



Diagnostic territorial de l'acculturation numérique des martiniquais·es

Juillet 2023

Produit par :

LA-MEDNUM





Sommaire du rapport

1. Éléments introductifs
 2. Executive summary
 3. Les besoins du territoire
 4. L'offre actuelle du territoire
 5. Organisation et financement
 6. Préconisations et orientations
- Annexes



1. Éléments introductifs

1.1. [Introduction](#)

1.2. [Concepts et définitions](#)

1.3. [Méthodologie générale](#)

1.4. [Chronologie des travaux](#)

1.1. Introduction

Une volonté politique forte pour l'inclusion numérique en Martinique

Depuis plusieurs années, et bien consciente des enjeux sociaux auxquels le sujet concourt, La Collectivité Territoriale de Martinique (CTM) nourrit de grandes ambitions concernant **l'accélération de l'action d'inclusion numérique** sur son territoire.

À cette fin, la CTM a confié à La Mednum, au groupe POP, et à l'association Up and Space, la réalisation d'une **étude de diagnostic sur le degré d'acculturation numérique des Martiniquais-es, leur degré de maîtrise des usages numériques, les difficultés qu'ils-elles rencontrent pour progresser vers une autonomie dans ce domaine.**

Cette mission est une étape vers la définition d'une réelle stratégie d'inclusion numérique de la Collectivité dont le cap est clairement défini afin de :

- **Favoriser la création d'emploi**, en renforçant l'offre existante et en permettant à de nouveaux acteurs de la médiation numérique de se structurer autour des besoins identifiés.
- **Contribuer à l'attractivité du territoire** grâce à la montée en compétence des citoyen-ne-s et des entreprises pour impulser des initiatives et des projets numériques innovants, sociaux et solidaires.
- **Optimiser l'effort de la CTM et de ses partenaires** par la mise en place d'une gouvernance partagée et l'émergence d'une véritable filière de la médiation numérique adaptée aux réalités locales.

1.2. Concepts et définitions

Termes mentionnés dans cette étude :

- La **transition numérique**, appelée aussi transformation numérique ou digitale, est le phénomène de mutation lié à l'essor du numérique et d'Internet. Cette évolution sociétale se traduit notamment par la **dématérialisation** de l'administration française, des services publics, ainsi que des services privés.
- On parle d'**illectronisme**, illettrisme numérique, ou encore illettrisme électronique pour pointer la difficulté, voire l'incapacité, que rencontre un individu quant à l'utilisation des outils numériques et informatiques. Ces difficultés posent des questions très concrètes d'**accès aux droits** mais aussi des enjeux de citoyenneté et de place des individus dans la société numérique.
- Le terme de **fracture numérique** décrit les inégalités entre ceux-celles qui ont accès aux outils et usages numériques et ceux-celles qui n'y ont pas accès, qu'il s'agisse de matériel, de connexion, ou d'un manque de compétences (effectif ou ressenti) sur l'usage du numérique. Le concept de fracture numérique ne reflétant pas suffisamment la dimension multifactorielle de la réalité, on parle plus volontiers des **fractures numériques** (au pluriel) ou d'**exclusion numérique**.
- L'**inclusion numérique** est le processus qui vise à sortir de cette situation d'exclusion, à rendre le numérique accessible à tou-te-s et à transmettre les compétences numériques pour faire de ces outils un levier d'insertion sociale et économique.
- La **médiation numérique** désigne, quant à elle, les techniques et les accompagnements, permettant de développer les compétences et la culture numérique de tou-te-s ainsi que leur pouvoir d'agir dans la société numérique.

1.3. Méthodologie générale

Le co-design : une méthode différente pour un diagnostic pragmatique

Approche centrée usagers

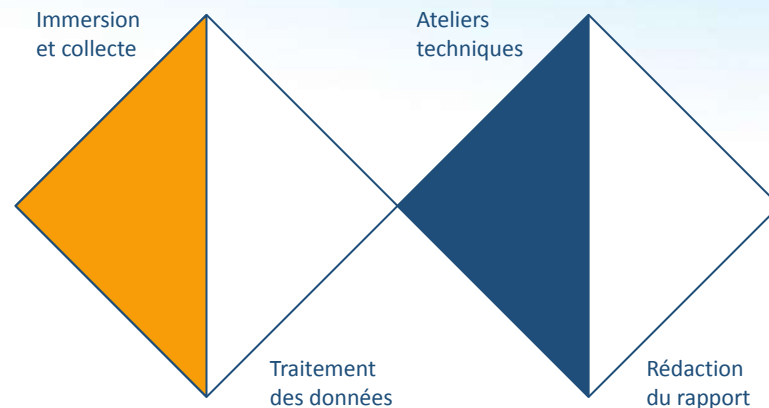
Les travaux reposent sur l'écoute et la collecte de données auprès des usager-ère-s et professionnel-le-s, qui sont le point de départ des travaux et garantissent leur cohérence.

Transversalité

Le sujet fait appel à des parties prenantes d'une grande diversité et leur compréhension est une clé importante pour la politique publique d'inclusion numérique du territoire.

Processus itératif

Basé sur des angles pratiques et précis, l'itération permet de faire émerger des points de difficulté et des opportunités tout au long de la démarche.



1.4. Chronologie des travaux





2. Executive summary

2.1. [Les besoins du territoire](#)

2.2. [L'offre actuelle du territoire](#)

2.3. [Organisation et financement](#)

2.4. [Orientations](#)

2.1. Les besoins du territoire

Résumé : les besoins du territoire

Deux types de méthodologies ont été utilisées pour identifier les besoins du territoire : celle de l'Indice de Fragilité Numérique (IFN) et celle des Personas.

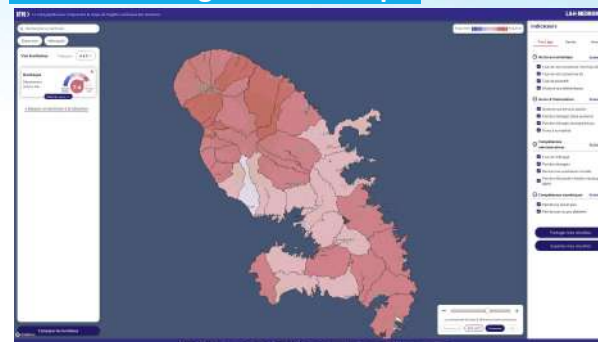
La **synthèse des rencontres** avec les martiniquais-es met en lumière leurs besoins et leurs objectifs en termes d'accès aux opportunités offertes par le numérique, les freins liés à l'atteinte de ces objectifs ainsi que les leviers identifiés pour répondre aux besoins.

Des **personas** ont été issus des entretiens et mettent en avant différents types de profil, permettant de mieux comprendre les besoins des publics pour pouvoir leur apporter des solutions plus adaptées.

Les entretiens ont permis d'identifier des besoins principaux : accéder aux services publics en ligne et aux démarches administratives, **devenir autonome** face aux outils numériques, **développer ses compétences** et **gagner en confiance** dans les usages du numérique.

L'enquête méthodologique de terrain fait ressortir des **difficultés d'accès au réseau et au matériel**, ainsi que des **inégalités d'accès aux lieux** d'accompagnement numérique.

L'Indice de Fragilité Numérique



Les personas

Personne 1

Profil personnel :

- Curieuse, autonome et débrouillarde

Centres d'intérêts :

- Rapide, danse moderne

Usages du numérique :

- Démarches administratives : pour elle et toute la famille !
- Réseaux sociaux et loisirs : films, séries, musique...

Équipement numérique :

- Smartphone principalement
- Ordinateur portable partagé avec toute la famille (sans vieillissant)

Attentes et besoins :

- Que ses proches se débrouillent seuls-s pour leurs démarches administratives et qu'ils elles ne soient plus dépendants-e-s d'elle
- Elle ne ressent pas de difficultés particulière sur le numérique mais joues ne pas être habituée à utiliser un clavier et une souris

Tableau de disponibilité :

	1	2	3	4	5
Disponibilité					
Mobilité					
Niveau de vie					
Accès au réseau					

2.1. Les besoins du territoire



La **maîtrise de l'internet et ses usages** pose également problème pour de nombreux·ses martiniquais·es, que ce soit en termes de compétences, d'appréhension, souvent liées à l'âge ou au niveau de diplôme, ou encore de problématiques d'illettrisme.

Un focus a été réalisé spécifiquement sur le **handicap**. En effet, certaines problématiques telles que la mobilité, l'accessibilité des outils et des lieux de médiation numérique ou encore la méconnaissance de ces lieux viennent amplifier l'éloignement numérique des personnes en situation de handicap.

D'autres **risques d'exclusion numérique** ont été soulevés :

- La **population étrangère** sur le territoire martiniquais est importante. Cette population, souvent **jeune et allophone**, doit être mieux prise en compte lors de la mise en place des lieux d'accueil et d'accompagnement.
- Les personnes dépendant des **prestations sociales** doivent avoir accès aux services publics en ligne ou à des points d'accès internet, et pouvoir mettre à jour leur situation pour bénéficier de ces aides.
- La part de la **population au chômage** ainsi que la part de la **population peu ou pas diplômée** sont également surreprésentées parmi les publics les plus éloignés du numérique sur le territoire.

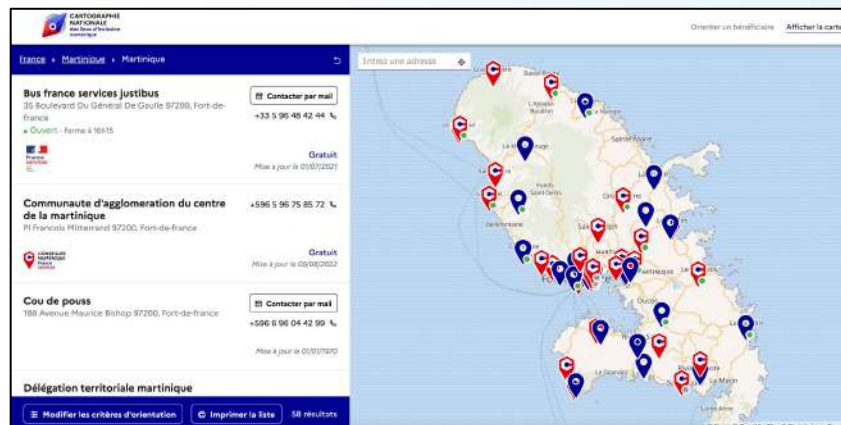
2.2. L'offre actuelle du territoire

Résumé : l'offre du territoire

Les **rencontres avec les professionnels interrogés** ont été synthétisées pour en faire ressortir leurs besoins, leurs objectifs ainsi que les leviers identifiés et les bonnes pratiques existantes pour la mise en place de leurs actions d'inclusion numérique.

- Les recherches sur le maillage du territoire montrent une **couverture inégale et peu dense**, notamment pour la communauté d'agglomération du Pays Nord Martinique, pour un total **142 lieux de médiation numérique recensés** sur l'ensemble du territoire.
- Il est ainsi possible de voir, **par EPCI**, la population, le nombre de lieux de médiation numérique, le nombre de lieux dont l'offre est spécifiée ainsi que les thématiques d'accompagnement proposées.

Cartographie nationale des lieux de médiations numériques



2.2. L'offre actuelle du territoire

Dispositif CNFS



Une vue globale de l'offre de médiation numérique sur le territoire de la Martinique a également été réalisée.

- Elle montre que l'**accompagnement aux démarches administratives** est la thématique la plus représentée parmi les activités des lieux de médiation numérique du territoire (**61%**). À l'inverse, trop peu de structures proposent la mise à disposition de matériel ou de connexion (**20%**), alors qu'il s'agit d'un des besoins les plus importants sur le territoire.
- Un **état des lieux du dispositif CNFS** montre que le déploiement du dispositif sur le territoire a permis de renforcer sensiblement la capacité d'accompagnement des publics en difficulté avec la création de plus de **30 postes** au sein de structures publiques ou privées.

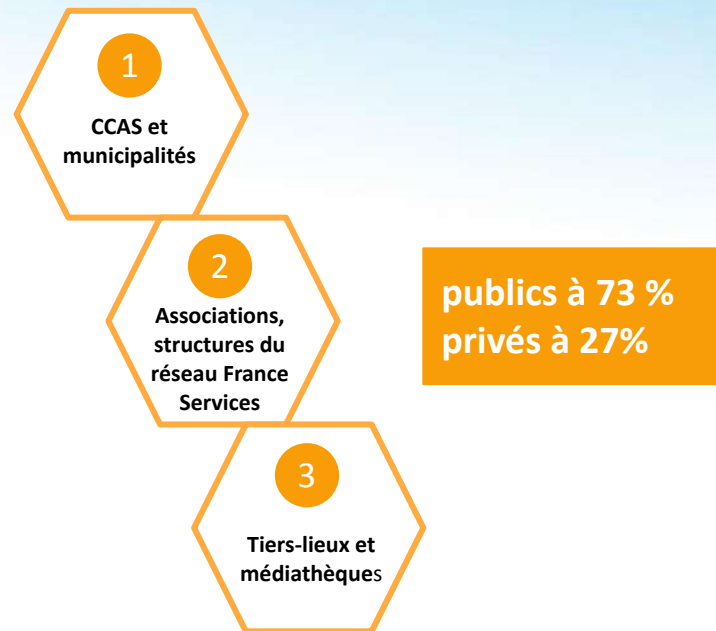
2.3. Organisation et financement

Résumé : organisation et financement

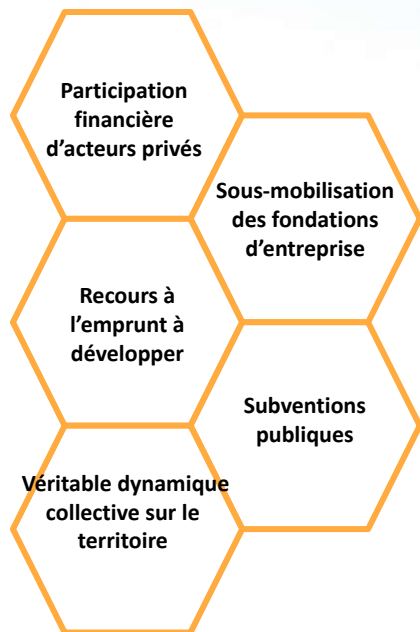
La réalisation d'une typologie des acteurs donne une vision sur leurs différents **statuts juridiques** et **la répartition** entre les structures publiques et privées. Ainsi, on apprend que les structures qui proposent des activités de médiation numérique en Martinique sont en majorité les CCAS et les municipalités, suivies par les associations, les structures du réseau France Services puis les tiers-lieux et médiathèques. Ces opérateurs sont **publics à 73 % et privés à 27%**.

S'agissant des **modèles économiques** des acteurs privés d'inclusion numérique, il est constaté un certain écart entre des structures pérennes et structurantes et des acteurs de plus petite taille et plus fragiles.

Cette analyse montre que, plus la part d'activités d'inclusion numérique est importante, plus les budgets des structures sont faibles. Les sources de financement pour ces deux types d'acteurs sont différentes. Dans les deux cas, le modèle économique dominant est celui du **recours au financement public**.



2.3. Organisation et financement



Parmi les financements mobilisés et mobilisables par les acteurs, malgré la **participation financière d'acteurs privés** auprès de certaines structures, on constate une **sous-mobilisation des fondations d'entreprise** comme source de financement. De même, le **recours à l'emprunt** bancaire ou aux titres participatifs / associatifs, voire à l'investissement, est une **zone à développer** sur le territoire martiniquais.

Par ailleurs, sont pointées par les acteurs des difficultés d'accès aux **subventions publiques**, et certaines aides de l'État ne sont pas suffisamment sollicitées, souvent par manque de connaissance de ces dispositifs.

Sur des aspects plus organisationnels, les ateliers menés avec les acteurs locaux mettent en lumière le besoin d'une **véritable dynamique collective sur le territoire**. Partant du constat d'un manque de lien entre acteurs, ils se retrouvent sur l'intérêt de renforcer l'existant en termes de coordination, de mutualisation, d'accompagnement et d'échange.

2.4. Orientations

Résumé : préconisations et orientations

Dans cette dernière partie, nous avons identifié les opportunités et les difficultés liées à la mise en place d'une stratégie territorialisée d'inclusion numérique en Martinique :

- Parmi les opportunités, nous avons notamment constaté la **volonté politique forte** de coopération de la part de la CTM, des 3 EPCI du territoire et des représentants de l'État, **l'implication des collectivités locales** dans l'action de terrain ou encore le fait d'avoir des **acteurs et des opérateurs historiques très implantés**.
- Nous retenons également plusieurs difficultés telles que la **faible densité d'acteurs privés spécialisés** face à un besoin social très fort, le positionnement du Hub partiellement défini ou encore le **manque de coordination et de stratégie territoriale**.

22 préconisations sont formulées pour les 6 catégories suivantes :

difficultés d'accès au réseau et au matériel	maîtrise de l'internet et ses usages	situation d'handicap
population étrangère, jeune et allophone,	recours aux prestations sociales	population au chômage et peu ou pas diplômée

Nous trouvons parmi elles la possibilité de positionner la CTM comme collectivité pilote de la politique d'inclusion numérique dans le cadre de la stratégie France Numérique Ensemble, de favoriser l'accès aux financements européens ou encore de développer la formation continue des professionnels de l'accompagnement numérique.

3. Les besoins du territoire

3.1. [Méthodologie utilisée](#)

3.2. [Synthèse des rencontres Martiniquais·es](#)

3.3. [Les personas issus des entretiens](#)

3.4. [Accès au réseau](#)

3.5. [Accès au matériel](#)

3.6. [Maîtrise de l'Internet et ses usages](#)

3.7. [Focus handicap](#)

3.8. [Les différents risques d'exclusion numérique](#)

3.8.1. La part des étranger·ère·s dans la population

3.8.2. La part de la population ayant recours aux prestations sociales

3.8.3. La part de la population au chômage

3.8.4. La part de la population peu ou pas diplômée

3.1. Méthodologie utilisée



Méthodologie de l'IFN

L'Indice de Fragilité Numérique (IFN) décrit l'éloignement au numérique selon **4 grands axes** dont **2 liés à l'accès** et **2 liés aux compétences** :

- **ACCÈS AU NUMÉRIQUE / À INTERNET** : Identifier les territoires mal couverts par les réseaux ou dans lesquels des populations auront des difficultés financières à y accéder.
- **ACCÈS À L'INFORMATION** : Identifier les territoires mal couverts par une offre de service d'information ou des populations qui auront des difficultés à comprendre l'information.
- **COMPÉTENCES ADMINISTRATIVES** : Identifier les populations parmi lesquelles s'observent des difficultés à accomplir des procédures administratives.
- **COMPÉTENCES NUMÉRIQUES** : Identifier les populations parmi lesquelles s'observe une fréquence d'éloignement du numérique ou difficulté à utiliser internet.

3.1. Méthodologie IFN

Zoom sur...
l'IFN et son
calcul

ACCÈS AU NUMÉRIQUE ET À INTERNET

Identifier des territoires mal couverts par les réseaux ou dans lesquels des populations auront des difficultés financières à y accéder

- Ne pas avoir de couverture THD/HD
- Ne pas avoir de couverture mobile
- Avoir des difficultés financières à s'équiper, s'abonner
- Être éloigné d'un point d'information/médiation numérique

ACCÈS AUX LIEUX D'INFORMATION

Identifier des territoires mal couverts par une offre de service d'information ou des populations qui auront des difficultés à comprendre l'information

- Être isolé
- Être éloigné d'un point d'information ou aide sociale ou administrative
- Ne pas posséder de moyen de locomotion



MAÎTRISE DES PROCÉDURES ADMINISTRATIVES

Identifier des populations parmi lesquelles s'observent des difficultés à accomplir des procédures administratives

- Être éloigné de l'emploi
- Être né à l'étranger
- Être en situation de précarité
- Être en situation de handicap

MAÎTRISE D'INTERNET ET SES USAGES

Identifier des populations parmi lesquelles s'observe une fréquence d'éloignement du numérique ou difficulté à utiliser internet

- Être jeune : usage du numérique potentiellement éloigné de la vie administrative et professionnelle
- Être âgé : usage du numérique réduit par un manque d'intérêt, de motivation ou par des capacités physiques limités
- Être sans diplôme

3.1. Méthodologie IFN

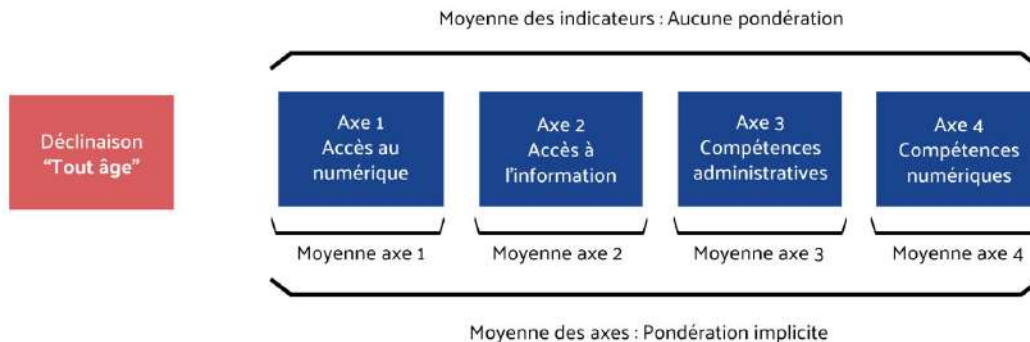
Zoom sur...
l'IFN et son
calcul

Aucune pondération sur les indicateurs

Le mode de calcul actuel a été pensé pour que tous les indicateurs aient le même impact sur le score ; aucune pondération implicite ou explicite n'est réalisée.

Dans une version précédente, une moyenne par axe était calculée, et le score global était une moyenne de ces axes.

Cette méthode a été revue pour que chaque indicateur ait le même poids dans le score global.



3.1. Méthodologie IFN

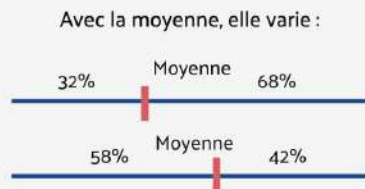
Zoom sur...
l'IFN et son
calcul

Moyenne ou médiane ?

La moyenne est sensible à l'ensemble des points de la distribution, et particulièrement aux valeurs extrêmes : si une commune augmente ou baisse de manière significative, cela va changer la moyenne.

La moyenne est affectée par le minimum et le maximum alors que la médiane souffre moins de ce biais, elle est plus stable.

Répartition de la population



La moyenne est calculée comme la somme des valeurs d'une population divisée par le nombre de valeurs dans cette population.

Avec la médiane, elle est toujours ainsi :



La médiane divise, quant à elle, la population étudiée en deux groupes égaux.

3.1. Méthodologie IFN

Zoom sur...
l'IFN et son
calcul

Un mode de calcul basé sur les quantiles

En statistiques et en théorie des probabilités, les quantiles sont les valeurs qui divisent un jeu de données en intervalles de même probabilité égale.

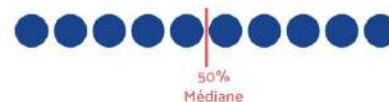


Voici les avantages de la méthode des quantiles pour l'IFN :

- Favoriser la comparaison entre territoires
- Favoriser la navigation entre les différents échelons

Avant de commencer, il est important de préciser que le travail effectué sur l'IFN est basé sur des points de référence nationaux (plutôt que locaux), quel que soit l'échelon étudié.

A la méthode des quantiles va s'ajouter, la médiane nationale :



3.1. Méthodologie IFN

Zoom sur...
l'IFN et son
calcul

Les quantiles appliqués à l'IFN

Un score par indicateurs

Exemple : le taux de pauvreté

On classe les communes du plus faible au plus fort taux de pauvreté.

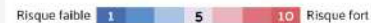


... Et on attribue à chaque commune des « points » qui reflètent sa position par rapport aux autres communes.
Plus une commune a de points, plus elle est en difficulté.

L'IFN est la somme de ces scores par indicateurs

Plus une commune a de points, plus elle cumule des points de difficultés.

Pour faciliter la lecture, le score final est présenté sur une échelle allant de 1 à 10.



Risque faible 1 5 10 Risque fort

- Une commune qui a un IFN de 10 est donc dans la tranche des 10% les plus défavorisées pour tous les indicateurs.
- À l'inverse, une commune ayant un score de 1 serait dans la tranche des 10% les plus favorisées pour tous les indicateurs.

En pratique, une commune va souvent présenter un bilan contrasté et ces bornes théoriques ont peu de chances d'être atteintes.

3.1. Méthodologie utilisée

Méthodologie des personas

« Les personas s'appuient sur notre puissante capacité, à partir d'informations partielles sur des personnes, à construire des profils cohérents et les imaginer évoluer dans des cadres, des situations différentes, en rapport avec une certaine activité. »

Leggett et Bilda (2008)

Les personas représentent des usager·ère·s types. Ils permettent de penser aux fonctions, besoins, attentes, etc. que ces futur·e·s usager·ère·s pourraient avoir. Ils doivent donc avoir un potentiel évocateur pertinent pour la conception de projets, et aider à générer ou à enrichir les idées, en donnant des représentations pour guider les décisions.

Les personas peuvent, par conséquent, être vus comme une méthode pour fournir des représentations des usager·ère·s à l'ensemble des élu·e·s et responsables de la CTM. Cela permettrait à ces dernier·ère·s des usages qu'ils et elles pourraient développer dans le futur à destination de ces bénéficiaires. Les personas sont donc des « instruments cognitifs » pour penser et guider les décisions en matière de conception de politique publique. Il est à noter que les personas conçus dans le cadre de la mission seront utiles comme ressource méthodologique à l'issue de l'intervention, permettant notamment de confronter l'offre d'inclusion numérique renouvelées aux attentes et besoins des usager·ère·s et bénéficiaires finaux.

Les profils de Gabrielle, Pierre et Tania ont été conçus sur la base des récits récoltés lors des micro-trottoirs réalisés par notre équipe auprès des habitant·e·s. Nous avons choisi une approche territorialisée permettant de retranscrire les spécificités et les réalités différentes des citoyen·ne·s et habitant·e·s du Nord, du Centre et du Sud de l'île.



Méthodologie Personae

Un outil centré usagers

Pour établir le diagnostic territorial de l'acculturation numérique des martiniquais-es, le recours à des outils quantitatifs tels que l'IFN est une évidence méthodologique : elle permet de répondre au besoin de disposer de métriques précises sur la situation, les besoins de la population, et de prévoir les moyens d'action en fonction de ces éléments de départ.

La méthodologie des personas est un outil **qualitatif particulièrement complémentaire** à cette approche quantitative. Le terme de "persona" vient du latin et de l'univers du théâtre ancien, où il désignait le masque arboré par les acteurs pour adopter l'apparence du personnage et porter la voix lors d'une représentation. La notion de persona se réfère au masque sous lequel se dissimule tout individu, pour se plier aux exigences sociales.

La méthode des personas est une **technique de design thinking qui consiste à créer des profils fictifs** de personnes représentatives des utilisateur-trice-s finaux d'un produit, d'un service ou d'un système. Dans le contexte d'un diagnostic territorial, l'utilisation de la méthode des personas peut présenter plusieurs avantages :

- **Comprendre les besoins et les attentes des citoyen-ne-s** : la création de personas permet de mieux comprendre les différents types d'habitant-e-s, leurs modes de vie, leurs préférences, leurs comportements, leurs attentes et leurs besoins. Cela peut aider à identifier les problèmes prioritaires dans la communauté et à proposer des solutions appropriées.
- **Focaliser sur les utilisateur-trice-s finaux-les** : en se concentrant sur les personas, les décideur-e-s peuvent prendre des décisions plus centrées sur l'utilisateur-trice, plutôt que de se baser sur des hypothèses abstraites. Cela peut conduire à des solutions plus efficaces et plus pertinentes pour les habitant-e-s.
- **Faciliter la communication** : les personas peuvent servir de support visuel pour communiquer les résultats du diagnostic territorial aux parties prenantes. Ils peuvent être utilisés pour illustrer les différents groupes de citoyen-ne-s dans la communauté et les défis auxquels ils-elles sont confronté-e-s.
- **Encourager la collaboration** : la création de personas peut impliquer la participation de plusieurs parties prenantes dans le processus de diagnostic territorial. Cela peut encourager la collaboration et la co-création de solutions, ce qui peut conduire à des résultats plus durables et mieux acceptés.

En résumé, **l'utilisation de la méthode des personas peut aider à mieux comprendre les besoins des citoyen-ne-s et à proposer des solutions plus centrées sur l'utilisateur-trice dans le cadre d'un diagnostic territorial**. Elle peut également faciliter la communication et la collaboration entre les parties prenantes impliquées dans le processus.

3.2. Synthèses des rencontres Martiniquais-es

Les besoins et les objectifs des publics interrogés

Au cours des entretiens réalisés avec les citoyen-ne-s et les professionnel-le-s, plusieurs objectifs pour les Martiniquais-es ont pu être identifiés en termes **d'accès aux opportunités offertes par le numérique** :

- Le premier, en raison de la dématérialisation croissante des services publics, est de **pouvoir effectuer les démarches administratives et faire valoir ses droits en utilisant les technologies numériques**. Cette priorité a été exprimée à la fois par les citoyen-ne-s et les professionnel-le-s interrogé-e-s. Les personnes en difficulté reçoivent généralement l'aide de leur entourage, qui ont tendance à faire ces démarches à leur place (dynamique observée notamment pour les personnes de 40 ans et plus)
- Par ailleurs, les personnes en situation d'exclusion souhaitent généralement **acquérir une plus grande autonomie numérique** car elles peuvent parfois se retrouver démunies par le départ de leurs accompagnant-e-s en France hexagonale et à l'étranger, ou ont simplement le désir personnel de vouloir faire par soi-même.
- Les personnes ont également évoqué la nécessité de **pouvoir utiliser le numérique seules pour des usages personnels : pour des besoins quotidiens** (imprimer des documents, prendre des rendez-vous, utiliser Doctolib, accéder à ses comptes...) **ou pour des loisirs** (comme l'achat de billets d'avion en ligne).

- D'autres ont mentionné le besoin de **développer des compétences numériques dans des perspectives professionnelles** (principalement des jeunes de moins de 30 ans ou des personnes en réinsertion professionnelle). La maîtrise du "pack bureautique" comme le traitement de texte (nécessaire à la rédaction de lettre de motivation, la mise en forme de CV, etc.) a été mentionné à plusieurs reprises notamment.
- Enfin, les professionnel-le-s ont identifié un réel besoin des usager-ère-s de **gagner en confiance en eux et en elles**, ce qui passe par la compréhension des langages spécifiques à l'utilisation des outils et la maîtrise des risques liés au numérique.

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

3.2. Synthèses des rencontres Martiniquais-es

Les freins à l'atteinte de ces objectifs

Lors de nos entretiens, les martiniquais-es ont identifié de nombreux freins et limites, que ce soit pour répondre à leurs besoins ou pour atteindre leurs objectifs.

Tout d'abord, **la complexité des démarches administratives, souvent trop longues et rédigées dans un langage soutenu et complexe**. Elles représentent, pour les personnes éloignées de l'usage du numérique, une importante limite à l'accès à leurs droits, conduisant généralement au non-recours ou à des refus qui sont de grandes sources de frustration. Les personnes de plus de 60 ans sont les plus touchées par le non-recours, notamment sur des demandes de pension de retraite. Elles représentent également un **frein à l'utilisation du numérique en autonomie car elles provoquent un grand découragement chez les individus**.

“Parfois les démarches sont tellement mystérieuses que les gens abandonnent” commente un professionnel.

Face à ces difficultés **les personnes en situation d'exclusion font la plupart du temps appel à leur entourage pour la réalisation de ces démarches**. Cependant, les professionnel-le-s indiquent que le “faire à la place de” n'est pas une solution soutenable ni même souhaitable, puisqu'elle empêche l'autonomisation des usager-ère-s. C'est pourquoi ils-elles identifient une nécessité d'accompagner ces personnes vers leur autonomie au sein des lieux de médiation numérique.

Or, **il existe une certaine disparité territoriale dans l'accès à ces accompagnements et formations, plutôt disponibles dans le sud de l'île**. Les personnes qui habitent dans le nord et qui n'ont pas de voiture (qui sont donc soumises aux horaires de passage des bus) ont identifié le réseau de transport comme un frein : ce dernier n'étant pas assez développé et les horaires de bus qui, souvent, ne correspondent pas à ceux des formations disponibles.

3.2. Synthèse des rencontres Martiniquais-es

Les freins à l'atteinte de ces objectifs (suite)

Les professionnel-le-s identifient un autre frein pour les personnes : celui des **réticences dues à la peur de l'outil numérique et au manque de confiance quant aux usages d'internet**.

En effet de nombreux habitant-e-s expriment la peur de mal faire, celle de ne pas être assez habile ou connaisseur-se pour savoir et arriver à faire. *“Je ne sais pas faire, je ne saurai jamais faire”* déclare une martiniquaise interrogée. Pour d'autres, la peur n'est pas dans l'utilisation de l'outil mais dans les risques que celle-ci peut représenter. Par exemple, l'appréhension de la fuite de données personnelles ou sensibles en ligne provoque un refus de l'utilisation du numérique chez les usager-ère-s. *“J'ai peur du numérique et j'ai peur des arnaques donc, avant de faire quelque chose, je vais dans un organisme pour que l'on m'aide”* nous partage un passant.

Enfin, pour les personnes qui ont réussi à dépasser leurs appréhensions et qui ont la volonté de suivre un accompagnement vers leur autonomie, d'autres limites à leur bon apprentissage se font ressentir.

Tout d'abord, l'ANLCI indique que **13% de la population de l'île est soumise à des difficultés liées à l'illettrisme**. Aussi, le français utilisé en informatique, ou pour les démarches administratives, est un français soutenu, souvent peu ou mal maîtrisé par les Martiniquais-es.

En outre, pour les usager-ère-s suivant les formations, il est difficile de garder le niveau atteint en fin de parcours, notamment par le **manque de pratique chez eux-elles**.

En effet, les Martiniquais-es font très **peu usage d'ordinateurs** et utilisent le plus souvent leur téléphone portable, notamment parce qu'ils-elles n'ont généralement pas les moyens de s'acheter de l'équipement informatique de qualité. *“Je ne suis pas vraiment équipé, en ce moment je n'ai qu'un téléphone, j'ai un ordinateur mais ça fait un moment qu'il est HS”* nous signale un usager.

Enfin des **problématiques de couverture du réseau internet** peuvent s'ajouter à cela, avec de nombreuses zones blanches, ou même des baisses de débit internet et des coupures intempestives du réseau.

3.2. Synthèse des rencontres Martiniquais-es

Les leviers identifiés pour répondre aux besoins

Lors de notre enquête de terrain, nous avons pu identifier **des bonnes pratiques et des leviers sur lesquels s'appuyer pour répondre aux besoins des Martiniquais-es** :

- Des **démarches en ligne qui ont été grandement facilitées** grâce à la mutualisation des services de connexion sous l'égide de France Connect.
- Le **développement de plateforme de e-learning et de tutoriels** sur internet qui sont également une aide précieuse pour les personnes en situation d'éloignement mais suffisamment autonomes.
- L'importance de l'**accompagnement humain** pour aider les gens à dépasser leurs blocages et à s'approprier les outils numériques.
- Les propositions de **formation individuelle** pour éviter les biais liés à la confiance en soi.
- Pour faire connaître aux personnes les offres de médiation numérique existant sur leur territoire, les proches informés et le bouche à oreilles peuvent être une bonne porte d'entrée.
- Pour éviter les problèmes liés au transport, les centres de médiation pourraient adapter leur horaires en fonction de celles des bus pour permettre aux personnes habitant plus loin de s'y rendre.

Afin d'assurer un suivi de la pratique des usager-ère-s et pour ne pas perdre les enseignements qu'ils-elles peuvent suivre en centre, il semble indispensable de développer :

- Les **lieux publics avec du matériel informatique à disposition**
- Les **lignes de réseau internet** pour couvrir l'entièreté du territoire

Enfin, parmi les bonnes pratiques identifiées pour les professionnel-le-s de l'inclusion numérique, nous pouvons citer la **formation des professionnel-le-s de l'accueil** (comme l'écoute bienveillante, le non-jugement des freins et difficultés des usager-ère-s).

3.3. Les personas issus des entretiens



Talia

« Maman je t'ai déjà expliqué 20 fois... »

Âge : 21 ans

Lieu de résidence : Le Lamentin (maison familiale)

Activité ou profession : Étudiante et employée polyvalente au McDonald's

Entourage : Une mère jeune retraitée, un père qui travaille à mi-temps pour la mairie, un grand frère de 30 ans, et un cercle d'ami-e-s

	1	2	3	4	5
Disponibilité	■				
Mobilité	■				
Niveau de vie	■				
Accès au réseau	■				

Profil personnel :

- Curieuse, autonome et débrouillarde

Centres d'intérêts :

- Paddle, danse moderne

Usages du numérique :

- Démarches administratives : pour elle et toute la famille !
- Réseaux sociaux et loisirs : films, séries, musique...

Équipement numérique :

- Smartphone principalement
- Ordinateur portable partagé avec toute la famille (mais vieillissant)

Attentes et besoins :

- Que ses proches se débrouillent seul-e-s (pour leurs démarches administratives) et qu'ils-elles ne soient plus dépendant-e-s d'elle
- Elle ne ressent pas de difficultés particulière sur le numérique mais avoue ne pas être habituée à utiliser un clavier et une souris

3.3. Les persona issus des entretiens



Pierre

« Quand je dois passer par le numérique pour prendre un rdv, c'est comme un prétexte pour ne plus qu'il y ait plus de relation humaine. Internet n'est pas facile et on est obligé de s'adapter. Tout passe par là et il y a beaucoup de phrases que je ne comprends pas. »

Âge : 67 ans

Lieu de résidence : Basse-pointe

Activité ou profession : Retraité

Entourage : Un cercle d'ami-e-s, 2 enfants (de 34 et 37 ans) et 5 petits-enfants parti-e-s vivre en métropole

	1	2	3	4	5
Disponibilité					
Mobilité					
Niveau de vie					
Accès au réseau					

Profil personnel :

- Timide, réservé
- Parle créole avec ses amis
- Non véhiculé

Centres d'intérêts :

- Jouer aux Dominos, aller à la pêche

Usages du numérique :

- Whatsapp pour envoyer et recevoir des photos des ses enfants
- Il a vécu sans le numérique et n'y voit pas tellement d'intérêt
- Il va à la cyberbase accompagné d'une amie quand il a une démarche à faire sur internet

Equipement numérique :

- Smartphone offert par ses enfants et petits enfants

Attentes et besoins :

- Bénéficier d'un suivi personnalisé (et pas en collectif)
- Rencontrer de vrais personnes pour être accompagné et conseillé

3.3. Les persona issus des entretiens



Gabrielle

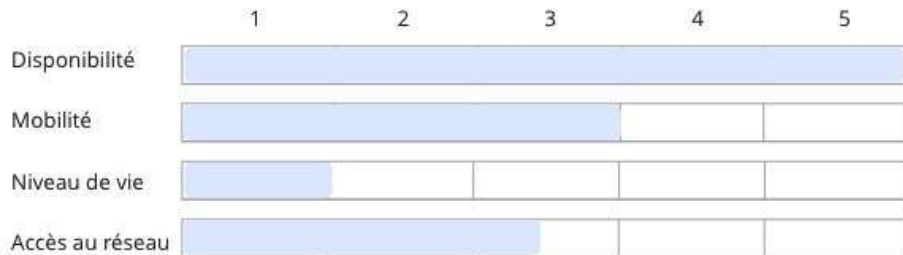
« Je ne veux pas être informaticienne, mais je veux me débrouiller sans mon fils et sans aller à la cyberbase. »

Âge : 47 ans

Lieu de résidence : Les Trois-Ilets

Activité ou profession : Responsable de cuisine, au chômage depuis 2020

Entourage : Son mari, ses 2 enfants de 28 et 32 ans (parti-e-s habiter en métropole), fratrie de 13 frères et soeurs, cercle d'ami-e-s



Profil :

- Dépensière

Centres d'intérêts :

- Shopping, promenades et randonnées entre amies

Usages du numérique :

- Achats en ligne sur AliExpress mais pour des petites sommes (décorations, vêtements, perruques, etc.)
- Démarches en ligne : CAF, Pôle emploi, RDV chez le médecin
- Réservation de billet d'avion et de bateau
- Elle a suivi une formation Excel à la cyberbase mais elle a tout oublié car utilise son portable et n'a pas d'ordinateur chez elle

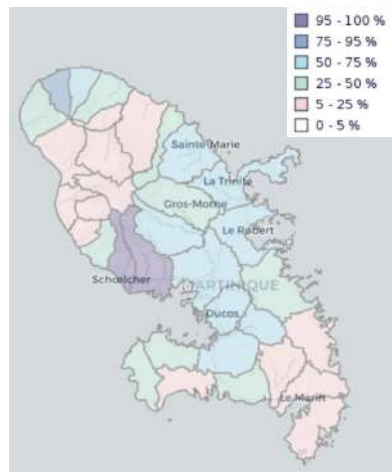
Equipement numérique :

- Smartphone
- Ordinateur en panne

Attentes et besoins :

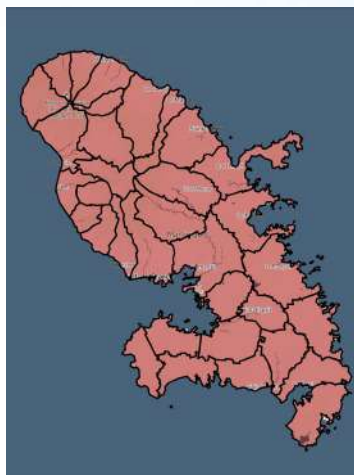
- Se débrouiller toute seule (sans son fils et sans la Cyberbase)
- Avoir un ordinateur qui marche chez elle

3.4. Accès au réseau



Taux de locaux éligibles - 30 Mbit/s et plus (hors satellite)

[Source ARCEP](#)



Indicateur : Taux de non-couverture 4G
Déclinaison : Tout âge

Risque faible 1 5 10 Risque fort

Observations

On constate, quasiment pour l'ensemble de l'île, une mauvaise connexion à internet, que ce soit pour l'utilisation du réseau mobile ou pour la connexion fibre.

- **Un faible taux de couverture Très Haut Débit (THD)**

On peut observer que la couverture du réseau Très Haut Débit (THD) est répartie de manière inéquitable, avec 12 communes où moins de 25% des locaux sont éligibles.

- **Une couverture 4G limitée**

L'ensemble des communes ont un score maximal (10) pour cet indicateur. Il s'agit d'un enjeu non négligeable car la grande majorité des habitant-e-s utilise principalement le smartphone pour ses usages numériques. Cependant, cet indicateur peut être discuté : pour le calcul du score, il faut au moins 3 opérateurs qui permettent une connexion 4G sur le territoire. Donc, en dehors du score, il se peut qu'un ou deux opérateurs garantissent cette couverture, permettant à une partie de la population d'y accéder - à condition qu'elle soit informée de quel(s) opérateur(s) il s'agit.

3.4. Accès au réseau

Des disparités d'accès au réseau également ressenties par les Martiniquais-es



Gabrielle

« Par moment, avoir du réseau, c'est compliqué et on me fait savoir que la connexion ne marche pas. Mais, si on n'a pas de connexion internet, on n'a rien. »



Pierre

« Même sur le téléphone parfois je n'ai pas de réseau. »

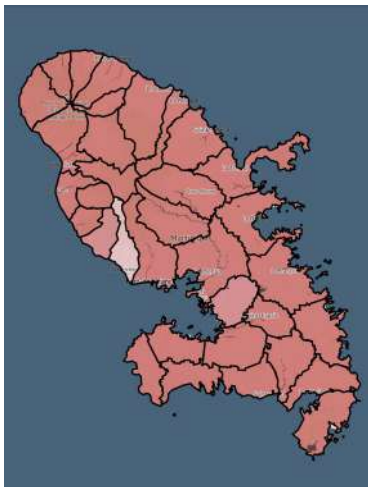
Ainsi que par les professionnel-le-s de la médiation numérique

« Le réseau est très ancien, et pas renouvelé. Ça dépend aussi de là où vous habitez, si les travaux de la fibre arrivent jusque chez vous. »

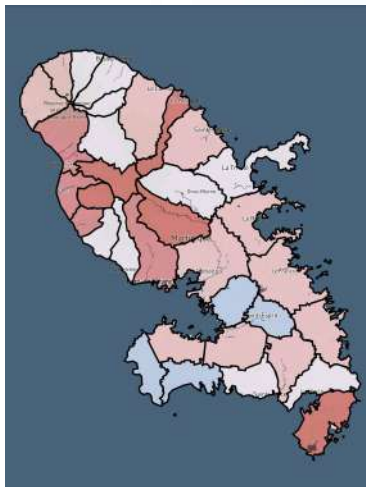
« Souvent, sur 6 personnes accompagnées, il y en a 2 qui ont des problèmes de connexion chez elles. »

« Aujourd'hui, toutes les zones ne sont pas couvertes de la même manière en termes de réseau. Il y a un gros enjeu à finaliser le déploiement de la fibre. »

Risque faible 1 5 10 Risque fort



Indicateur : Taux de pauvreté
Déclinaison : Tout âge



Indicateur : Distance aux bibliothèques
Déclinaison : Tout âge

Observations

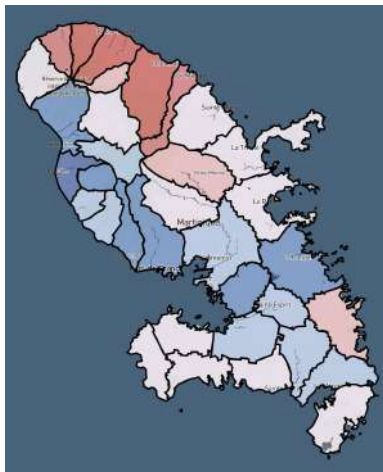
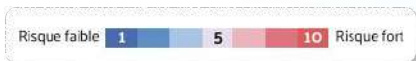
L'accès au matériel numérique peut notamment s'appréhender au moyen de deux indicateurs, à savoir :

- **Le taux de pauvreté**

Ce taux peut en effet conditionner la possibilité de s'acheter du matériel. Il est très élevé sur l'ensemble du territoire (entre 8 et 10), avec une "exception" pour la commune de Schoelcher (6.8). Cela signifie que la population de l'île peut rencontrer de grandes difficultés à s'équiper avec du matériel informatique (ordinateur, tablette ou smartphone). Il est donc important, à défaut de pouvoir s'équiper individuellement, que les habitant-e-s aient accès à du matériel dans des lieux dédiés à la médiation numérique ou des lieux où ils-elles peuvent se rendre au quotidien.

- **La distance aux bibliothèques**

Les bibliothèques sont les premiers lieux répertoriés par l'IFN donnant aux usager-ère-s un accès au numérique. La distance aux bibliothèques est assez hétéroclite sur le territoire martiniquais : le score de cet indicateur variant entre 4 et 9.4. Cependant, il faut noter que les cyberbases et les espaces France Services peuvent également jouer ce rôle d'accès au numérique (cf. diapositives 27 et 46 à 50).



Indicateur : Distance aux SP
Déclinaison : Tout âge



Cartographie nationale des lieux de médiation numérique

Observations

A l'instar de la distance aux bibliothèques, deux autres éléments doivent être pris en compte pour appréhender l'accès aux lieux disposant de matériel informatique :

- **La distance aux services publics**

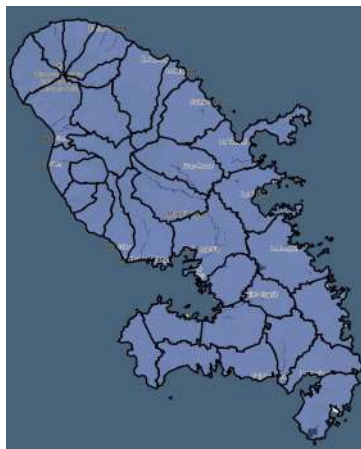
Les lieux proposant des services publics (CAF, Pôle Emploi, Impôt...) peuvent en effet permettre un accès au matériel numérique. Ce sont des lieux privilégiés par les usager-ère-s pour accomplir leurs démarches administratives en ligne. On remarque ici que les scores de cet indicateur sont plus faibles que ceux relatant de la distance aux bibliothèques - ce sont donc des lieux clés pour lutter contre le non-recours aux droits notamment.

- **Les autres lieux de médiation numérique**

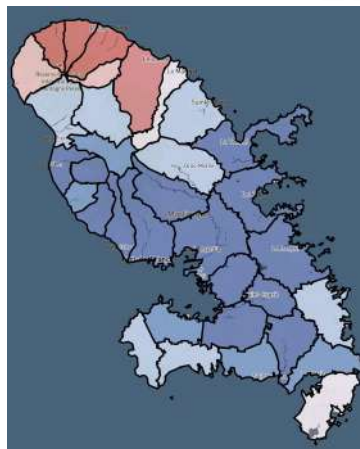
Ce sont les endroits répertoriés sur la cartographie nationale des lieux de médiation numérique. On peut y trouver, en plus d'un accès au matériel, des possibilités d'accompagnement. En comparant les trois dernières cartes (celle-ci et celles de la diapositive précédente), on constate que les communes les plus démunies en termes d'accès au matériel sont celles situées aux deux extrémités de l'île, au Sud et au Nord. Il faut d'ailleurs noter que les freins à la mobilité sont très importants sur l'ensemble du territoire, excepté sur les communes de Schoelcher et de Fort-de-France.

3.5. Accès au matériel (pour les jeunes)

Risque faible 1 5 10 Risque fort



Indicateur : Distance aux bibliothèques
Déclinaison : Jeune



Indicateur : Distance aux services publics
Déclinaison : Jeune

Observations

Pour la déclinaison “jeune” de l’IFN, une source complémentaire a été ajoutée à chacun des deux indicateurs cités auparavant, comme suit :

- **L’ajout des Maisons de la Jeunesse et de la Culture (MJC) à la distance aux bibliothèques**
- **L’ajout des missions locales à la distance aux services publics**

On remarque alors, en observant ces deux indicateurs, que les jeunes auraient un accès grandement simplifié au matériel par rapport au reste de la population. Sûrement parce qu’un grand nombre de lieux de médiation numérique répertoriés sur la cartographie nationale sont des MJC et des Missions Locales.

Cependant, il est clairement visible que ces lieux sont nettement moins présents dans le nord que dans le centre et le sud de l’île.

3.5. Accès au matériel

Des difficultés générales d'accès au matériel

Lors de notre enquête de terrain, nous avons pu constater que le smartphone constituait l'équipement prioritaire des Martiniquais-es. En effet, il répond à plus de besoins que l'ordinateur qui est plus difficile à manier. Mais l'équipement numérique est relativement cher, surtout pour du matériel récent, et dépend beaucoup du pouvoir d'achat des personnes. Certain-e-s usager-ère-s déclarent d'ailleurs que leur matériel à domicile est vétuste, défectueux et non utilisable.



Gabrielle

« C'est important de pouvoir s'acheter un smartphone qui soit compatible avec mes besoins dans les démarches. »

« Je n'utilise pas mon ordinateur fixe, parce qu'il me semble que l'unité centrale ne marche pas. »



Talia

« J'imprime depuis mon portable. J'ai la flemme de sortir mon ordinateur, de le brancher, etc. Alors que mon portable je le maîtrise par cœur. »

« Je n'ai pas d'ordinateur, j'aimerais en avoir un mais ne sais pas comment me faire aider. »

« Je n'ai pas de téléphone, c'est un peu difficile financièrement ces temps-ci. »

3.5. Accès au matériel

Focus accès au lieux de médiation numérique

Des disparités d'accès aux lieux d'accompagnement au numérique

Lors des entretiens réalisés avec les Martiniquais-es, ces dernier-ère-s ont mentionné plusieurs freins qui les empêchent de pouvoir se rendre dans les lieux de médiation numérique : l'éloignement de ces lieux, des horaires non adaptés, la non possession d'une voiture, des transports en commun peu pratiques avec un réseau peu développé...

« Les horaires des agences où il y a des ordinateurs ne correspondent pas à mes disponibilités. »

« Je n'ai pas le temps de me rendre à la cyberbase parce que je ne peux pas faire garder mes enfants. »

« Les espaces numériques sont loin et je ne veux pas trop prendre ma voiture à cause du prix de l'essence. »



Pierre

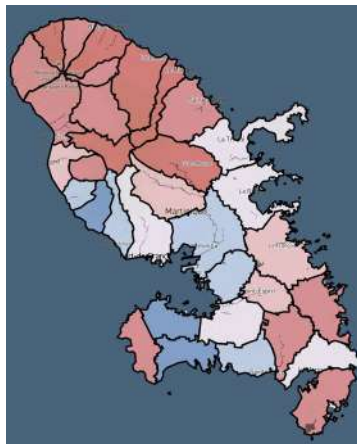
« Déjà, j'ai plutôt l'habitude de me déplacer physiquement dans les administrations pour faire mes démarches mais, sans voiture, c'est compliqué. Les horaires des transports ne sont pas tellement adaptés autour de chez moi. Vu que je n'ai pas de voiture, c'est une amie qui m'accompagne quand j'ai des choses à faire. C'est elle qui m'a dit que la cyberbase pouvait m'aider dans la démarche de retraite. »

3.6. Maîtrise de l'Internet et ses usages

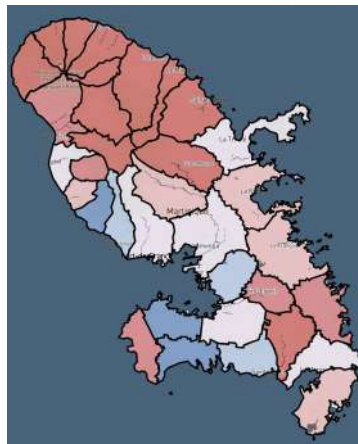
Compétences numériques

Risque faible 1 5 10 Risque fort

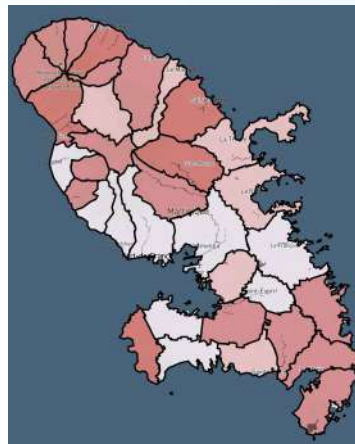
Axe coché : Compétences numériques



Indicateurs :
Part des 65 ans et plus
Part des pas ou peu diplômé-e-s
Déclinaison : Tout âge



Indicateurs :
Part des 75 ans et plus
Part des pas ou peu diplômé-e-s
Déclinaison : Senior



Indicateurs :
Part des 16-25 ans sans emploi, ni études, ni formation (NEET)
Part des pas ou peu diplômé-e-s
Déclinaison : Jeune

Observations

Dans l'IFN, les compétences numériques fondamentales sont prises en compte au travers de deux indicateurs :

- **Le niveau de diplôme**
- **L'âge des publics**

En se fiant à ces derniers, nous remarquons que les compétences numériques seraient moins élevées pour les jeunes (15-25 ans) que pour l'ensemble de la population, à cause d'un fort taux de jeunes sans emploi, ni études, ni formation.

Pour l'ensemble trois déclinaisons (+ de 65 ans, + de 75 ans et jeune), le nord de l'île présente le risque de fragilité numérique le plus élevé.

3.6. Maîtrise de l'Internet et ses usages

Compétences numériques

Une forte dépendance aux pairs

Lors des entretiens réalisés avec les Martiniquais-es, nous avons pu constater que de nombreuses personnes avaient recours à l'aide de leur entourage pour utiliser le numérique.



Gabrielle

« La dernière fois, j'étais chez une amie, j'ai dû mettre ma caméra sur le téléphone avec mon fils pour qu'il me guide sur l'ordinateur. Je suis toujours aidée par quelqu'un qui a l'air pressé donc j'ai besoin de gagner en autonomie. »



Pierre

« J'ai quand même un smartphone offert par mes enfants mais ça me fait peur d'ouvrir les applications et d'avoir accès à toutes ces informations. Ils m'ont surtout appris à me servir de whatsapp : ça me permet de leur envoyer des photos et de prendre des nouvelles d'eux. »



Talia

« Je n'ai pas pour projet de partir en métropole mais simplement de vivre ma vie sans gérer les galères de toute la famille. Je m'occupe même de certaines démarches pour mon frère de 30 ans aussi. De temps en temps j'ai un peu l'impression que c'est plus facile pour eux de se reposer sur moi. C'est une grosse pression, j'ai peur de faire des erreurs aussi. Par exemple, mon papa pour sa prime d'activité, je lui ai dit "allez lance toi, parce que si je meurs un jour, tu devras la faire !" Mais maintenant que j'ai fait la démarche une fois avec lui, c'est bon il la fait tout seul. »

3.6. Maîtrise de l'Internet et ses usages

Compétences numériques

L'importance de dépasser ses blocages dans un cadre de confiance pour aller vers l'autonomie

Beaucoup de Martiniquais-es parlent de leur appréhension comme principal frein pour utiliser les outils numériques, mais également de leur volonté d'apprendre afin de devenir autonomes.



Gabrielle

« Dès que j'ai fait une fois avec quelqu'un qui maîtrise, ça me rassure, je peux le refaire. Les gens (les enfants, les nièces, les amis) nous montrent mais ne nous expliquent pas le fond des choses. Alors que, ici (à la Cyberbase), on prend le temps de nous expliquer le b.a.-ba. »

« J'aime bien apprendre même si j'ai peur de mal faire... j'aimerais pouvoir aussi m'entraîner toute seule à la maison. »

« Au début, j'avais peur de faire mes achats en ligne mais maintenant il y a certains sites où ça va. »

« J'ai peur de me tromper parce que je ne peux plus revenir en arrière une fois que j'ai cliqué. Souvent les erreurs dans les démarches sont de bonne foi mais elles impliquent un appel pour rectifier. »

« J'avais un blocage dès qu'on disait "internet" mais en fait c'est comme pour la conduite : une fois qu'on l'a fait, c'est possible de le refaire. »

Mais, parfois, une volonté limitée pour l'apprentissage

Grâce aux cyberbases, certain-e-s martiniquais-es sont plus en confiance quant à l'utilisation du numérique et sont donc plus ouvert-e-s sur le sujet. Cependant, ils-elles ne sont pas forcément volontaires pour monter en compétences et viennent pour régler une problématique précise : réaliser une démarche, imprimer des papiers... ou encore, certaines personnes viennent seulement pour discuter - ces lieux étant également vecteurs de lien social.

3.6. Maîtrise de l'Internet et ses usages

Compétences numériques

Focus sur l'illettrisme et l'illectronisme

En Martinique, il y a une forte présence de populations étrangères venant de Dominique, d'Haïti, de Sainte Lucie, etc. Sans possibilité d'utiliser le français, elles se heurtent, entre autres, à la barrière de la langue.

Par ailleurs, le créole, même s'il est devenu une langue écrite, reconnue et diplômante, est une langue orale qui nécessite inventivité et créativité pour s'adapter au lexique du numérique. Il n'est d'ailleurs pas spécifiquement intéressant de développer l'écrit car un bon nombre d'usagers créolophones pourraient ne pas le comprendre.

Par conséquent, appuyé par des campagnes de communication "locale" multi-canaux, l'accompagnement individualisé reste indispensable pour ces publics.

Par ailleurs, la Martinique connaît un fort taux d'illettrisme (13% de la population, soit environ 30 000 personnes selon les données de l'INSEE ne 2017) qui concerne toutes les classes d'âge et catégories socio-professionnelles : jeunes, adultes, seniors, dirigeants de TPE, ... Ce sont plus généralement des personnes au profil type chômeurs et inactifs, et les zones rurales sont particulièrement touchées. Il est plus difficile d'atteindre ces publics isolés.



Regard professionnel

"Quand on accompagne sur l'utilisation des outils, on se rend parfois compte que les problématiques sont plus profondes et touchent, par exemple, la problématique de l'illettrisme. D'où l'intérêt de sensibiliser tous les professionnels de la médiation numérique et de mettre en confiance les publics. Les professionnels s'inscrivent dans le parcours des publics dès la phase d'accueil. On ne dit pas les choses de la même manière pour des personnes en difficulté : empathie, bienveillance envers la personne. L'utilisateur ne doit pas se sentir stigmatisé. Les publics ont souvent du mal à nommer leur difficulté."

ANLCI - Céline Jérôme

3.6. Maîtrise de l'Internet et ses usages

Compétences numériques



Focus sur l'illettrisme et l'illectronisme (suite)

Plusieurs facteurs sociétaux peuvent expliquer la présence de personnes en situation d'illettrisme et d'illectronisme : la part de la population étrangère et allophone (cf. diapositive précédente), la part des habitant·e·s pas ou peu diplômé·e·s, la part des séniors ne possédant pas les compétences numériques de base...

Ces personnes ne sont pas autonomes et ont besoin d'aide ou d'accompagnement (de leurs proches, par exemple) pour leurs usages du numérique. Elles rencontrent de nombreux freins dans leur utilisation des outils numériques (traitement de texte, mails, démarches en ligne...) mais également dans leurs pratiques plus récréatives, comme l'utilisation des réseaux sociaux pour rester connecté·e·s.

Les professionnel·le·s interrogé·e·s insistent sur le travail de sensibilisation à entreprendre auprès des institutions qui proposent des services dématérialisés (informations plus accessibles, utilisation du FALC...).

Regard professionnel



« L'illettrisme et l'illectronisme constituent un handicap sociétal et sont un frein à l'insertion professionnelle et sociale des personnes. Il existe une enquête pour chaque territoire ultramarin et notre territoire est doublement touché. En Martinique, 13% des habitants sont touchés par l'illettrisme, soit environ 30 000 personnes et toutes les couches de la population. Les plus de 45 ans sont doublement impactés : ils sont souvent accompagnés par leur entourage, et un jour ils se retrouvent seuls pour le faire... Les conseillers constatent en général que les personnes ne nomment pas leur difficulté. Le fait de dire "je ne sais pas lire" ne vient pas automatiquement. Il y a des indices à surveiller, par exemple quand la personne dit "Pouvez-vous noter pour moi ?" ou "Quelles sont les pièces à fournir ?". Ce sont des indices de la posture d'observation qui doivent être pris en compte par tous les aidants et médiateurs qui occupent ces fonctions d'accueil dans les lieux. »

ANLCI - Céline Jérôme

3.6. Maîtrise de l'Internet et ses usages

Compétences numériques



Des jeunes en difficulté avec les ordinateurs

En s'intéressant aux publics jeunes lors de l'enquête de terrain, nous avons pu constater que certain-e-s ne savaient pas utiliser les outils informatiques (clavier, souris, etc.) à cause de leur habitude des technologies tactiles. En effet, les jeunes sont quasiment tou-te-s équipé-e-s de smartphones qu'ils-elles utilisent pour communiquer ou pour des usages plutôt ludiques : "J'utilise Snapchat pour discuter avec mes amis", "Je sais faire des vidéos sur TikTok", "Moi, j'apprends l'espagnol" a-t-on ainsi pu entendre.

Si la Martinique connaît un fort taux d'illettrisme, les jeunes aussi sont concerné-e-s. Certain-e-s ont quitté le système scolaire et disposent de compétences littéraires fragiles. Ils-elles peuvent avoir des smartphones mais n'arrivent pas bien à lire et donc communiquent plutôt par audio.



Talia

« Je n'ai jamais mis les pieds à la Cyberbase, je n'en ressens pas le besoin. Et je ne sais pas trop ce qui est proposé dans le lieu non plus. J'utilise très facilement les réseaux sociaux, et je n'ai aucune difficulté avec les outils (téléphone ou ordinateur). Donc je me dis que ce n'est pas pour moi. »

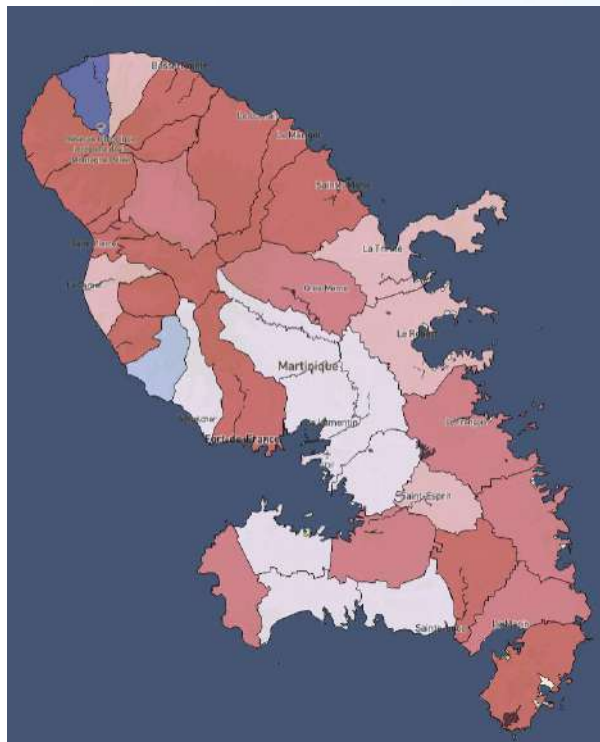
Leurs compétences numériques peuvent être également faibles. Ainsi, un professionnel commente : "Les jeunes surfent sur les réseaux sociaux mais, dès qu'il s'agit d'usages très précis, comme utiliser le traitement de texte, mettre en forme un courrier, faire des démarches administratives, là, on les perd et ce sont souvent les parents qui font à leur place."

En effet, le montage de dossier ou la rédaction de lettres de motivation sont impossibles à faire sur un téléphone et les jeunes ne disposent pas des compétences pour les réaliser avec un ordinateur - compétences dont ils-elles ont généralement besoin pour la recherche d'emploi ou pour réaliser leurs démarches administratives.

D'ailleurs, ils-elles sont rarement équipé-e-s et vont à la cyberbase quand ils-elles ont besoin d'utiliser un ordinateur, pour imprimer ou photocopier un document. Certain-e-s y vont car ils-elles ont la volonté d'apprendre à utiliser les outils quand ils-elles cherchent un emploi par exemple.

"J'étais d'abord très étonnée de leur venue, et eux étaient très contents de devenir autonome, de savoir faire leur CV et leur lettre de motivation" témoigne une professionnelle.

3.7. Focus handicap



Un part d'Allocataire Adultes Handicapés (AAH) identique quel que soit l'âge observé

Lorsque que nous observons l'Indice de Fragilité Numérique, nous pouvons constater que la part d'Allocataires Adultes Handicapés ne varie pas en fonction de l'âge et qu'elle s'élève à 7.5/10 pour les trois déclinaisons de l'Indice :

- Tout âge
- Senior
- Jeune

Nous pouvons également constater que le score par commune est identique d'une déclinaison à l'autre.

Nous pouvons en déduire que ce point peut être traité de façon identique peu importe l'âge des usagers.

Nous pouvons aussi remarquer que la part d'Allocataires Adultes Handicapés est plus importante dans le nord de l'île et beaucoup moins importante au centre de celle-ci.

3.7. Focus handicap

Un éloignement au numérique exacerbé pour les personnes en situation de handicap

Si le numérique peut faciliter la vie des personnes en situation de handicap (moteur) mais autonomes quant aux usages numériques, le handicap est généralement un vrai frein dans l'accès au numérique, et notamment en termes d'accès aux droits, pour les Martiniquais-es. Plusieurs problématiques ont été identifiées lors de l'enquête : celles de la mobilité, de l'accessibilité des outils et des lieux de médiation numérique, ainsi que celle de la méconnaissance des lieux accessibles.

Tout d'abord, la plupart des sites (privés ou publics) ne respectent pas les critères RGAA, ce qui entrave l'accès au numérique, à l'information mais surtout aux droits. Un senior de plus de 50 ans avec un handicap explique : *“je ne sais pas comment partir en vacances, je ne sais pas aller sur l'espace en ligne des impôts...”*. Ainsi, certaines personnes n'ont même pas connaissance du statut qui correspond à leurs allocations handicap.

Et, lorsqu'elles souhaitent bénéficier d'un accompagnement, elles peuvent rencontrer des freins à leur mobilité. En effet, les personnes en situation de handicap qui n'ont pas de moyen de locomotion ne peuvent se déplacer et accéder aux lieux proposant des accompagnements.

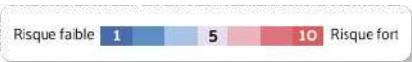
Certains individus dépendent de leur entourage pour cela, comme en témoigne cette personne : *“Je dois me faire conduire par mon amie pour aller faire mes démarches dans l'espace France Services.”*

Par ailleurs, tous les lieux de médiation numérique ne sont pas accessibles car tous les bâtiments ne respectent pas la réglementation. Mais, si le handicap peut toucher les fonctions motrices, la plupart des publics qui se déplacent sont malvoyants, malentendants, ou muets. *“Nous avons 3 ou 4 usagers malentendants ou sourds qui viennent régulièrement mais aucun professionnel de la structure ne parle le langage des signes”* témoigne une gestionnaire de lieu.

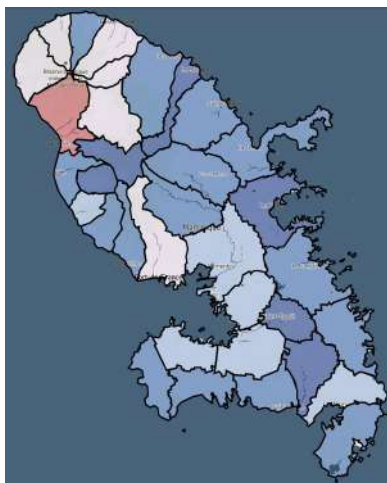
Enfin, faute d'accéder à l'information, il existe une forte méconnaissance des lieux accessibles et peu de dispositifs *“d'aller vers”* ces publics. Un professionnel explique : *“Malheureusement, rien n'est mis en place pour les personnes en situation de handicap et nous n'avons pas les moyens d'aller vers elles”*.

3.8. Les différents risques d'exclusion numérique

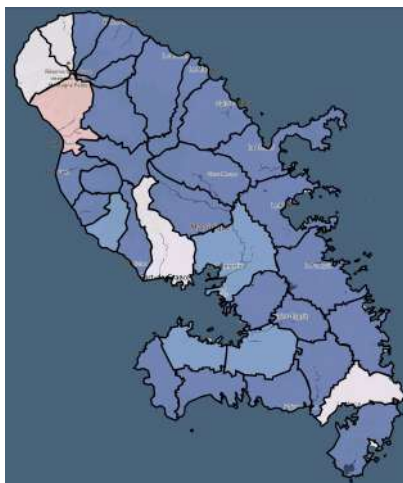
3.8.1. La part des étranger·ère·s dans la population



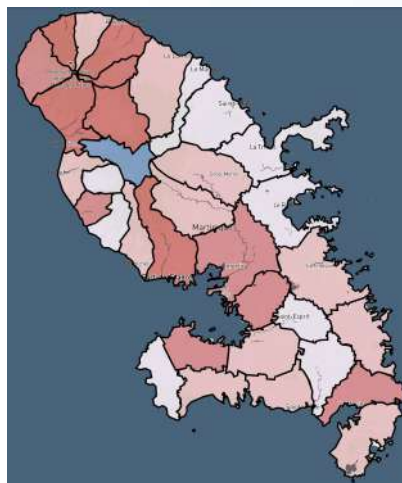
Indicateur : Part des étrangers



Déclinaison : Tout âge



Déclinaison : Senior



Déclinaison : Jeune

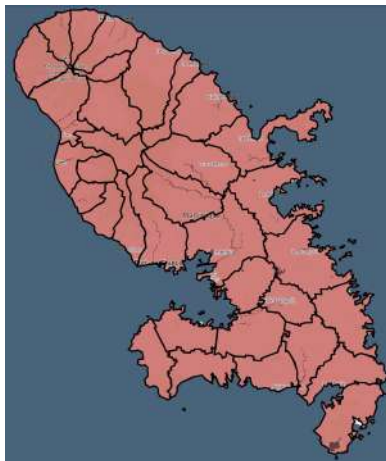
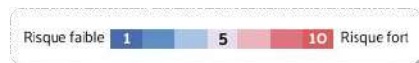
Observations

Dans l'IFN, on remarque que la part des étranger·ère·s est beaucoup plus importante sur la déclinaison "jeune" que sur le reste de la population.

Il est donc primordial de s'assurer que les lieux d'accueil qui permettent un accès et/ou un accompagnement au numérique soient en capacité d'assister le public spécifique des jeunes et allophones.

3.8. Les différents risques d'exclusion numérique

3.8.2. La part de la population ayant recours aux prestations sociales



Indicateur :
Recours aux prestations sociales

Déclinaisons :
(Identique pour les 3)

- Tout âge
- Sénior
- Jeune

Observations

L'indicateur de l'IFN "Recours aux prestations sociales" prend en compte la part des allocataires dans la population dont les ressources sont constituées à plus de 50 % de prestations sociales. Nous constatons qu'il a un score maximal sur l'ensemble du territoire, quel que soit l'âge de la population observée.

L'accès aux services publics - ou à un point internet - est d'autant plus important que ces personnes ont des actualisations de situation à faire de manière régulière et dépendent de ces aides pour vivre. Nous savons également qu'**une partie de la population ayant droit à ces prestations sociales ne les demande pas, et que la dématérialisation des services publics en constitue la cause principale** (cf. diapositive suivante).

3.8. Les différents risques d'exclusion numérique

3.8.2. La part de la population ayant recours aux prestations sociales

Focus sur le risque du non-recours aux droits :

Faute de disposer du matériel informatique (ordinateur principalement) adéquat, des compétences numériques nécessaires à l'utilisation des sites internet, ou encore des bonnes informations, de nombreux·ses Martiniquais·es ne réalisent pas les démarches administratives leur permettant d'accéder à leurs droits. Ce constat a été confirmé lors des entretiens menés lors de notre enquête de terrain :



Talia

« On m'a parlé d'une demande de bourse à faire avec le CROUS... j'avoue que je procrastine et je ne m'en suis toujours pas occupée. »



Pierre

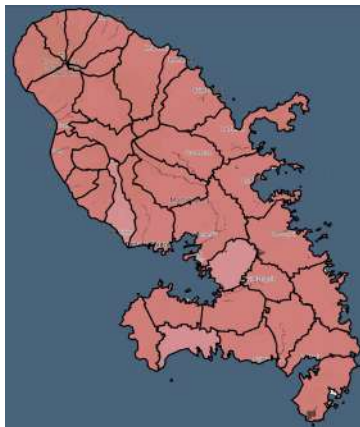
« *Honnêtement, j'ai failli abandonner. Si mon amie ne m'avait pas parlé de la cyberbase, je n'aurais peut-être jamais eu ma retraite. Je sais que j'y ai le droit pourtant mais c'est quand même très compliqué de comprendre le langage spécifique utilisé sur ce genre de site. Moi, j'étais complètement dépassé avec cette histoire de trimestres. Il m'en manquait alors j'ai continué le travail mais après je suis resté sans ressources pendant plusieurs mois le temps que mon dossier soit traité. La conseillère a même dû relancer une demande car on n'avait pas de nouvelles de la première. »*

3.8. Les différents risques d'exclusion numérique

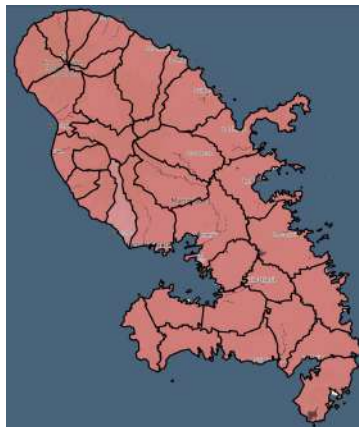
3.8.3. La part de la population au chômage

Risque faible 1 5 10 Risque fort

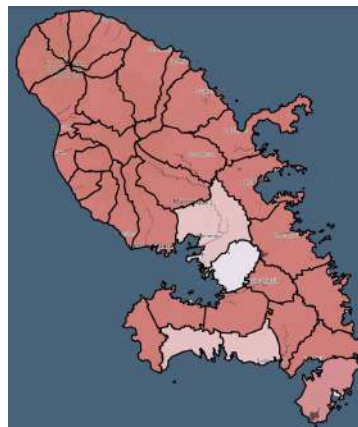
Indicateur : Taux de chômage



Déclinaison : Tout âge



Déclinaison : Senior



Déclinaison : Jeune

Observations

On remarque que l'indicateur "taux de chômage" de l'IFN est globalement très élevé sur l'ensemble de l'île. Il est cependant légèrement plus bas pour la déclinaison "jeune" sur les communes de Ducos (5.0), du Lamentin, du Diamant et de Sainte-Luce (7.0).

Ces infos concordent avec celles observées sur dataemploi.pole-emploi.fr



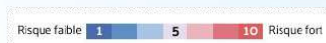
3.8. Les différents risques d'exclusion numérique

3.8.4. La part de la population pas ou peu diplômée



Observations

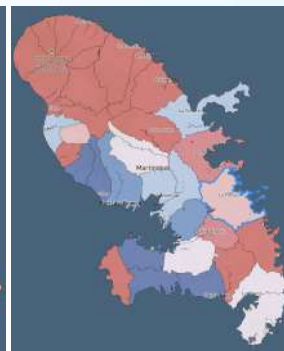
En analysant les données de dataemploi.pole-emploi.fr pour la Martinique, on s'aperçoit que la majorité des demandeur-se-s d'emploi en Martinique ont un niveau d'étude inférieur au bac.



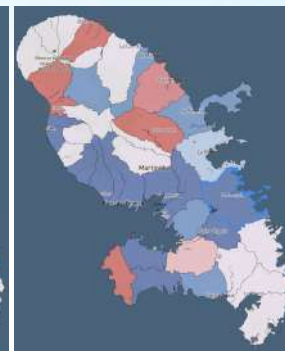
Indicateur : Part des pas ou peu diplômé-e-s



Déclinaison : Tout âge



Déclinaison : Senior



Déclinaison : Jeune

Nous retrouvons sur l'IFN l'indicateur "Part des pas ou peu diplômé-e-s" car il existe une certaine corrélation entre le niveau d'étude et l'éloignement au numérique des personnes. Nous pouvons d'ailleurs observer que, plus la population est jeune, plus le niveau d'étude est élevé.

4. L'offre actuelle du territoire

4.1. Synthèse des rencontres avec les professionnel·le·s

4.1.1. Les besoins et objectifs des professionnel·le·s

4.1.2. Les leviers identifiés

4.2. Maillage et couverture du territoire

4.2.1. Une couverture du territoire partielle

4.2.2. L'offre par EPCI

4.3. L'offre de médiation numérique

4.3.1. En quelques chiffres

4.3.2. État des lieux du dispositif des CNFS

4.1. Synthèse des rencontres avec les professionnel·le·s

4.1.1. Les besoins et les objectifs des professionnel·le·s interrogé·e·s

Nos échanges avec les professionnel·le·s de la médiation numérique présent·e·s en Martinique font ressortir un **objectif principal pour soutenir les activités d'inclusion numérique de la population : la nécessité de créer et/ou de renforcer les liens entre les structures actrices du territoire.**

Ils·elles mentionnent tou·te·s le besoin de structurer et d'animer le réseau grâce à une **cartographie complète des lieux d'insertion et de médiation numérique, une plateforme pour échanger entre acteurs, la facilitation de partenariats et la dé-complexification du parcours des personnes accompagnées** par une meilleure coordination entre les acteurs concernés.

Ainsi, la création d'un **Hub pour un numérique inclusif local** leur paraît un moyen souhaitable à la mise en œuvre d'une telle structuration. Ceci serait également l'occasion de développer et d'outiller l'offre de médiation numérique et d'assurer un meilleur maillage sur l'ensemble de l'île. La création de ce réseau serait aussi un tremplin pour travailler sur la structuration du métier de médiateur·trice numérique et sur la montée en compétences de ces professionnel·le·s.

À une autre échelle, **l'amélioration de l'accompagnement** est aussi une préoccupation qui ressort de nos entretiens, notamment dans la **nécessité d'adapter l'offre de médiation à la réalité du territoire.** Dans ce cadre, les professionnel·le·s souhaiteraient pouvoir mettre en place des bilans de satisfaction à la fin de chaque accompagnement, pour identifier des axes d'amélioration.

Les acteurs souhaiteraient également pouvoir **développer de nouveaux types d'ateliers, notamment sur tablette et smartphone**, ainsi que des formations pour lutter contre les arnaques en ligne.

Enfin, pour s'adapter aux réalités du territoire, les professionnel·le·s soulignent l'enjeu de la mobilité car il est indispensable que les médiateur·trice·s puissent **atteindre les publics les plus éloignés (géographiquement) de l'offre de médiation numérique.** Ils·elles sont nombreux à mentionner l'utilité d'avoir une cartographie identifiant les besoins du territoire pour assurer un meilleur maillage de leurs activités d'accompagnement.

4.1. Synthèse des rencontres avec les professionnel·le·s

4.1.1. Les besoins et les objectifs des professionnel·le·s interrogé·e·s (suite)

Il ressort de nos entretiens que le développement de l'offre de médiation numérique doit aussi passer par un meilleur outillage des professionnel·le·s, ainsi que par le développement de leurs compétences. Ainsi, il est important **d'améliorer et de diversifier l'offre de formation à leur destination**. Ces dernier·ère·s nous ont partagé leur volonté d'être formé·e·s sur des sujets tels que :

- l'utilisation du service de Aidant Connect,
- l'accueil des personnes malentendantes,
- l'accompagnement des publics sensibles ou fragiles (en situation de handicap, d'illettrisme, etc.),
- ou encore la mise en confiance des usager·ère·s afin de savoir comment créer un engouement autour des outils numériques pour les personnes les plus sceptiques.

Les difficultés d'accès au réseau internet sont également ressenties par les professionnel·le·s qui soulignent le besoin de disposer d'un réseau fiable et performant pour réaliser les accompagnements. *«C'est aussi compliqué pour nous d'accompagner les publics quand on n'a pas la connexion nécessaire.»* indique un médiateur.

Enfin, les professionnel·le·s mentionnent l'importance de s'appuyer sur les dispositifs déjà existants en Martinique, avec l'aide de politiques publiques efficaces. Parmi ces dispositifs, certains ont été cités plusieurs fois :

- le processus de "Dites-le nous-une-fois",
- le Pass numérique,
- et les structures existantes telles que les fablabs (Ecomobil et La Sphère) et l'association La Brigade.

Concernant les politiques publiques, il est notamment ressorti est le **besoin de simplifier l'accessibilité des démarches et la joignabilité des services administratifs**.

4.1. Synthèses des rencontres avec les professionnel·le·s

4.1.2. Les leviers identifiés

Lors de nos entretiens, nous avons pu identifier des leviers et des bonnes pratiques déjà existants sur lesquels les acteurs pourraient s'appuyer pour leurs actions d'inclusion numérique.

Tout d'abord, pour assurer l'animation et la coordination du réseau des nombreuses structures de l'île :

- Plusieurs acteurs tentent de mettre en place des **réunions de travail régulières pour favoriser la coopération entre leurs organisations.**
- A un niveau plus global, des discussions sont engagées pour la **création d'un canal de discussion sur le territoire à destination des professionnel·le·s de la médiation numérique.**
- La création d'un Hub Antilles pour un numérique inclusif a également été évoquée afin de renforcer la coordination entre les acteurs, de les outiller, et d'assurer un meilleur maillage du territoire.

Dans une autre mesure, les relations avec les administrations publiques de la métropole s'améliorent progressivement, par la désignation d'un interlocuteur dédié dans chaque administration, par exemple. L'habilitation Aidants Connect a également été mentionnée comme un levier intéressant à activer pour les parcours des personnes. Par ailleurs, dans certaines zones, les acteurs saluent l'animation du réseau France Service, assurée par des référent·e·s efficaces.

Les professionnel·le·s observent de manière globale une **augmentation de l'intérêt des martiniquais-es pour se former sur les questions du numérique** et le territoire offre lui-même une certaine offre dans ce sens.

En ce qui concerne les ressources mobilisables, et plus particulièrement des financements, les structures de Martinique peuvent s'appuyer sur les **aides de l'Union européenne et de l'État**

Enfin, l'équipement fourni aux CNFS est souvent convenable dans le cadre de leur exercice (même si ce n'est pas le cas pour tou·te·s).

4.2. Maillage et couverture du territoire

4.2.1. Une couverture du territoire partielle



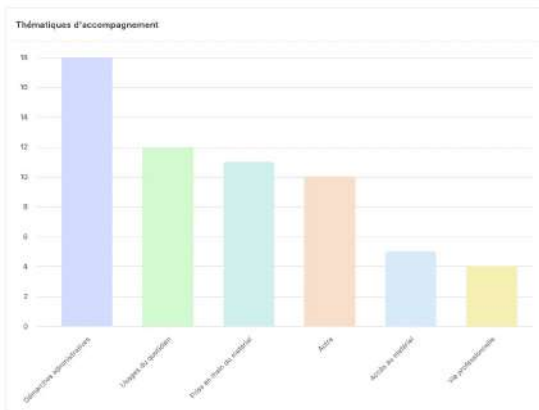
Observations

- **142 lieux de médiation numérique** ont été recensés sur le territoire martiniquais. Ces lieux proposent des accompagnements différents, de l'accès au matériel à l'accompagnement sur les démarches administratives en passant par la maîtrise des équipements et la culture numérique.
- Par exemple, les espaces France Services, les Cyberbases, les CCAS sont des lieux d'accompagnement au numérique.
- La couverture du territoire est inégale, et on remarque sur cette carte que l'EPCI du Nord est particulièrement peu dense en matière d'accompagnement.
- Les slides ci-après décrivent les offres proposées par ces structures par territoire. En annexe, [l'offre de chaque commune](#) est détaillée.

4.2.2. L'offre par EPCI

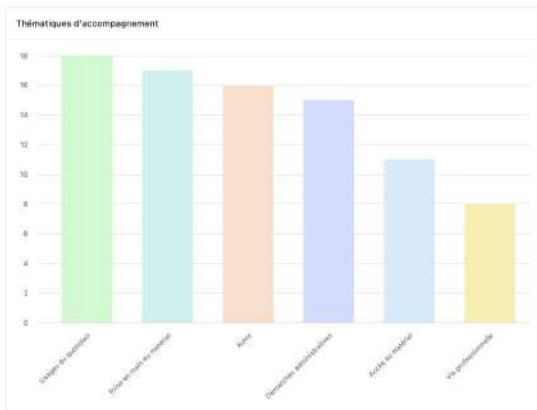
Communauté d'agglomération de l'Esplanade Sud

Structures de médiation numérique	dont l'offre est spécifiée	Population du territoire
40	27	116552



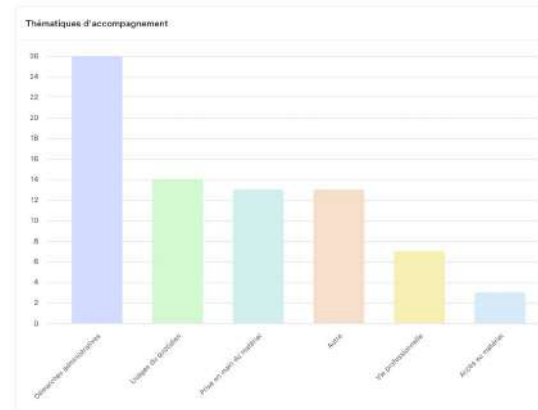
Communauté d'agglomération du Centre

Structures de médiation numérique	dont l'offre est spécifiée	Population du territoire
52	32	154057



Communauté d'agglomération des Pays du Nord

Structures de médiation numérique	dont l'offre est spécifiée	Population du territoire
50	38	98797



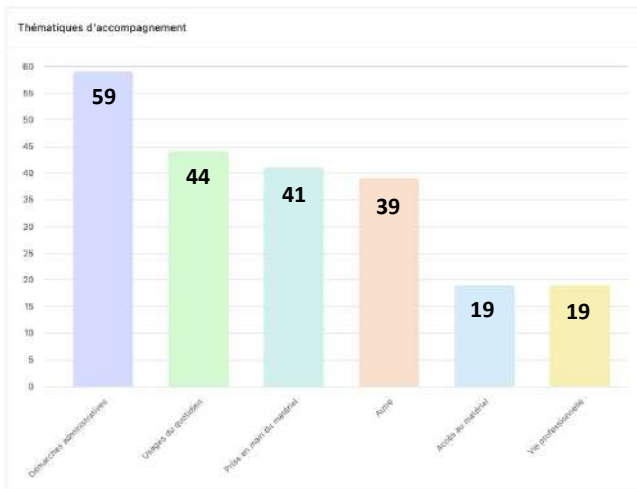
4.3. L'offre de médiation numérique

4.3.1. L'offre du territoire en quelques chiffres

Structures de médiation numérique
142

dont l'offre est spécifiée
97

Population du territoire
369406



Observations

➡ **142** structures de médiation numérique ont été recensées en Martinique, dont 50 dans le Pays du Nord, 52 dans le Centre et 40 dans l'Espace Sud.

➡ **68%** de ces structures ont spécifié leur offre selon le standard de données officiel du secteur : les pourcentages présentés sont calculés sur cette portion des structures recensées.

➡ La thématique la plus représentée concerne l'accompagnement aux **démarches administratives** que **61%** des structures déclarent proposer.

➡ Pour un territoire où l'accès au numérique semble être un enjeu majeur, avec des problématiques de couverture réseau et de pouvoir d'achat, **la mise à disposition d'une connexion et/ou d'un ordinateur est faiblement représentée** dans les thématiques d'accompagnement spécifiées dans l'offre (seulement **20%** des structures le proposent).

➡ La thématique "Autres" regroupe les **accompagnements spécifiques** : parentalité, citoyenneté, créativité, culture numérique...

4.3. L'offre de médiation numérique

4.3.2. Répartition de l'offre

L'**accompagnement aux démarches administratives** est une constante dans les offres de médiation numérique recensées sur le territoire Martiniquais, tout comme l'**accès à du matériel** et la **prise en main d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un smartphone**. Des services plus spécifiques sont également recensés auprès de certaines structures.

Soutenir la parentalité et l'éducation avec le numérique

Espace Sud - Rivière Salée
France Services - Trois Ilets
Cyberbase - Gros Morne
Cap Nord - Marigot
Le Park Numérique - Fort de France

Créer avec le numérique

Espace Sud - Rivière Salée
Fédération des associations du Marin - Le Marin
M@g atelier - Trois Ilets & Le Lamentin
Cap Nord - Marigot

Créer et développer mon entreprise

Espace Sud - Rivière Salée
Fédération des associations du Marin - Le Marin
Cap Nord - Marigot
Kaleidoscope - Trois-ilets

Approfondir ma culture numérique

Espace Sud - Rivière Salée
France Services - Trois Ilets
Up and Space - Rivière-Salée
Cyberbase - Gros Morne
Cap Nord - Marigot
FORE - Le Lamentin
CACEM CNFS - EPCI Centre

Favoriser mon insertion professionnelle

FORE - Le Lamentin
Mairie - Sainte Marie
France Services - Les Routs de Dillon
Milcem - Le Lamentin

4.3. L'offre de médiation numérique

4.3.3. État des lieux du dispositif des CNFS

Cartographie des CNFS



Observations

Le déploiement du dispositif national CNFS sur le territoire de Martinique permet de renforcer sensiblement la capacité d'accompagnement des publics en difficulté, avec plus de 30 postes créés au sein de structures publiques ou privées.

Complémentaire à l'accompagnement vers l'accès aux droits et la facilitation des démarches administratives proposé par les espaces France Service, le rôle des conseillers et conseillères numériques est de renforcer les compétences pour atteindre l'autonomie.

Le réseau en train de se constituer est un atout pour le territoire mais il reste à consolider :

- pérennisation des postes et diversification des financements à terme
- montée en compétence des professionnels
- inscription dans les écosystèmes locaux et recherche de complémentarité



5. Organisation et financement

5.1. [Typologie des acteurs](#)

5.2. [Modèles économiques des acteurs](#)

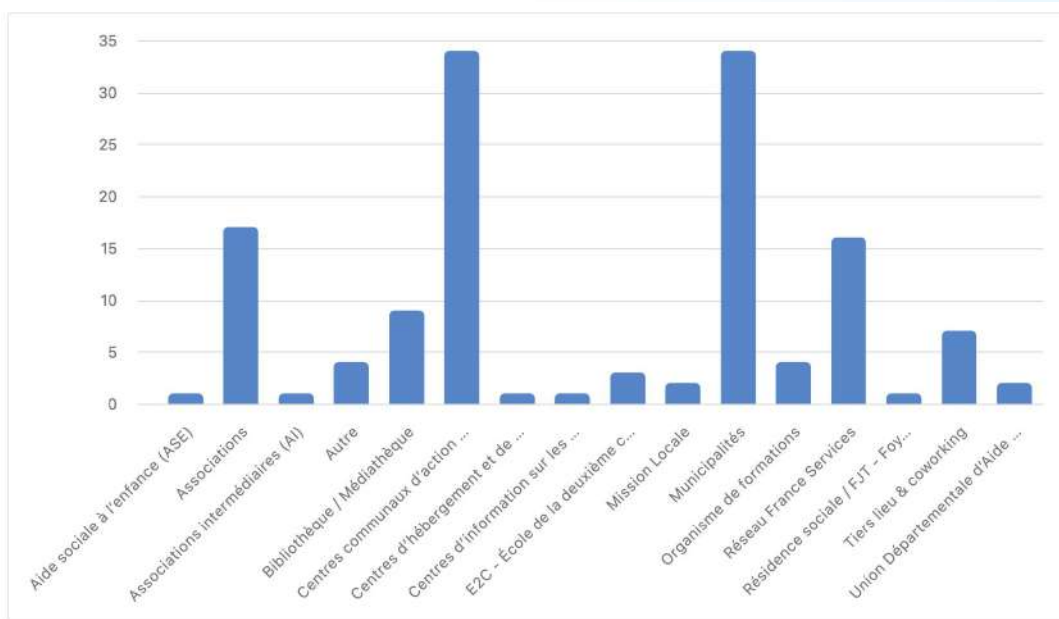
5.3. [Les financements mobilisés et mobilisables](#)

5.4. [Zoom sur le dispositif des Pass numériques](#)

5.5. [Des acteurs en attente de dynamique collective](#)

5.1. Typologie des acteurs

5.1.1. Statuts juridiques des structures



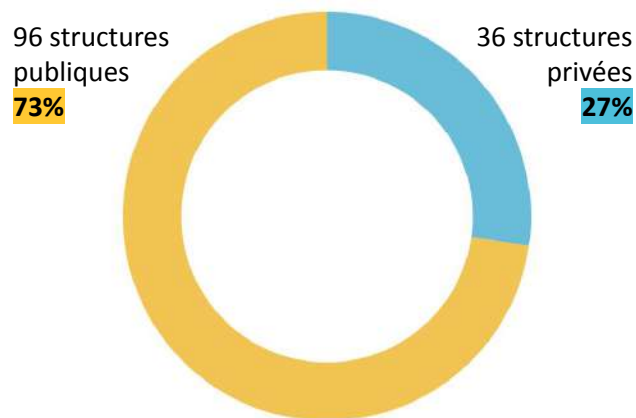
Observations

Les structures qui proposent des activités de médiation numérique sont en majorité les CCAS (centres communaux d'action sociale) et les municipalités. Viennent ensuite les associations de terrain et les structures du réseau France Services, puis, dans une moindre mesure, les tiers-lieux et les bibliothèques & médiathèques.

En comparant ces chiffres à ceux de l'Observatoire national de l'inclusion numérique (édition 2022) de La Mednum, on remarque que la proposition de communes investies sur le sujet est beaucoup plus importante en Martinique que sur l'ensemble du territoire national.

5.1. Typologie des acteurs

5.1.2. Répartition entre les acteurs privés et publics



Observations

D'après le recensement des lieux de médiation numérique selon le standard de données opéré par La Mednum, le territoire de la Martinique compte **142** lieux de médiation numérique.

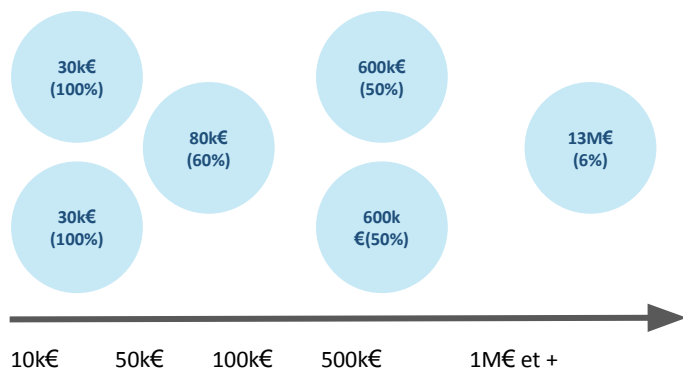
Ces opérateurs sont publics à 73 % et privés à 27%.

Les opérateurs publics sont des communes, des EPCI, la CTM elle-même, et des structures de service public telles que les Missions Locales, Pôle Emploi ou la CAF.

Parmi les opérateurs privés, une très large majorité sont des structures associatives, acteurs de l'ESS. Le territoire compte aussi quelques opérateurs économiques que l'on pourrait considérer comme lucratifs même si leur chiffre d'affaires généré par cette activité reste modeste.

5.2. Modèles économiques des acteurs

5.2.1. Deux groupes d'acteurs distincts



Budget des structures interrogées (part des activités d'inclusion numérique en %)

Observations

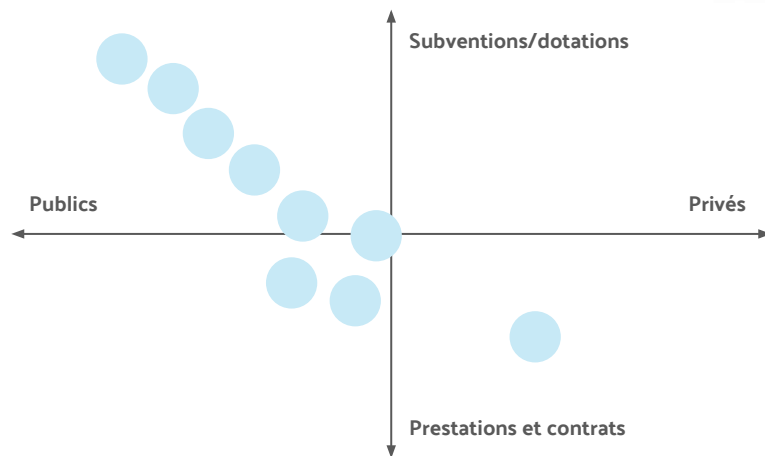
Parmi les acteurs privés d'inclusion et de médiation numérique, on peut remarquer **une distinction assez nette entre 2 groupes d'acteurs** :

1/ Des acteurs que l'on pourrait qualifier de pérennes et structurants : pour ces opérateurs, l'inclusion numérique n'est que l'une des activités (au côté d'activités sociales, d'insertion ou d'accès à l'emploi). Ils disposent de budgets consacrés à l'inclusion numérique de plus de 500 k€ annuels, avec une visibilité à 3 ans. C'est par exemple le cas des Missions Locales ou de l'association Open IT Martinique. Ces acteurs accèdent à des financements européens, répondent à des appels à projet structurants de l'Etat, comme celui du dispositif des CNFS.

2/ Des acteurs de plus petite taille, plus fragiles, disposant souvent d'un mix d'activités plus réduit : leurs budgets annuels consacrés à l'inclusion numérique sont plutôt de l'ordre de 30 à 80 k€, avec une très faible visibilité sur la pérennité de ces financements. Ces acteurs sont financés par des dispositifs tels que la politique de la ville ou des financements de collectivités et d'opérateurs de service public.

5.2. Modèles économiques des acteurs

5.2.2. Une certaine dépendance aux financements publics



Types de financement des structures interrogées

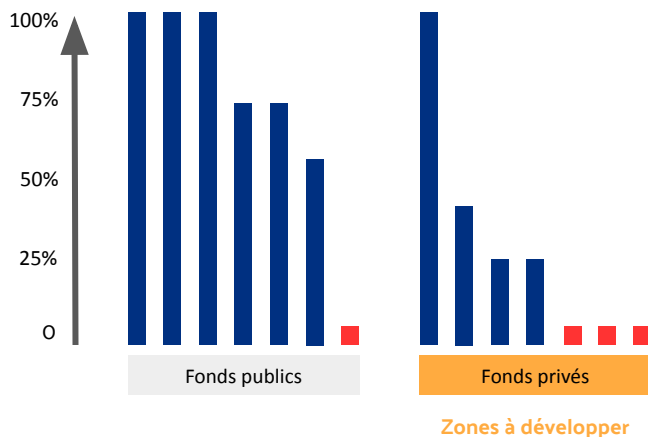
Observations

Quelle que soit la taille des acteurs de l'inclusion numérique, **le modèle économique dominant reste à ce jour le recours au financement public**, par voie de subvention majoritairement, avec ses avantages (fiabilité, légitimité) et ses inconvénients (dépendance, délais de règlement).

Les différents niveaux d'entités publiques financeuses sont mentionnés par les acteurs : l'Union européenne (avec un évident seuil à l'entrée), l'État, la CTM, les EPCI et les communes. Les EPCI souhaitent notamment apporter des réponses communautaires aux appels à projets, avec la volonté de mobiliser tous les financements possibles pour pouvoir apporter une aide logistique, matérielle et des ressources aux communes. Les opérateurs de service public sont généralement bien identifiés et également mis à contribution (cf. diapositives suivantes).

5.3. Les financements mobilisés et mobilisables

5.3.1. Des financements divers mais pas toujours mobilisables



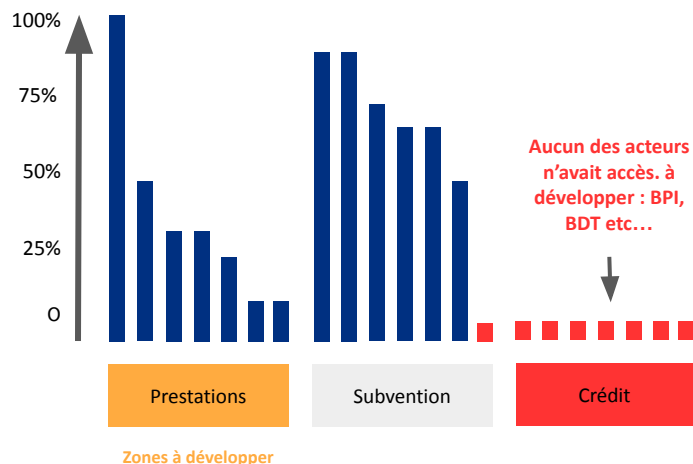
Observations

En matière de financement privés, plusieurs acteurs témoignent de la participation d'acteurs privés, entreprises et associations locales, via des prestations de formation, des adhésions, du sponsoring et de la mise à disposition de moyens.

De manière plus surprenante, **les fondations d'entreprises sont très rarement mobilisées** (hormis la Fondation Orange) comme source de financement d'actions d'inclusion numérique, alors même que ce type de financement a tendance à se développer à l'échelle nationale (fondations AFNIC, Crédit Agricole, AG2R, etc.).

5.3. Les financements mobilisés et mobilisables

5.3.1. Des financements divers mais pas toujours mobilisables



Observations

Nous constatons que **la part de vente de prestations est significative dans les ressources des opérateurs**. Cela révèle une capacité à se positionner en offreur de service en complément de la mobilisation de subventions, sur quoi nous voyons matière à capitaliser pour renforcer les modèles économiques existants

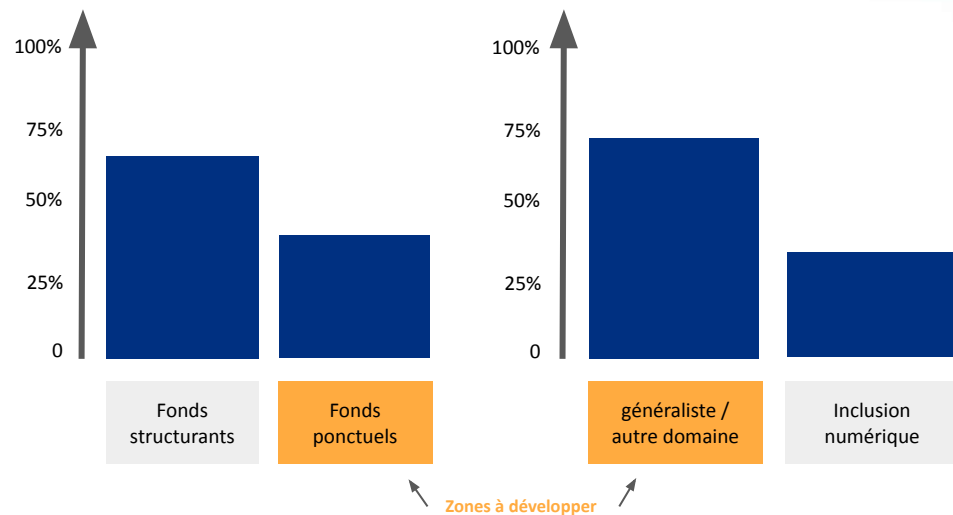
Le recours à **l'emprunt bancaire ou aux titres participatifs / associatifs** (voire à **l'investissement** pour les sociétés) reste à ce jour un angle mort dans l'éventail des solutions de financement du secteur de l'inclusion numérique en Martinique.

Ce type d'outil permettant de renforcer la trésorerie des opérateurs ne se substitue pas à la recherche de produits d'exploitation directs, mais constitue un levier de développement, permettant de **réduire la dépendance aux financements publics et de financer de l'investissement**.

5.3. Les financements mobilisés et mobilisables

Des financements divers mais pas toujours mobilisables

Quantification en % des fonds mobilisables et leur fléchage



Les professionnel·les mentionnent cependant des difficultés d'accès aux subventions publiques, qu'elles soient délivrées par des AAP/AMI ou par des conventions pluriannuelles. Nous avons notamment pu noter les interventions suivantes :

- “La recherche de financement et les réponses à rédiger prennent beaucoup de temps.”
- “Il manque des financements, il faut donc se battre pour les avoir.”
- “Il y a des AMI, des AAP, du mécénat (Fondation Orange), la CTM avec le “Balan dijital” mais ce n'est pas forcément pour tous et sur tout.”
- “Le faible portage politique ne facilite pas la recherche de financements. La thématique du numérique n'est pas fléchée comme une priorité par nos élus. On n'a pas de visibilité sur les moyens mis en œuvre, et je les sens un peu faibles.”

5.3. Les financements mobilisés et mobilisables

État	CTM	Opérateurs
Plan de relance Politique de la ville Tiers lieux PIC France Services Aidant connect CPER - CCT CEJ Ministères (OM, EN, ANCT)	CPER - CCT Projet inclusion num Entreprises Structuration filière	CAF Pôle emploi DEETS, CGSS, DRAJES ARS RSMA ANLCI AGEFMA (formation) PJJ OPCO
	Europe	
	Erasmus+ FEDER FSE - FSE+ MFPA (parfois)	EPCI
		Pass numérique
	Fondations	Ville
	Fondation Orange Fondation EDF Fondation Crédit Agricole	Mises à disposition Pas de budget alloués

Cette liste non exhaustive de financements mobilisés par les acteurs de l'inclusion numérique est issue d'un atelier organisé à la CTM en mars 2023 regroupant une dizaine d'acteurs. Elle ne résume pas la situation en Martinique mais offre un éclairage représentatif.

Observations

Certains financements de l'Etat ont été identifiés par les financeurs publics du territoire mais ils ne sont pas ou très peu mobilisés par les acteurs. Parmi ces financements, nous pouvons citer :

- Le "Plan pauvreté" géré par la Préfecture
- Le fonds de péréquation
- Le Contrat de Convergence et de Transformation - 500k€
- La dotation de soutien à l'investissement local (DSIL) et la dotation de l'État aux territoires ruraux (DETR) - 420k€
- Fonds "France 2023"
- Et, dans une moindre mesure, les contrats de ville - 492k €/an.

5.4. Zoom sur le dispositif des Pass Numériques

Cartographie



Près d'une trentaine de lieux de médiation sont à ce jour aptes à recevoir des Pass numériques.

Eclairage

Le dispositif Pass Numérique a pour objectif de **faciliter l'accès à des services d'accompagnement pour les particuliers**, en permettant de payer totalement ou partiellement des services de médiation numérique. Il prend la forme d'un carnet de plusieurs chèques (sur le modèle des tickets-restaurant). **Tous les acteurs concernés par les sujets de difficultés numériques des citoyens, de leurs usagers ou de leurs clients, peuvent devenir commanditaires de pass #APTIC.** Ils achètent et distribuent les Pass aux personnes identifiées qui peuvent ensuite se faire accompagner ou former dans les structures labellisées. Les personnes reçoivent le Pass Numérique auprès d'une structure locale (guichet de service public, associations, travailleurs sociaux, etc.) et peuvent ensuite s'inscrire à un atelier d'accompagnement au numérique. Les lieux qui délivrent la formation sont alors contre-payés de la valeur du Pass.

Près d'une trentaine de lieux de médiation numérique sont à ce jour aptes à recevoir des Pass Numériques en Martinique. Le dispositif n'a pas vraiment décollé à l'échelle nationale, même si certains acteurs comme Pôle Emploi poursuivent son utilisation. Malgré cette relative mise en sommeil, le recensement de lieux labellisés constitue une base d'acteurs pouvant être rapidement mobilisés.

5.5. Des acteurs en attente de dynamique collective

Observations

Lors des ateliers animés avec les acteurs locaux de l'inclusion numérique et les principales collectivités, 4 familles de besoins convergents ont été identifiées.

Partant du constat d'un manque de mutualisation, les acteurs se retrouvent sur l'intérêt de renforcer l'existant en termes de coordination, de mutualisation, d'accompagnement et d'échange.

Ces besoins dessinent la place d'un **Hub pour un numérique inclusif local**, qui répondrait aux attentes des acteurs en matière de dynamique collective et permettrait de structurer le réseau, de renforcer la qualité des actions, de connecter les différents niveaux d'acteurs.

Les besoins identifiés

→ COORDONNER

- Définir une stratégie commune et concertée à 3 ans
- Profiter des moyens financiers existants (notamment CTM en investissement) et renforcer les moyens pour les EPCI

→ MUTUALISER

- Mutualisation de moyens, ressources techniques ou humaines
- Identifier et partager des bonnes pratiques

→ ACCOMPAGNER

- Améliorer les pratiques des acteurs de terrain, faire évoluer leurs modèles économiques
- Acculturer et informer les décideur-se-s politiques et élu-e-s sur les effets bénéfiques (notamment économiques) d'une politique d'inclusion numérique

→ ÉCHANGER

- Disposer d'un espace d'échange (pour informer, communiquer, évaluer l'impact...)
- Renforcer les liens avec les acteurs nationaux de l'État (BPI, Banque des Territoires, ANCT)



6. Préconisations et orientations

6.1. [Vers une stratégie territorialisée](#)

6.2. [Préconisations pour la future stratégie](#)

6.1. Vers une stratégie territorialisée

Ambitions et objectifs

Opportunités identifiées :

- Une large partie de l'action de terrain est aujourd'hui portée par les collectivités qui disposent d'une certaine capacité d'investissement.
- Une volonté politique forte de coopération, de la part de la CTM, des 3 EPCI (stratégies en cours de formalisation) et des représentant-e-s de l'Etat.
- Des acteurs et opérateurs historiques très implantés (à l'exemple des Missions locales).
- Une vision de l'inclusion numérique et de son impact très mature, associée à une forte ambition en matière d'accompagnement numérique des acteurs du territoire.
- Une vision affirmée sur le développement économique du secteur de l'inclusion numérique.

Possibles difficultés à lever :

- Une densité encore faible d'acteurs privés spécialisés (associations, entreprises sociales, etc.).
- Un besoin social très fort, que l'existant ne parvient pas à couvrir totalement.
- Un travail de cartographie et de coordination encore naissant.
- Une stratégie territoriale et une collaboration entre collectivités autour des besoins sociaux à construire.
- Un Hub "V1" dont le positionnement n'était pas clairement établi.
- Une tendance naturelle des collectivités à travailler en "silos" qu'il sera nécessaire de dépasser.

6.2. Préconisations pour la future stratégie

Gouvernance et animation territoriale

- Positionner la CTM comme collectivité pilote de la politique d'inclusion numérique dans le cadre de la stratégie France Numérique Ensemble, en bonne intelligence avec les 3 EPCI.
- Adopter une approche partenariale co-construite par l'ensemble des acteurs : collectivités territoriales - médiateurs numériques - travailleurs sociaux - associations - chercheurs. Une approche « bottom up » serait préférable à une approche « top down », pour aller au bout de la volonté de territorialiser la politique d'inclusion numérique.
- Renforcer la montée en compétences des acteurs d'inclusion et de médiation numérique locaux.
- Identifier tous les acteurs de l'inclusion numérique : pas seulement les institutionnels, mais aussi les associations, entreprises, tiers-lieux, ainsi que les dynamiques collectives spontanées.
- Participer à la dynamique locale : création du Hub Antilles.

Financement des acteurs et des projets

- Favoriser l'accès aux financements européens notamment par un apport d'ingénierie opérationnelle pour les porteurs de projet et la mise en place du fond JEREMIE.
- Explorer les financements de l'inclusion numérique "non fléchés" (financements généralistes ou d'autres domaines comme la santé, l'éducation, le tourisme, etc.).
- Favoriser l'accès aux financements privés (via les Fondations nationales par exemple).
- Encourager et accompagner le développement de modèles économiques "hybrides" associant subvention et prestations (notamment de formation professionnelle).

6.2. Préconisations pour la future stratégie

Montée en compétences des professionnel-le-s

- Développer la formation continue des professionnel-le-s de la médiation numérique pour adapter leurs compétences à leurs réalités opérationnelles ; faire évoluer les médiateur-trice-s vers de l'expertise dans leur domaine ; tabler sur la complémentarité des compétences.
- Accompagner les professionnel-le-s du social pour apprendre à travailler sur les postures d'accompagnement et la gestion des données personnelles (mise en conformité RGPD).
- Assurer une meilleure continuité territoriale sur les formations des aidant-e-s (formations locales plutôt qu'en France hexagonale). Renforcer l'adéquation des formations aux réalités opérationnelles.
- Nécessité de privilégier des postes stables et formés sur des programmations pluriannuelles. Un management par des contrats courts et précaires risque de limiter les résultats des efforts pour structurer la filière.

Montée en compétences de la population

- Réévaluer les enjeux de l'inclusion numérique suite à la crise sanitaire : la crise a montré qu'au-delà des plus exclu-e-s, peu d'usager-ère-s se sentaient armé-e-s face à la montée en charge du numérique.
- Respecter le choix des irréductibles réfractaires et leur garantir, ainsi qu'aux personnes dont les difficultés (handicap, maladie, illettrisme...) ne permettront pas l'accès au numérique, un accompagnement humain, pour ne pas créer d'inégalités dans l'accès aux droits.
- Ne pas résumer l'usage numérique à l'accès aux droits et associer Internet au plaisir d'utiliser.
- Mobiliser les publics cibles : habitant-e-s, professionnel-le-s, acteurs éducatifs, associatifs, culturels, acteurs publics...
- « Véhiculer la notion de numérique capacitant » est positif, mais cela devrait également s'accompagner d'une réflexion sur la manière de favoriser l'encapacitation des citoyens modestes.
- Structurer et renforcer le soutien à la filière reconditionnement informatique en Martinique. Privilégier le réemploi des matériels informatiques et électroniques. Soutenir la mise à disposition de matériel de seconde main reconditionné et adapté à notre climat.

6.2. Préconisations pour la future stratégie

Actions et dispositifs

- Renforcer les interventions d'inclusion numérique mobile pour développer des solutions "d'aller-vers", en intégrant notamment la dimension santé (Mon espace santé)
- Valoriser les dispositifs existants comme La Brigade MOBILE de la CTM - Le BUS PLUS
- Continuer à inciter les opérateurs locaux à proposer un tarif social concernant l'abonnement à la connexion.
- Accompagner les acteurs publics et privés dans leurs dons de matériels informatiques et poursuivre la structuration d'une filière martiniquaise.
- Consolider les opérateurs de médiation : valoriser les médiateur-trice-s et tou-te-s ceux-celles qui travaillent sur le sujet, diversifier les profils, professionnaliser leurs offres, élaborer un cadre et des moyens d'agir.
- Démultiplier les lieux d'actions : permettre aux médiateur-trice-s d'être mobiles, d'aller à la rencontre des publics : dans les écoles, les EHPAD, sur les marchés, les chantiers, les foyers ruraux, etc.
- Élaborer une charte voire un label qualité dédié aux lieux de médiation numérique

Data et mesure d'impact

- Définir des indicateurs d'impact propre au territoire et connectés avec les stratégies des intercommunalités, accompagner et développer une culture de pilotage de la politique d'inclusion par la donnée.
- Évaluer l'impact des actions : on associe souvent innovation numérique et technologie, mais le levier de transformation des territoires, ce sont "les gens", pas seulement la technologie.
- Collecter des données et valoriser l'impact de la médiation numérique.
- Déployer les solutions de diagnostic et d'accompagnement permettant de mesurer « tant les compétences numériques (en harmonie avec le référentiel européen de compétences DigComp proposées dans le cadre de France Numérique Ensemble) que les autres difficultés qui y concourent ». Dans ce cadre, il faut également prendre en compte les différences en termes de contextes, de cultures numériques, de capacités et leurs causes.

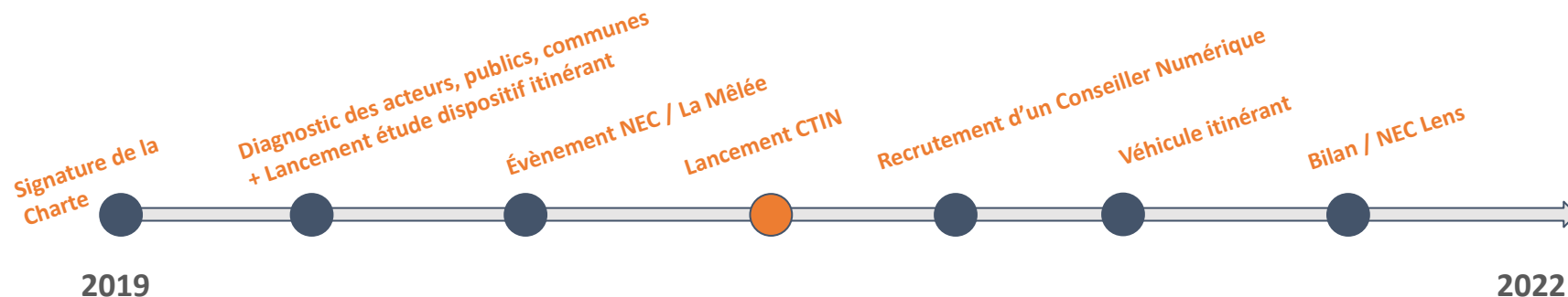
6.3. Inspirations et bonnes pratiques

Communauté d'Agglomération du Sicoval :

- Charte multi-acteurs
- Diagnostic sous différents angles
- Appui sur l'écosystème (assos, hubs, La Poste, etc.)
- Co-construction de 11 indicateurs d'évaluation communs à toutes les actions (avec afnor) dans le cadre de l'expérimentation des CTIN

La construction du territoire est construite en plusieurs objectifs :

- **Assister** : aide aux démarches / gérer l'urgence
- **Accompagner** : faire monter en compétences / rendre autonome
- **Prévenir** : mener des actions d'acculturation aux risques
- **Structurer** : garantir les moyens et la cohérence dans la durée
- **Expérimenter** : tester, prototyper, passer à l'échelle



6.3. Inspirations et bonnes pratiques

Grand Arras :

- Démarche “smart city” pour améliorer la qualité de vie des habitants
- Équipe de la ville responsable du déploiement et suivi des actions
- Label “smart” pour les projet en ligne avec l’ambition smart city
- Identification d’un public triple : agents, habitants, acteurs publics / monde économique
- Appui sur l’Analyse des besoins sociaux
- En lien avec les professionnels de l’accompagnement social (CCAS, centres sociaux) et les médiathèques : construction d’une stratégie d’inclusion numérique en 3 axes : accessibilité à l’outil numérique, formation à l’usage du numérique, simplification des démarches
- Appui sur l’offre d’accompagnement existante et les dispositifs nationaux & régionaux
 - Pass Numériques, Médiations numériques, Conseillers Numériques, Seniors
 - Reporters, Mois du numérique pour tous, Parcours numérique des élèves, Maisons
 - France Services, Permanences téléphoniques...

En synthèse, la stratégie digitale du territoire répond aux objectifs suivants :

- **Consolider** la confiance et la satisfaction des Arrageois vis-à-vis des services municipaux de la Ville,
- **Garantir** l’accès aux droits et l’égalité de traitement de tous les usagers
- **Conforter** la performance de l’action publique de proximité,
- **Transformer** les modalités d’action des services accueillant et recevant le public en généralisant le recours aux technologies numériques,
- **Associer** les usagers à la définition de nouveaux services selon un principe essentiel d’innovation co-construite avec les habitants.



Annexes

1. [Fragilité numérique par commune](#)
2. [Base documentaire](#)
3. [Rapport d'étonnement phase 1](#)
4. [Ateliers phase 2](#)
5. [Notes et comptes rendus des entretiens](#)