui ont pu le tester Mission Klaxoon Girl IT" : une mission pour casser les codes et découvrir les métiers du numérique ! - Actualités - L'ENT des collèges de la Loire (cybercolleges42.fr). Ce quiz sera réactualisé à chaque rentrée scolaire pour toucher un plus grand nombre.

De plus, Télécom Saint-Etienne a réalisé des vidéos de sensibilisation avec des témoignages d'étudiantes et des professionnelles du secteur (Du Numérique & des Femmes - YouTube)

Face Loire

L'association FACE Loire a développé l'action Wi-Filles, à destination des collégiennes et lycéennes, qui est un programme d'initiation aux usages, aux métiers et aux compétences du numérique. L'objectif de ce programme est d'accompagner au mieux les filles, à enrichir leur compréhension des avenirs possibles dans le champ du numérique, à développer leur autonomie et les rendre actrices de leur parcours. Le programme se déroule sur 15 jours pendant les vacances scolaires et s'articule autour de plusieurs ateliers :

- Comprendre les enjeux, mécanismes et outils du web et du numérique
- Produire et diffuser des contenus multimédias
- Comprendre, savoir lire et utiliser des langages informatiques (CSS, HTML, Javascript…)
- Rencontrer des professionnel.le.s du numérique et visiter des entreprises
- S'approprier et transmettre les connaissances, compétences et l'esprit Wi-Filles
- Réaliser un projet fil rouge qui servira à promouvoir le programme Wi-Filles tout en mettant en pratique leurs nouvelles compétences acquises (Wi-filles - FACE Loire)

Le Département s'est engagé auprès de Face Loire et en collaboration avec le groupe AXIONE pour soutenir cette action. Une quinzaine de jeunes filles ont pu bénéficier de cet accompagnement et leur regard sur le numérique ont changé. En effet, elles ont pu découvrir la diversité des métiers, les enjeux et besoins de féminisation de la filière et l'importance du numérique qui est très présent aujourd'hui dans chaque domaine (santé, éducation, environnement...).

Journée Filles et Mathématiques

Le Département devient partenaire de l'association Femmes et Mathématiques. Créée en 1987, elle a pour vocation d'encourager la présence des filles dans les études mathématiques et plus généralement

scientifiques et techniques, et agir pour la parité dans les métiers des mathématiques et pour le recrutement de plus de femmes. L'association s'est associée à la Fondation Blaise Pascal et à l'association Animath pour organiser les journées « Filles, maths et informatique : une équation lumineuse » (JFMI) qui ont pour objectif d'accompagner les jeunes filles volontaires, de la 4e à la terminale, à la découverte des métiers liés aux mathématiques et à l'informatique, à prendre conscience du poids des stéréotypes et à travailler à s'en détacher. Cette action permet ainsi d'œuvrer pour une plus grande mixité dans les filières scientifiques et techniques et donc demain dans les filières numériques. Depuis 2019, cette journée a été organisée à deux reprises dans la Loire à Saint-Étienne. Si le Département souhaite devenir partenaire de cette initiative, c'est pour déployer cette journée « Filles, maths et informatique : une équation lumineuse » sur le Nord du Département à Roanne et tcouher un plus grand nombre de jeunes filles.

2.4 Pour les collectivités locales

L'appel à partenariats

En tant que chef de file de la solidarité territoriale, le Département est l'interlocuteur privilégié des collectivités. Il s'est toujours engagé auprès des communes, notamment rurales et des intercommunalités. L'une des initiatives est le lancement d'appels à partenariats thématiques permettant d'accompagner des projets inscrits dans les compétences et les politiques fortes du Département. Cet outil, adapté à l'accompagnement de projets numériques est porté par les collectivités locales et s'inscrit pleinement dans la politique départementale en faveur du développement numérique du territoire.

L'appel à partenariats « Loire Connect » s'adresse ainsi à toutes les collectivités locales du département, à leurs groupements et aux Centres Communaux d'Action Sociale.

Les projets déposés par les collectivités devront répondre à différentes thématiques dont notamment ceux permettant de « simplifier le quotidien » par la médiation numérique afin de donner à chacun les clés d'accès au numérique et rendre autonome à l'usage du numérique. Ainsi, le Département peut soutenir des projets de création d'espaces publics numériques. Depuis 2017, ce sont 18 projets accompagnés sur cette thématique (Loire Connect - Revue de projets soutenus - Département de la Loire).

Le conseiller numérique « cybersécurité »

Dans le cadre du dispositif « Conseillers numériques France Services », la Direction de la Transition Numérique a recruté un CnFS spécialisé « Cybersécurité » afin d'acculturer, de sensibiliser les agents et élus des collectivités ligériennes aux bonnes pratiques et bons usages espérant limiter les risques de cyberattaque. Le CnFS propose des ateliers ludiques s'inspirant des 12 bonnes pratiques identifiées par l'Agence Nationale de la Sécurisation des Systèmes d'Informations (ANSSI) mais également en les initiant à la cybersécurité par l'utilisation d'un serious game « Norbert Weston ».

3- Actions nouvelles à développer sur le territoire

3.1 Pour le public accompagné par les services sociaux du Département

Etude d'opportunité pour renforcer l'usage de matériels informatiques reconditionnés dans la Loire
Le Département, accompagné par un cabinet de conseil, a lancé une étude dont les objectifs sont :

- ✓ D'établir un diagnostic complet à travers trois volets : filière économique, équipements des professionnels et inclusion,
- ✓ De déterminer si les besoins identifiés sur le territoire sont couverts, et dans le cas contraire d'identifier les freins et liens à établir,
- ✓ D'éclairer les élus en charge des politiques sociales, solidarité territoriale et numérique sur les différentes opportunités, en matière de réemploi des matériels informatiques et d'inclusion numérique,
- ✓ D'établir des préconisations à travers différents scénarios d'implication du Département et de mise en œuvre.

Pour le public accompagné par les services sociaux du Département, il conviendra de réaliser un état des lieux et des besoins en matière d'équipements informatiques des publics fragilisés en :

- ✓ Identifiant les acteurs et prescripteurs territoriaux en capacité d'identifier les publics fragilisés en matière d'équipements informatiques,
- ✓ Identifiant les dispositifs existants d'équipement des publics fragilisés en matériels informatiques (dont reconditionnés),
- ✓ Identifiant les besoins (dont prévisionnels), difficultés et l'avis des publics fragilisés en matière d'équipements informatiques reconditionnés,
- ✓ Identifiant les publics prioritaires en matière d'équipements informatiques reconditionnés.

Selon les résultats de cette étude, un plan d'actions sera décliné pour favoriser l'équipement informatique reconditionné pour ce public couplé à des interventions au sein des structures de médiation numérique afin de proposer une offre complète auprès de ce public en fracture numérique.

3-2 Pour le public jeunes 11-25 ans

Le diagnostic territorial mené dans le cadre de la révision du SDTAN a permis de mettre en avant le besoin de développer une offre de médiation numérique spécifiquement destinée aux jeunes publics.

En effet, les entretiens et l'enquête qui ont été conduits dans le cadre de ce diagnostic ont montré que si les publics jeunes ne sont pas épargnés par les difficultés d'accès au numérique, ils sont pourtant sous-représentés parmi les publics ciblés par les offres de médiation numérique existantes.

Par ailleurs, pour compléter ce constat, il important de noter que :

- ✓ La crise sanitaire a eu un effet accélérateur sur la mise en exergue de ce besoin
- ✓ Les territoires les plus ruraux du département sont aussi les plus touchés par le besoin de développement d'une offre de médiation numérique pour les jeunes

- ✓ Certains publics parmi les jeunes, comme les jeunes filles, sont davantage touchés par un manque d'inclusivité et d'attractivité des pratiques numériques
- ✓ L'offre conçue en réponse à ce besoin doit permettre de développer des compétences avancées (expertise) et tendre vers la créativité ou de la préprofessionnalisation.

Les actions nouvelles à mettre en œuvre devront donc :

- ✓ Permettre aux jeunes (12-30 ans) et plus particulièrement au public féminin de développer de nouvelles compétences numériques et de les accompagner vers l'autonomie dans leur démarches administratives et recherches d'emploi ;
- ✓ Offrir de nouveaux débouchés professionnels et de développer des parcours vers la préprofessionnalisation via un partenariat étroit avec les acteurs économiques ;
- ✓ Renforcer le maillage territorial de l'offre de médiation numérique en milieu rural .

Un groupe de travail s'est constitué autour de cet enjeu pour proposer des actions répondant à ces objectifs.

3.2 Pour le public femmes en reconversion professionnelle

Fort de ses compétences d'accompagnement des bénéficiaires du RsA, le Département de la Loire souhaite proposer, pour les femmes, une action de formation dans le domaine du numérique leur permettant de reprendre une activité professionnelle tout en conciliant leur vie personnelle par le biais d'un métier pouvant s'exercer en télétravail. Ces perspectives peuvent voir le jour notamment dans le domaine de la cybersécurité.

Il conviendra de trouver un territoire d'expérimentation, un organisme de formation et des entreprises intéressées par ce dispositif. Tout est à construire mais la richesse partenariale de notre territoire peut nous laisser entrevoir une belle opportunité.

3.3 Pour les acteurs de la médiation numérique

Application parcours usagers

Il est envisagé de développer une application qui assurera le suivi du parcours « médiation numérique » de chaque citoyen bénéficiant d'un accompagnement dans un ou plusieurs lieux dédiés. Cette application sera primordiale à différents niveaux :

- **Pour les décideurs/financeurs** : ils pourront disposer de statistiques, d'une évaluation quantitative et qualitative sur l'offre de service du territoire. Les données recueillies leur permettront de dresser un portrait territoire en lien avec l'indice de fragilité numérique et d'assurer une cohérence et équité territoriale sur l'offre de service en médiation numérique.
- **Pour les professionnels de la médiation numérique** : la connaissance du parcours de la personne leur permettra d'assurer un meilleur accompagnement encore plus personnalisé. La mise en place de cette application favorisera l'outillage de ressources sur l'évaluation (progression usagers - interface Pix orga), une meilleure visibilité et lisibilité de l'offre de service. Par cette connaissance affinée, des partenariats entre professionnels pourront voir le jour selon les sujets traités par les structures.

- **Pour les usagers** : ils bénéficieront d'un espace sécurisé, gratuit et personnalisé, et pourront accéder à des ressources pour obtenir plus d'offres de service (MOOC, learning management service / module auto-formation, du mode débutant jusqu'au mode expert,...).

Evaluation du public accompagné

A ce jour, le constat partagé est qu'il n'existe pas d'uniformité dans les pratiques des acteurs de la médiation numérique quant à l'évaluation du niveau du public en amont du démarrage d'un parcours d'accompagnement ni à la fin de ce parcours afin de mesurer la progression faite par les usagers. Un groupe de travail sur ce sujet a été mis en place afin de tendre à une systémisation de cette pratique qui mettra en exergue l'efficacité de la médiation dans la lutte contre la fracture numérique et qui contribuera de fait à valoriser les professionnels de ce secteur. Pour autant, il ne faut pas omettre que des freins subsiteront face à l'autonomie des personnes à savoir des problèmes de mémoire, de compréhension et de mauvaise maitrise de la langue... Il conviendra de faire attention de bien différencier le bilan de satisfaction des ateliers suivis face à l'évaluation de progression de la personne.

Intelligence artificielle au service de la médiation

Une expérimentation va être lancée sur ce sujet afin de démontrer comment l'Intelligence Artificielle peut intervenir dans le secteur de la médiation numérique et devenir une aide aux professionnels afin de mieux accompagner l'usager. Le premier objectif de cette expérimentation sera de construire une base de connaissances commune à toutes et tous issus de tous les documents existants sur le sujet de la médiation numérique. Cette expérimentation s'inscrit dans la volonté de créer un bien commun, notion incontournable dans ce secteur.

III- RENDRE LISIBLE ET ACCESSIBLE L'OFFRE D'ACCOMPAGNEMENT NUMERIQUE

1- La cartographie de la médiation numérique

Depuis plus de 10 ans, le Centre de ressource Départemental géré par Zoomacom assurait le recensement des lieux de médiation numérique sur notre département et le mettait à disposition des professionnels accompagnant du public en difficulté au travers d'une cartographie. En 2019, il a été décidé de laisser chaque lieu de médiation remplir directement sa fiche et de la mettre à jour selon d'éventuelles modifications pouvant intervenir au sein de leur structure.

En parallèle, en 2018, l'Etat lance un appel à projets « Hubs France Connectée » pour accélérer la consolidation de l'offre de médiation numérique sur l'ensemble du territoire et mettre en cohérence des politiques publiques territoriales en matière d'inclusion numérique en faisant émerger une dizaine de hubs territoriaux pour un numérique inclusif. Sur le territoire de la Région Auvergne Rhône Alpes, le Hub HINAURA a vu le jour et est constitué de 4 structures : Agate, Fréquence écoles, La Ligue de l'Enseignement et Zoomacom. Ce Hub intervient auprès des 12 départements et de la Métropole de Lyon et mobilise près d'une centaine d'acteurs régionaux.

Les hubs ont vocation à aider le développement des acteurs à l'échelle locale et leur donner la possibilité d'avoir un impact territorial à plus grande échelle. Ils doivent permettre l'harmonisation et la consolidation de ce secteur, notamment en assurant la mise en commun des ressources et des compétences avec pour objectifs de :

- Recenser, articuler et coordonner les acteurs de la médiation numérique pour faire converger les projets vers des priorités territoriales définies avec les collectivités ;
- Lever des fonds et aider à mobiliser toute sources de financement (notamment européennes) en montant des projets à plus grande échelle ;
- Mutualiser et apporter de la valeur aux acteurs de terrain en créant des centres de services partagés (mutualisation de parcours de formations pour les aidants, partage d'outils et de ressources humaines…) ;
- Évaluer l'efficacité des services rendus sur le territoire et en informer les collectivités et les instances de pilotage au niveau national.

La mise en place de ces Hubs ont fait émerger un réel besoin d'une vision nationale, complète et actualisée de l'offre de médiation numérique. Des acteurs de la médiation numérique, notamment les hubs, ont produit de nombreuses données de recensement des lieux et des offres de médiation mais souvent, ces productions ne respectent pas le même format, rendant alors impossible une vision formalisée, complète et partagée de l'offre nationale de médiation numérique. Ainsi, il a été fait un travail collaboratif et concerté sur ce sujet et une cartographie nationale déclinée au niveau régional et départemental a été réalisée. Cette cartographie harmonisée s'est largement inspirée des travaux menés par Zoomacom depuis de nombreuses années, celle de notre territoire reste donc disponible depuis leur site Les lieux de médiation numérique dans la Loire (carte) - Zoomacom

2- Les projets à développer

La cartographie, présentée ci-dessus, est principalement diffusée auprès des professionnels de l'accompagnement social, néanmoins, elle reste encore assez méconnue et sous-utilisée. Pourtant, le besoin de communication et de visibilité des structures de médiation numérique ligériennes est essentiel. Cette communication ne doit pas se limiter aux professionnels mais doit également concerner les usagers en direct. En effet, l'écosystème souffre d'une faible lisibilité et la fragmentation de l'offre peut se révéler comme un frein pour les publics qui cherchent à se faire accompagner.

La révision du SDTAN a mis en exergue plusieurs projets à développer afin d'atteindre ces objectifs de visibilité et de lisibilité :

1. Réactualisation de l'outil de cartographie des acteurs de la médiation de l'inclusion numérique ligériens :

- Création d'un référentiel territorial (label par exemple) pour faciliter le classement et mieux identifier les structures et les offres de médiation numérique avec la mise à jour des données disponibles sur la cartographie actuelle à partir de ce nouveau référentiel et ajout des structures et offres pas encore référencées

- Communication et incitation des acteurs du territoire à s'identifier, se faire référencer et à mettre à jour leurs informations

2. Evénement(s) fédérateur(s) prétexte(s) à des rencontres régulières :

   - Création d'un agenda partagé pour les acteurs de la médiation numérique, plateforme d'échanges pour favoriser les rencontres dématérialisées
   - Organisation d'une rencontre biannuelle des acteurs de la médiation « la Biennale de la Médiation Numérique »

3. Information ciblée auprès d'usagers prioritaires pour leur garantir une meilleure accessibilité à l'offre de médiation numérique :

   - Création d'un portail citoyen, où apparait la cartographie à destination des usagers, les informations et agendas des lieux de médiation numérique, des ressources en ligne pour se former à distance
   - Communication auprès des relais locaux (conseillers numériques, acteurs sociaux, Maison France Services, etc.) pour faire connaître l'offre disponible : réunions d'information, supports de communication adaptés, etc.

IV- COORDONNER ET ANIMER LE RESEAU DE LA MEDIATION NUMERIQUE

1- Comité des Financeurs Loire Connect

L'objectif de ce comité est de définir les grandes orientations stratégiques de la politique Loire Connect sur les 3 piliers de la transition numérique :

- Infrastructures
- Services et Usages

Médiation NumériqueLes participants ciblés pour la partie médiation sont :

- Département de la Loire
- Représentants de l'Etat : Préfecture et Sous-Préfecture de Montbrison
- Saint-Etienne Métropole
- Ville de Saint-Etienne
- Caisse d'Allocations Familiales
- Orange
- La Poste

S'agissant du pilier Médiation numérique, il sera porté politiquement par le Département et l'Etat qui en définiront les orientations stratégiques en lien avec la feuille de route de FNE

2- Commission thématique du SDTAN sur le volet « Médiation Numérique »

L'objectif de cette commission est de faire émerger de nouvelles idées d'actions à mettre en œuvre sur les territoires afin de créer des communs et d'assurer le suivi du SDMN, feuille de route de la FNE.

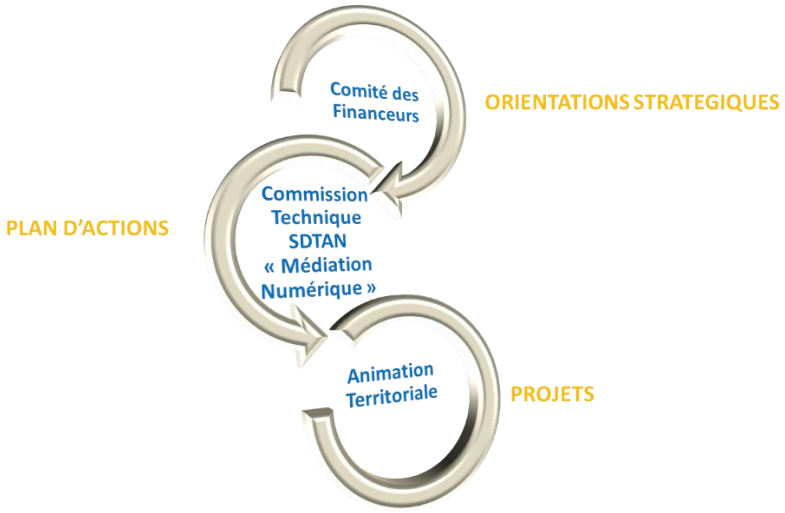
Elle sera copilotée par le Département et par l'Etat et se réunira 2 fois par an.

Cette commission sera constituée des structures suivantes :

- Représentants de l'Etat : Préfecture et Sous-Préfecture de Montbrison
- Département de la Loire
- Les EPCI
- Représentant Centre de ressources Départemental
- Lieux ressources de médiation structurés et structurants pour le territoire: Pôles Ressources Numériques, EPN, Maisons France Services
- Les partenaires locaux: CAF, Ligue de l'enseignement, Fédération des Centres sociaux, La Poste, Orange, Réseau Info Jeunes, La Rotonde

3- Animation territoriale

Afin d'assurer une animation par territoire, il sera proposé de mettre en place de groupe de travail à l'échelle de chaque EPCI. Il leur sera proposé d'animer ces groupes avec un soutien et un appui du Département si nécessaire. Tous les acteurs de la médiation numérique identifiés sur le territoire concerné seront conviés à participer à ces groupes de travail. Les inscriptions se feront sur la base du volontariat. L'objectif de ces groupes de travail sera de proposer des idées à l'instance « commission thématique du SDTAN volet médiation numérique » et de les décliner en action opérationnelle selon les acteurs, les usagers, les partenaires, les spécificités de chaque territoire. Ces groupes pourront se réunir autant que nécessaire selon les besoins identifiés.



V- ORGANISER LES CONDITIONS DE PERENNISATION DES ACTEURS ET DE LEURS ACTIONS

1- Professionnalisation de la filière

Il existe une grande hétérogénéité de professionnels qui ont un rôle plus ou moins identifiés d'aidants numériques : des médiateurs et conseillers numériques aux agents d'accueil, en passant par les travailleurs, animateurs médiateurs sociaux ou encore les professionnels de l'éducation populaire. De ce fait, on constate un manque de connaissances et de visions précises des pratiques de l'ensemble des salariés, bénévoles de l'écosystème de la médiation numérique. Il est, tout de même, à noter que l'émergence d'une filière professionnelle avec le recrutement des 4 000 conseillers numériques et de l'offre de formation dont ils ont pu bénéficier est une action structurante pour le secteur. Cela confirme la volonté de l'Etat, des collectivités et des partenaires de professionnaliser la filière. Une des faiblesses de ce secteur reste aussi la précarité de ses métiers qui sont souvent confrontés à des recrutements en CDD. Il conviendra donc de sensibiliser les structures porteuses de dispositif de médiation numérique à cet enjeu de professionnalisation et de « sécurisation » des métiers.

Un autre moyen de professionnaliser la filière sera de renforcer l'outillage des acteurs grâce, tout d'abord, aux différents outils mis en place par l'Etat. Dans son rôle de coordinateur et d'animateur, le Département, soutenu par le Centre départemental devra veiller à communiquer ces informations au niveau local (Aidants connect, la Base, la plateforme Solidarité numérique, les services de PIX…). La mise en place des différentes instances de gouvernance permettront également de travailler concrètement à l'élaboration de ressources pédagogiques qui seront partagées entre toutes et tous.

La création de communs jouera le rôle de catalyseur d'innovation numérique autour de la mutualisation d'ingénierie et de ressources posant les bases d'un réseau d'espaces créatifs numériques sur le département de la Loire conduisant ainsi à la pré-professionnalisation de nos jeunes ligérien.nes pour leur donner l'envie de s'orienter vers cette filière numérique porteuse d'avenir.

2- Benchmark modèles économiques innovants

2.1 Financement participatif au service des acteurs de la médiation numérique et des collectivités

Le financement participatif (ou crowdfunding) est une option intéressante de financement pour la médiation numérique qui permet de mobiliser un grand nombre de financeurs d'horizons variés - particuliers, acteurs privés, structures publiques - et de les fédérer autour d'un projet à soutenir. Généralement peu importantes (de l'ordre de 5 à 20% du montant du projet global), les sommes mobilisées sont néanmoins rarement suffisantes pour financer un projet dans sa globalité. Les porteurs de projets s'appuyant sur le crowdfunding vont donc mobiliser en complément d'autres sources, publiques et privées, pour finaliser leur financement. Il existe de nombreuses plateformes de financement participatif conçues spécifiquement pour les projets d'intérêt général et/ou provenant

de l'économie sociale et solidaire (ESS) vers lesquelles les acteurs de la médiation numérique peuvent se tourner.

Le *crowdfunding* pour soutenir les projets de médiation numérique	
Avantages	***Inconvénients***
• Un **outil de publicité** et de mobilisation autour du projet • En phase amont, un moyen de **légitimer le projet** • Un moyen de **valider la pertinence technique** du projet grâce aux retours des financeurs • Incitation à **évaluer l'avancement** et la réussite du projet renforcer par la nécessité de rendre des comptes aux nombreux financeurs mobilisés	• Plutôt favorable à des **projets "uniques"** (on finance essentiellement de l'investissement au "coup par coup") • **Faibles montants** des financements • Risque de **discréditer un projet** si l'objectif de financement n'est pas atteint

2.2 Partenariats avec des acteurs privés

Bien que la médiation numérique touche à une problématique d'intérêt général, le financement et la mise en œuvre d'actions visant à réduire la fracture numérique n'est pas l'apanage des acteurs publics ou des associations à but non lucratifs. Les entreprises privées, notamment celles spécialisées dans le domaine numérique, interviennent régulièrement en partenariat avec des acteurs publics et/ou associatifs pour construire des projets de médiation numérique pour les territoires. Pour se faire, ces dernières ont généralement recours à des programmes de mécénat qui sont dans la plupart des cas portés par des fondations créées spécialement pour soutenir les entreprises dans le domaine social et culturel.

Partenariats avec des acteurs publics dans le cadre de programmes de mécénat	
Avantages	***Inconvénients***
• **Sommes importantes** mobilisées par les acteurs privés • **Ressources techniques** importantes des entreprises (matériel, logiciel, etc.) • Possibilité de concevoir des **collaborations** et un **suivi sur le long-terme**, à condition que le projet soit conçu en partenariat avec les autres acteurs du territoire	• La collectivité n'a pas la main sur les **critères de financement** des projets qui sont choisis par l'entreprise privée • **Enjeux commerciaux** susceptibles d'influencer le choix des projets sélectionnées ou des solutions numériques utilisées • Financements à destination **d'acteurs privés** à but non lucratif essentiellement (ONG, associations, etc.)

2.3 Modèles inspirés de l'économie sociale et solidaire (ESS) : l'exemple de la SCIC

En vue de commercialiser des services de médiation numérique, la création d'une Société Coopérative d'Intérêt Collectif (SCIC) peut s'avérer un choix pertinent. Ce type de structure est régie par le code de commerce et peut revêtir plusieurs formes juridiques (SARL, SAS, SA ou SA).

La création d'une SCIC peut concerner tous les secteurs d'activités, dès lors que l'intérêt collectif se justifie par un projet de territoire ou de filière d'activité impliquant un sociétariat hétérogène (contributeurs, salariés, bénéficiaires a minima), le respect des règles coopératives (1 personne = 1 voix), et la gestion désintéressée (réinvestissement dans l'activité des excédents). La SCIC s'avère donc idéale pour porter des projets et services territoriaux de médiation numérique qui sont par nature d'intérêt général et qui impliquent des acteurs d'horizons variés.

La SCIC présente notamment l'avantage de permettre aux collectivités territoriales de rentrer à leur capital, aux côtés d'autres acteurs, notamment privés. L'impartageabilité de ses réserves (c'est-à-dire l'impossibilité de les incorporer dans le capital social ou de les distribuer), préserve par ailleurs la SCIC d'une prise de contrôle majoritaire par les investisseurs extérieurs et garantit ainsi son indépendance et sa pérennité.

Tableau de synthèse des actions du Schéma Départemental de Médiation Numérique

AMBITIONS STRATEGIQUES	OBJECTIFS OPERATIONNELS	ACTIONS
Consolider le numérique pour tous les publics	Assurer le suivi de l'offre existante	Suivi du centre de ressources, des pôle ressources et des EPN
		Suivi des actions existantes
	Développer de nouvelles offres adaptés aux besoins du public	Lancer une étude d'opportunités pour renforcer l'usage de matériles reconditionnés
		Développer une offre de service pour les jeunes
		Proposer une formation numérique à destination du public féminin
		Développer un outil de suivi du parcours usagers
		Favoriser la pratique de l'évaluation de montée en compétences des usagers
		Développer l'intelligence artificielle au service de la médiation
Rendre lisible et accessible l'offre d'accompagnement numérique	Assurer une meilleure connaissance de l'offre existante pour une meilleure orientation du public	Assurer la promotion de la cartographie existante auprès des professionnels de l'accompagnement social
		Organiser un événement fédérateur des acteurs de la médiation
Coordonner et animer le réseau de la médiation numérique	Renforcer la gouvernance	Mettre en place le comité des financeurs Loire Connect
	Favoriser les synergies sur les territoires	Copiloter la commission thématique du SDTAN sur le volet « médiation numérique »
		Mettre en place des groupes de travail à l'échelle de chaque EPCI
Organiser les conditions de pérennisation des acteurs et de leurs actions	Développer et rationnaliser les moyens humains et financiers	Contribuer à la professionnalisation de la filière
		Réfléchir à de nouveaux modèles économiques