

Les matinées du numérique

2ème acte : la médiation numérique

Animée par Alexandre Ventadour

**Président de la commission Attractivité, Développement économique,
Numérique et Tourisme**

CTM

jeudi 23-11-23 à l'IMS

Principales conclusions de l'étude sur le degré d'acculturation numérique des martiniquais.es

Comment mieux résorber la fracture numérique ?

Les motivations, le projet

Pour la 1ère fois en Martinique : étude locale sur le degré de la fracture numérique

**Mieux identifier les personnes en situation d'illectronisme
Pour mieux accompagner les citoyens et les chefs d'entreprises**



**Mieux identifier les besoins du territoire
Pour mieux structurer la filière et soutenir les acteurs**

**Mieux identifier les freins
Pour ajuster nos politiques publiques**

La méthodologie utilisée pour l'étude



L'Indice de Fragilité Numérique (IFN) comme "mercure"

Méthode nationale : toutes les données accessibles sur le site : fragilite-numerique.fr

4 grands critères pris en compte dans le calcul de l'IFN :

- ACCÈS AU NUMÉRIQUE / À INTERNET
- ACCÈS À L'INFORMATION
- COMPÉTENCES ADMINISTRATIVES
- COMPÉTENCES NUMÉRIQUES

Collecte de données qualitatives sur l'ensemble du territoire :

- 84 enquêtes Micro-trottoir,
- 08 Ateliers de travail participatifs : professionnels et citoyens
- Ateliers de travail pour les décideurs sur les sujets de financement et de collaborations



Qu'entend-on par «fragilité numérique»?



La dématérialisation croissante des procédures et le remplacement des échanges humains par des interfaces hommes-machines demande aux individus et aux organisations de s'adapter, d'acquies des capacités et d'inventer des réponses à ces défis de la révolution numérique. La transition ne s'effectue pas sans heurts et sans produire de nouvelles formes d'exclusion.

Dans certaines situations sociales ou géographiques des individus sont susceptibles de ne pas parvenir à accomplir des démarches, pourtant essentielles à leur maintien dans la vie sociale, à leur santé, à la jouissance de leurs droits.

La fragilité sociale des individus se conçoit comme une situation de risque d'exclusion ou de maintien dans une situation d'exclusion.

La fragilité « numérique » peut alors s'entendre comme l'ensemble des situations sociogéographiques qui empêchent la complétude de démarches dématérialisées. Elle se résorbe par la mise en place d'aides, de compensations, mais aussi par la prise en compte des réalités vécues dès la conception des interfaces numériques.





Les axes de l'indice de fragilité numérique

La construction de l'indice repose sur de nombreuses études qualitatives et quantitatives.

Le Labo inclusion numérique de l'ANSA, identifie 4 conditions liées à la probabilité d'avoir accès aux services dont au moins une partie du processus nécessite un usage numérique.

1. La connaissance du service

2. L'accès au web

3. Les capacités d'usage des interfaces numériques

4. Les compétences administratives

Ces 4 conditions correspondent aux 4 axes du modèle statistique

Elles peuvent ensuite être plus difficiles à remplir selon :

- la situation personnelle
- les capacités individuelles
- le territoire de résidence

 **ACCÈS À L'INFORMATION**

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

 **ACCÈS AUX INTERFACES NUMÉRIQUES**

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

 **CAPACITÉS D'USAGE DES INTERFACES NUMÉRIQUES**

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

 **COMPÉTENCES ADMINISTRATIVES**

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

Les variables constituant l'indice de fragilité numérique



Chacun des 4 axes de l'analyse prend en compte différentes variables ou hypothèses, qui désignent des caractéristiques susceptibles d'expliquer la fragilité numérique.


Des variables ont été sélectionnées et retenues sur la base d'hypothèses issues de différentes études.

D'autres variables telles que la part des étrangers, la part des personnes illettrées, la part des personnes en situation de handicap, pourraient être prises en compte mais les données ne sont pas disponibles à l'échelle communale.

Ce modèle est donc amené à être affiné par les collectivités qui le mettent en place.

 **ACCÈS À L'INFORMATION**

- Être isolé
- Être éloigné d'un point d'information/médiation numérique
- Être éloigné d'un point d'information ou aide sociale ou administrative
- Ne pas être locuteur du français

 **ACCÈS AUX INTERFACES NUMÉRIQUES**

- Avoir des difficultés financière à s'équiper, s'abonner
- Ne pas être équipé en ordinateur
- Ne pas avoir de FAI
- Ne pas avoir de couverture THD/HD
- Ne pas avoir de couverture mobile

 **CAPACITÉS D'USAGE DES INTERFACES NUMÉRIQUES**

- Être âgé
- Être sans diplôme
- Être en situation de handicap

 **COMPÉTENCES ADMINISTRATIVES**

- Être jeune
- Être né à l'étranger
- Être en situation de précarité
- Être éloigné d'un lieu de médiation sociale

Quelles sont les variables de la fragilité sur un territoire?

Accès aux interfaces numériques



Nom	Facteur de fragilité	Définition	Seuil pour scoring	Moyens de collecte
Taux de pauvreté	Être pauvre	Divise la population en deux parties égales : 50 % dispose d'un revenu supérieur et 50 % d'un revenu inférieur au revenu médian. Le revenu fiscal par unité de consommation est une mesure des revenus déclarés au fisc et qui tient compte de la taille et de la composition des ménages.	écart à la médiane régionale	Insee ou Ircom 2017
Le taux d'équipement des ménages en informatique	Ne pas être équipé en ordinateur ou en FAI	Divise la population en deux parties égales : 50 % dispose d'un revenu supérieur et 50 % d'un revenu inférieur au revenu médian. Le revenu fiscal par unité de consommation est une mesure des revenus déclarés au fisc et qui tient compte de la taille et de la composition des ménages.	écart à la moyenne régionale	Credoc/Insee RP 2015
Taux de couverture mobile (2G)	Ne pas avoir de couverture mobile	Permet d'identifier au sein de chaque commune, des portions du territoire où le service mobile est disponible de celles où il ne l'est pas. Autrement dit, le service mobile sera disponible s'il y a au moins un opérateur disponible sur le territoire.	Différentiel à 100%	ARCEP Aussi disponible dans les SDAASP
Taux de couverture HD / THD (DSL, câble, FttH)	Ne pas avoir de couverture THD	Désigne la part des locaux éligibles sur le territoire toute technologie confondue. Un local éligible est un logement qui peut recevoir un réseau haut ou très haut débit en fonction de la technologie déployée par l'/les opérateur/s disponible/s.	Différentiel à 100%	Observatoire plan France THD Aussi disponible dans les SDASAP

Quelles sont les variables de la fragilité sur un territoire?



Accès à l'information

Nom	Facteur de fragilité	Définition	Seuil pour scoring	Moyens de collecte
Part des ménages d'une personne	Être isolé	Un ménage désigne l'ensemble des occupants d'un même logement même s'ils n'ont aucun lien de parenté (en cas de cohabitation, par exemple). Un ménage peut être composé que d'une seule personne.	écart à la moyenne régionale	Insee RP 2016
Part des ménages monoparentaux	Être isolé	L'expression « ménages monoparentaux » désigne les situations de personnes veuves, séparées, divorcées, abandonnées, ou célibataires qui n'ont pas de vie maritale et qui exercent seules la charge d'un ou plusieurs enfant(s) de moins de 20 ans.	écart à la moyenne régionale	Insee RP 2016
Accès à un point physique de service public	Être éloigné d'un point d'information sociale ou administrative	Désigne la présence sur la commune des services publics locaux utiles pour les démarches des usagers (*) soit à titre d'information ou soit à titre d'accompagnement de l'utilisateur.	Écart à la moyenne régionale/1000 habitants	base des services aux publics
Présence d'un point de médiation numérique	être éloigné d'un point d'information numérique	Désigne la distance-temps à un point de médiation numérique ou présence sur la commune d'une MSAP/MFS. A noter la collecte de cet indicateur peut varier selon la qualité des cartographiques régionales (Hubs) et nationales (MFS) existantes.	écart à la moyenne régionale/habitants	Cartographie MSAP/MFS Espaces publics numériques (Hubs)

Quelles sont les variables de la fragilité sur un territoire?

Compétences administratives



Nom	Facteur de fragilité	Définition	Seuil pour scoring	Moyens de collecte
Part des moins de 25 ans	Être jeune	Désigne la part des personnes âgées de 15 à 29 ans divisée par la population totale.	écart à la moyenne régionale	Insee RP
Part des bénéficiaires des minima sociaux	Être en situation de précarité	La part du nombre d'allocataires du RSA, divisée par la population totale.	écart à la moyenne régionale	Insee/CAF
Part des chômeurs (15 – 64 ans) (**)	Être en situation de précarité	Désigne la part de la population de 15 à 64 ans au chômage. Le chômage représente l'ensemble des personnes privées d'emploi et en recherchant un	écart à la moyenne régionale	Insee RP/DARES



Quelles sont les variables de la fragilité sur un territoire?

Capacité d'usage des interfaces numériques

Nom	Facteur de fragilité	Définition	Seuil pour scoring	Moyens de collecte
Part des personnes âgées de 65 ans et plus	Être âgé	La part des personnes âgées de 65 ans et plus désigne le nombre de personnes âgées de 65 ans et plus divisée par la population totale.	écart à la moyenne régionale(pondéré via test corrélation baromètre numérique)	Insee RP Crédoc
Part des personnes de 15 ans et plus peu / non diplômées et non scolarisées.	Être sans diplôme	Part des personnes de plus de 15 ans titulaires au moins du BEPC (Brevet d'Etudes du Premier Cycle) divisée par la population totale.	écart à la moyenne régionale(pondéré via test corrélation baromètre numérique)	Insee RP Crédoc



Domaine Fonds St Jacques
Sainte Marie



Musée de la canne
3 îlets



Villa Chanteclerc
Fort de France



Musée de la canne
3 îlets



MILCEM
Fort de France

LE PROJET DE LA CTM ET DE SES PARTENAIRES

*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*

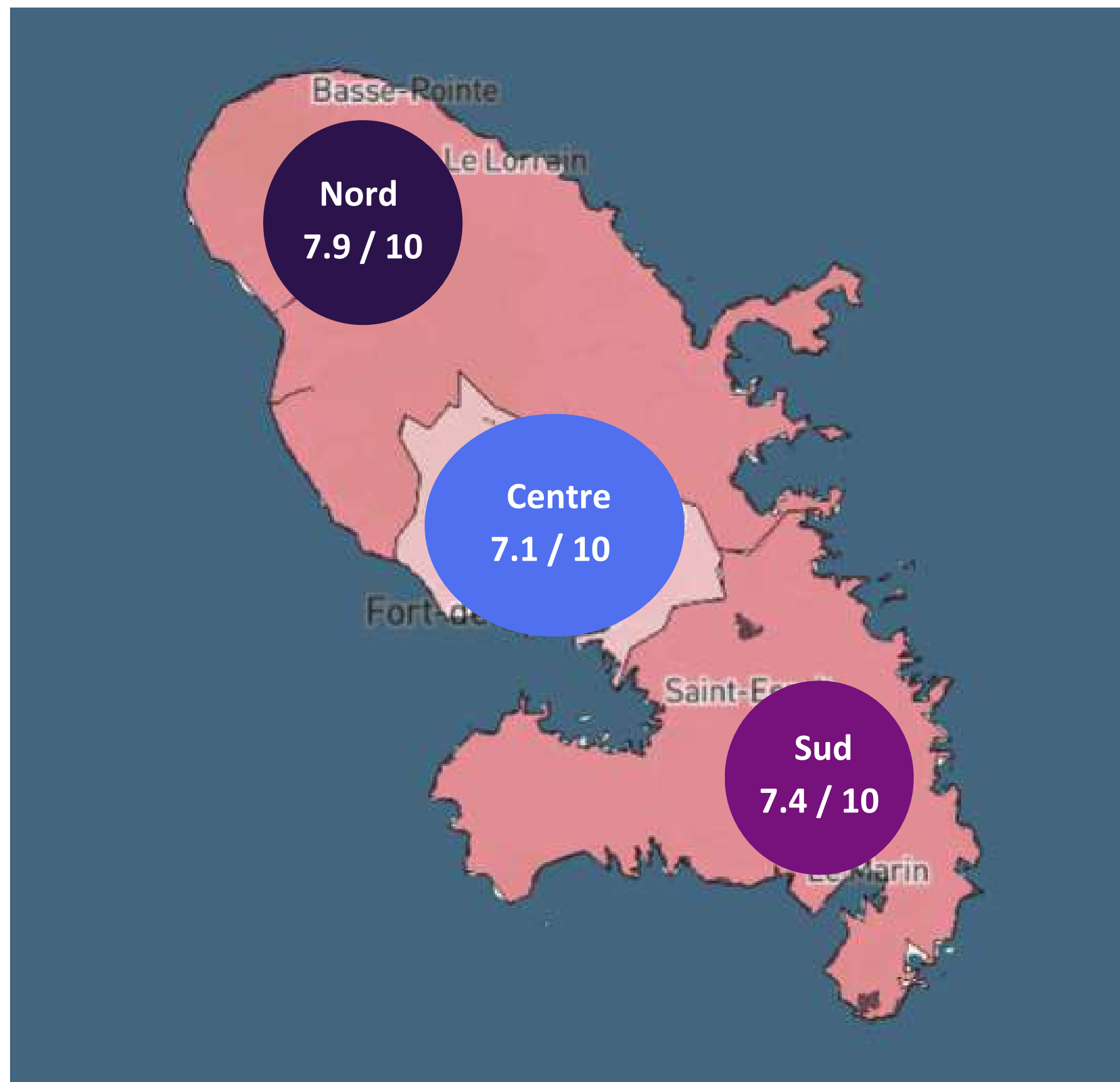
*Contribuer à
l'attractivité du
territoire :*

*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.*

7.4 / 10 est la probabilité d'une partie significative des martiniquais se trouve en situation d'exclusion numérique



Risque faible 1 5 10 Risque fort

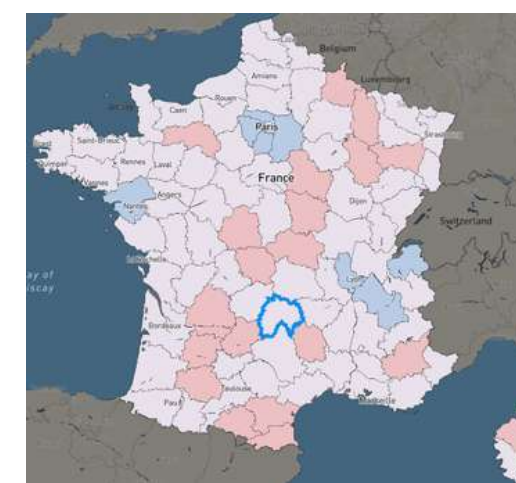


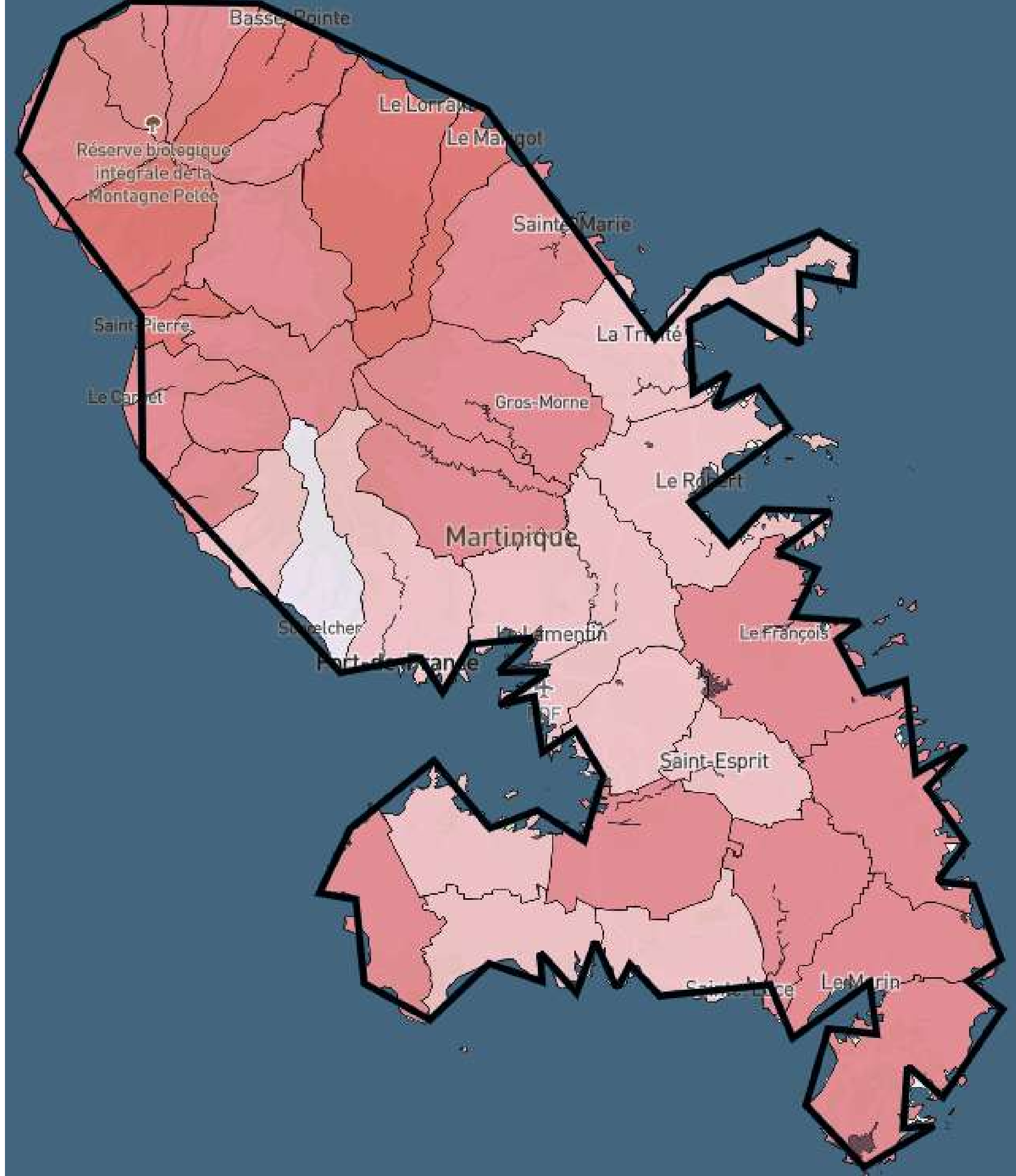
Les freins principaux :

- Taux de couverture internet
- Isolement des ménages
- Mobilité insuffisance
- Taux de chômage
- Ménages monoparentaux

Classement des départements selon l'indice de fragilité numérique

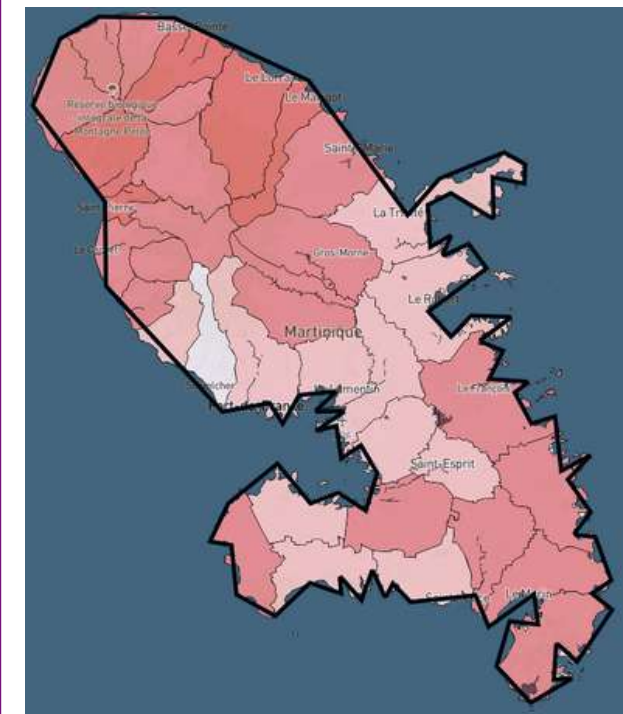
CLASSEMENT	NOM DU DEPARTEMENT	SCORE COUVERTURE TRES HAUT DEBIT	SCORE ACCES SERVICES PUBLICS	SCORE PAUVRETE	SCORE MOBILITÉ	SCORE SUR 10
• 1	• Yvelines	• 2.8	• 3.1	• 3.5	• 2.9	• 4.1
• 2	• Paris	• 1.0	• 1.1	• 5.9	• 2.0	• 4.7
• 3	• Seine-et-Marne	• 4.4	• 3.3	• 4.8	• 3.8	• 4.7
• 79	• La Réunion	• 6.4	• 5.7	• 5.0	• 7.8	• 6.5
• 92	• Dordogne	• 7.9	• 6.1	• 6.9	• 6.6	• 6.5
• 93	• Haute-Corse	• 5.9	• 5.1	• 4.7	• 5.9	• 6.5
• 94	• Indre	• 5.2	• 7.3	• 8.2	• 7.1	• 6.5
• 95	• Aude	• 6.2	• 4.9	• 5.6	• 5.7	• 6.5
• 96	• Ariège	• 5.2	• 5.6	• 5.6	• 6.7	• 6.6
• 97	• la Creuse	• 6.4	• 6.0	• 7.6	• 6.4	• 7.0
• 98	• Martinique	• 7.0	• 7.0	• 7.0	• 7.0	• 7.4
• 99	• Guadeloupe	• 7.2	• 7.2	• 7.2	• 7.2	• 7.4
• 100	• Guyane	• 8.2	• 8.2	• 8.2	• 8.2	• 7.7
• 101	• Mayotte	• 8.2	• 8.2	• 8.2	• 8.2	• 9.0





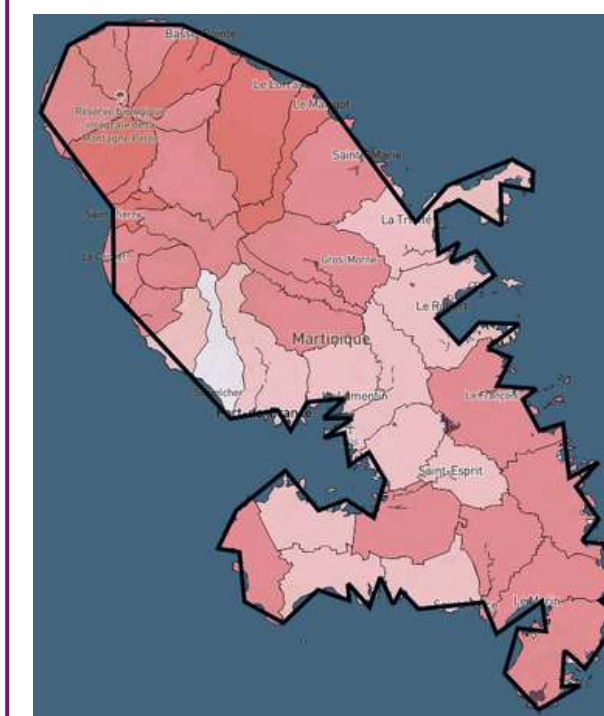
Classement des communes de la Martinique selon l'IFN

CLASSEMENT	NOM DU DEPARTEMENT	SCORE COUVERTURE TRES HAUT DEBIT	SCORE ACCES SERVICES PUBLICS	SCORE PAUVRETE	SCORE MOBILITÉ	SCORE SUR 10
• 1	• Schoelcher	• 2.0	• 3.3	• 6.8	• 4.9	• 6.1
• 2	• Ducos	• 8.0	• 3.0	• 8.6	• 5.0	• 6.4
• 3	• Case Pilote	• 9.0	• 4.0	• 8.0	• 8.0	• 6.5
• 4	• Diamant	• 9.0	• 6.0	• 10	• 8.0	• 6.8
• 5	• Lamentin	• 8.0	• 3.6	• 9.0	• 6.0	• 7.0
• 6	• Saint Esprit	• 7.0	• 3.7	• 10	• 7.2	• 7.1
• 7	• 3 Îlets	• 8.0	• 6.0	• 9.0	• 8.0	• 7.3
• 8	• Sainte Luce	• 9.0	• 5.5	• 10	• 6.8	• 7.3
• 9	• Fort de France	• 4.0	• 3.3	• 9.0	• 4.8	• 7.3
• 10	• Robert	• 8.0	• 6.0	• 9.8	• 6.8	• 7.3
• 11	• Trinité	• 7.0	• 5.9	• 9.7	• 7.4	• 7.4
• 12	• Rivière Salée	• 7.0	• 4.1	• 10	• 8.0	• 7.5
• 13	• Marin	• 9.0	• 3.6	• 10	• 8.0	• 7.6
• 14	• Carbet	• 9.0	• 2.0	• 10	• 9.0	• 7.6



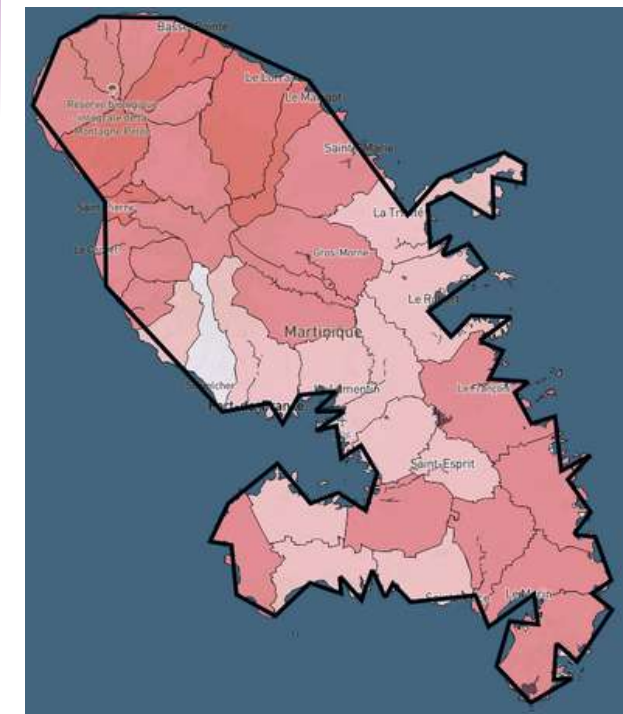
Classement des communes de la Martinique selon l'IFN

CLASSEMENT	NOM DU DEPARTEMENT	SCORE COUVERTURE TRES HAUT DEBIT	SCORE ACCES SERVICES PUBLICS	SCORE PAUVRETE	SCORE MOBILITÉ	SCORE SUR 10
• 15	• François	• 9.0	• 3.0	• 9.8	• 8.1	• 7.7
• 16	• Saint Joseph	• 8.0	• 5.7	• 9.7	• 7.6	• 7.8
• 17	• Bellefontaine	• 9.0	• 4.0	• 10	• 10	• 7.9
• 18	• Anses d'Arlets	• 8.0	• 6.0	• 10	• 10	• 7.9
• 19	• Rivière Pilote	• 9.0	• 4.8	• 10	• 7.9	• 8.0
• 20	• Sainte Marie	• 7.0	• 5.9	• 10	• 8.5	• 8.1
• 21	• Grand Rivière	• 5.0	• 8.0	• 10	• 10	• 8.1
• 22	• Macouba	• 7.0	• 9.0	• 10	• 10	• 8.1
• 23	• Morne Vert	• 9.0	• 3.0	• 10	• 9.0	• 8.1
• 24	• Vauclin	• 9.0	• 6.7	• 10	• 9.0	• 8.2
• 25	• Gros Morne	• 8.0	• 7.1	• 10	• 8.8	• 8.3
• 26	• Morne Rouge	• 9.0	• 5.0	• 10	• 10	• 8.4
• 27	• Sainte Anne	• 9.0	• 6.0	• 10	• 10	• 8.5
• 28	• Précheur	• 8.0	• 5.0	• 10	• 10	• 8.6



Classement des communes de la Martinique selon l'IFN

CLASSEMENT	NOM DU DEPARTEMENT	SCORE COUVERTURE TRES HAUT DEBIT	SCORE ACCES SERVICES PUBLICS	SCORE PAUVRETE	SCORE MOBILITÉ	SCORE SUR 10
• 29	• Ajoupa Bouillon	• 9.0	• 7.0	• 10	• 10	• 8.6
• 30	• Fonds St Denis	• 9.0	• 4.0	• 10	• 10	• 8.6
• 31	• Lorrain	• 9.0	• 9.3	• 10	• 9.7	• 8.8
• 32	• Marigot	• 9.0	• 8.0	• 10	• 10	• 8.8
• 33	• Saint Pierre	• 9.0	• 3.0	• 10	• 10	• 8.9
• 34	• Basse Pointe	• 9.0	• 9.0	• 10	• 10	• 8.9



3 principaux profils d'usagers éloignés du numérique



Usager dépendant des aidants familiaux

"Papa je t'ai déjà expliqué 20 fois ..."



Usagers privilégiant les lieux physiques, chaleureux avec de l'humain

"Quand je dois utiliser interne pour prendre un rdv, il n'y a plus de relation humaine."

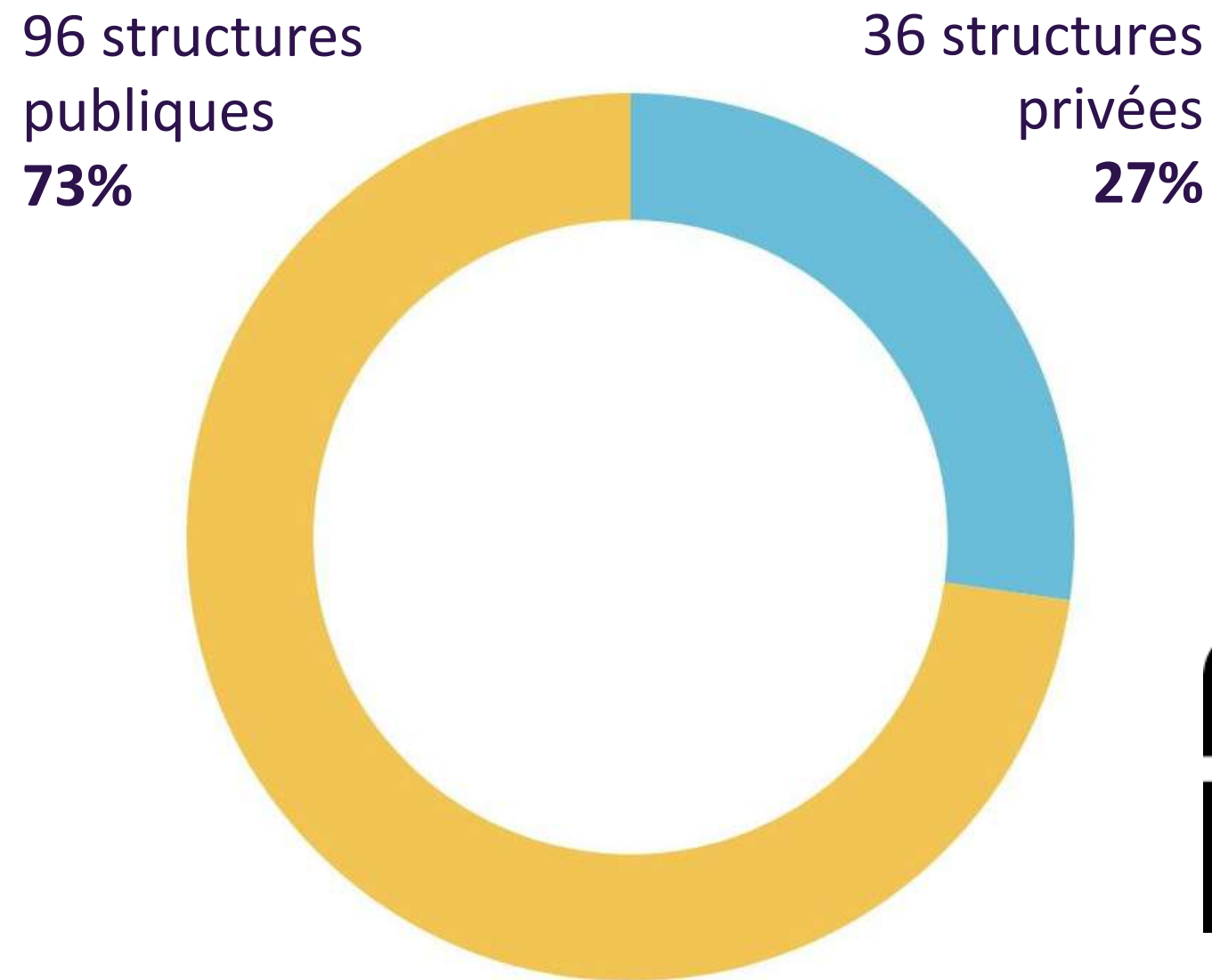


Usagers éloignés mais ayant la volonté d'apprendre pour être autonome

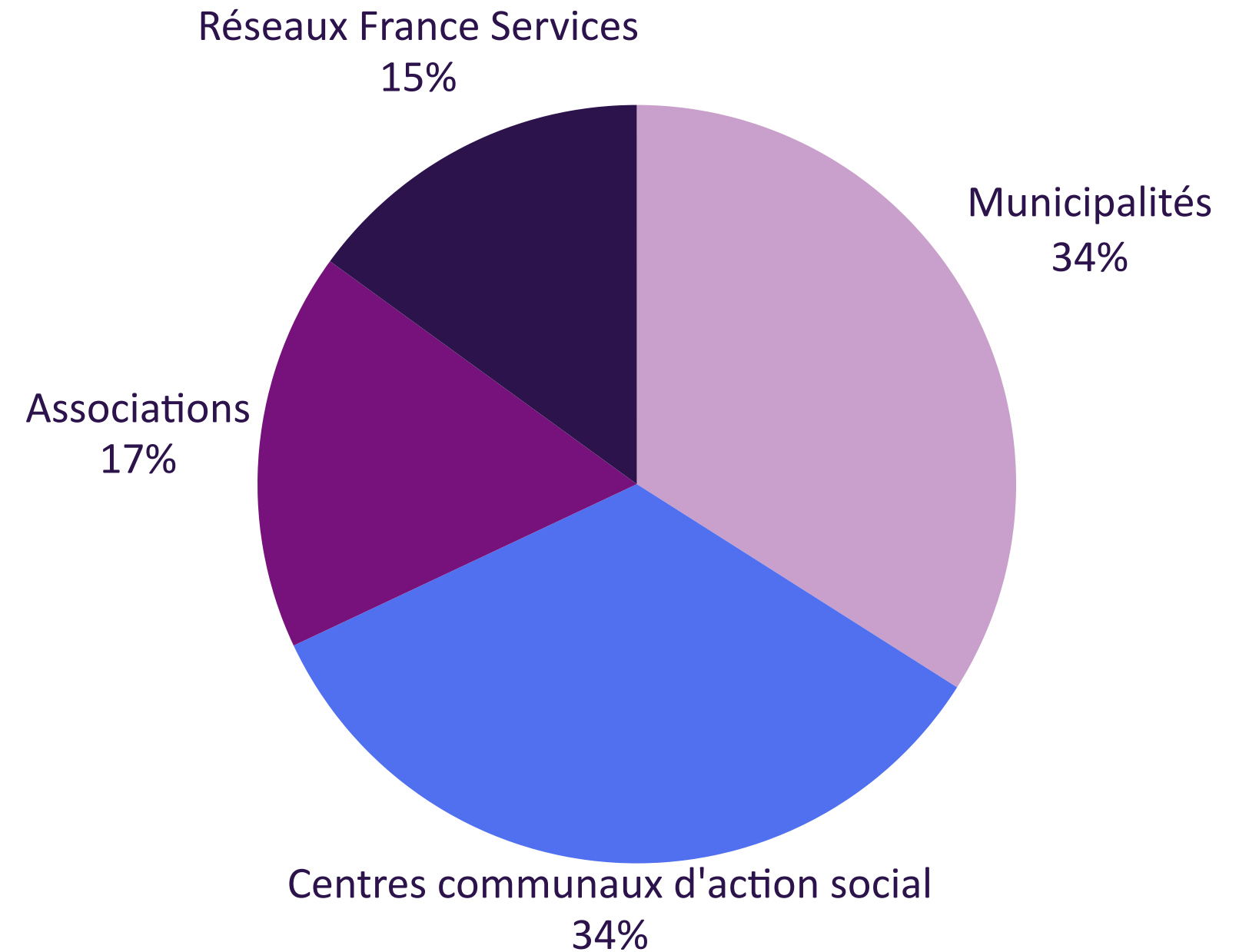
« Je ne veux pas être informaticienne, mais je veux me débrouiller sans mon fils. »

Quels sont les acteurs qui accompagnent la population ?

L'offre de Médiation Numérique



Répartition des structures publiques



- **73% de l'offre de médiation numérique est portée par les structures publiques, en tête les municipalité et les CCAS 68%**
- **27% par les opérateurs privés, en tête les associations puis réseau France Services et Tiers-lieux**

Les lieux où se former

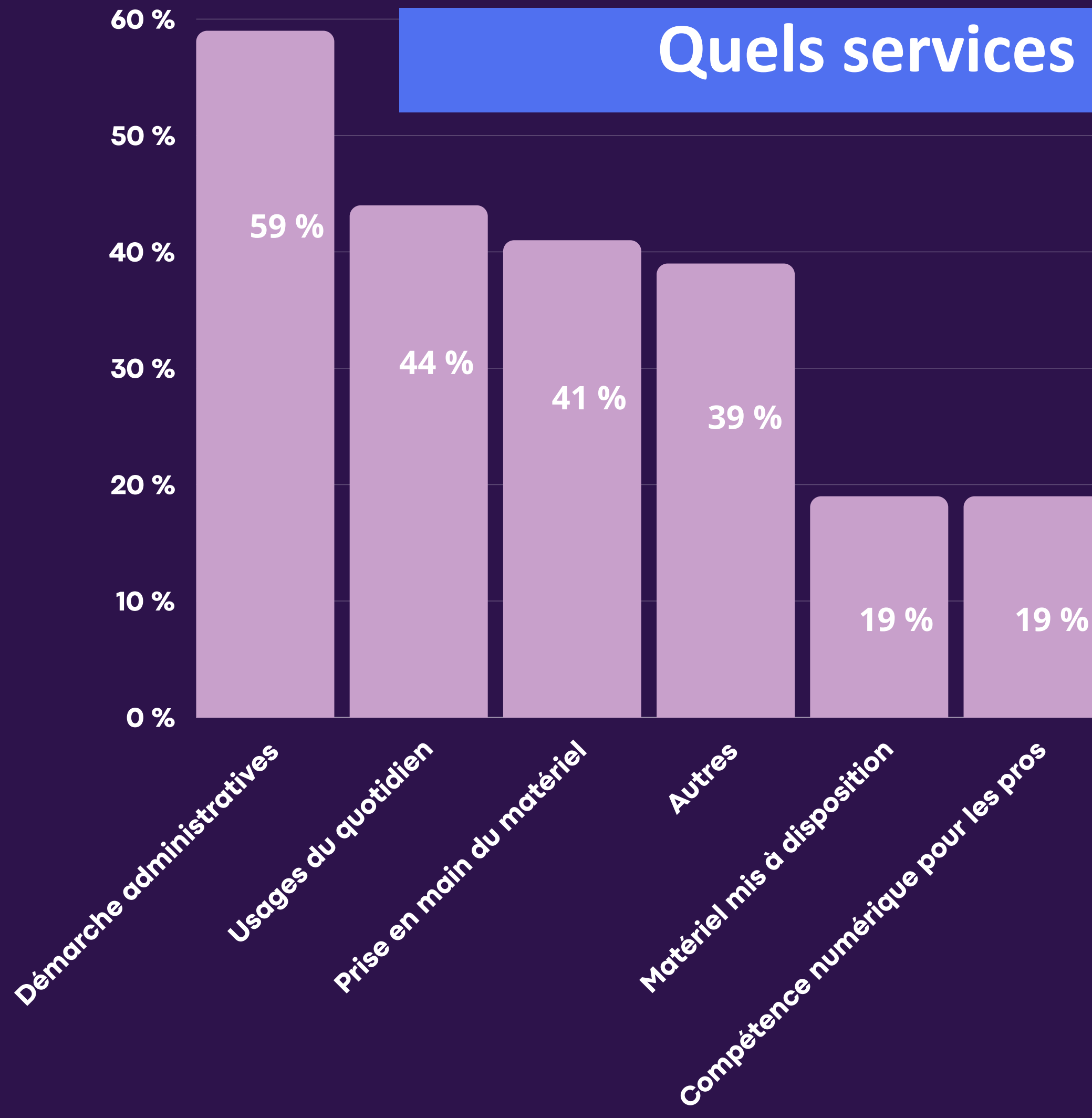


OFFRE DU TERRITOIRE

- 142 lieux de médiations numérique
- Principalement : espaces France Services, les cyberbases et les CCAS
- Une couverture inégale notamment pour le secteur du Nord de la Martinique, avec des lieux principalement recensés dans le Centre



Quels services proposés ?



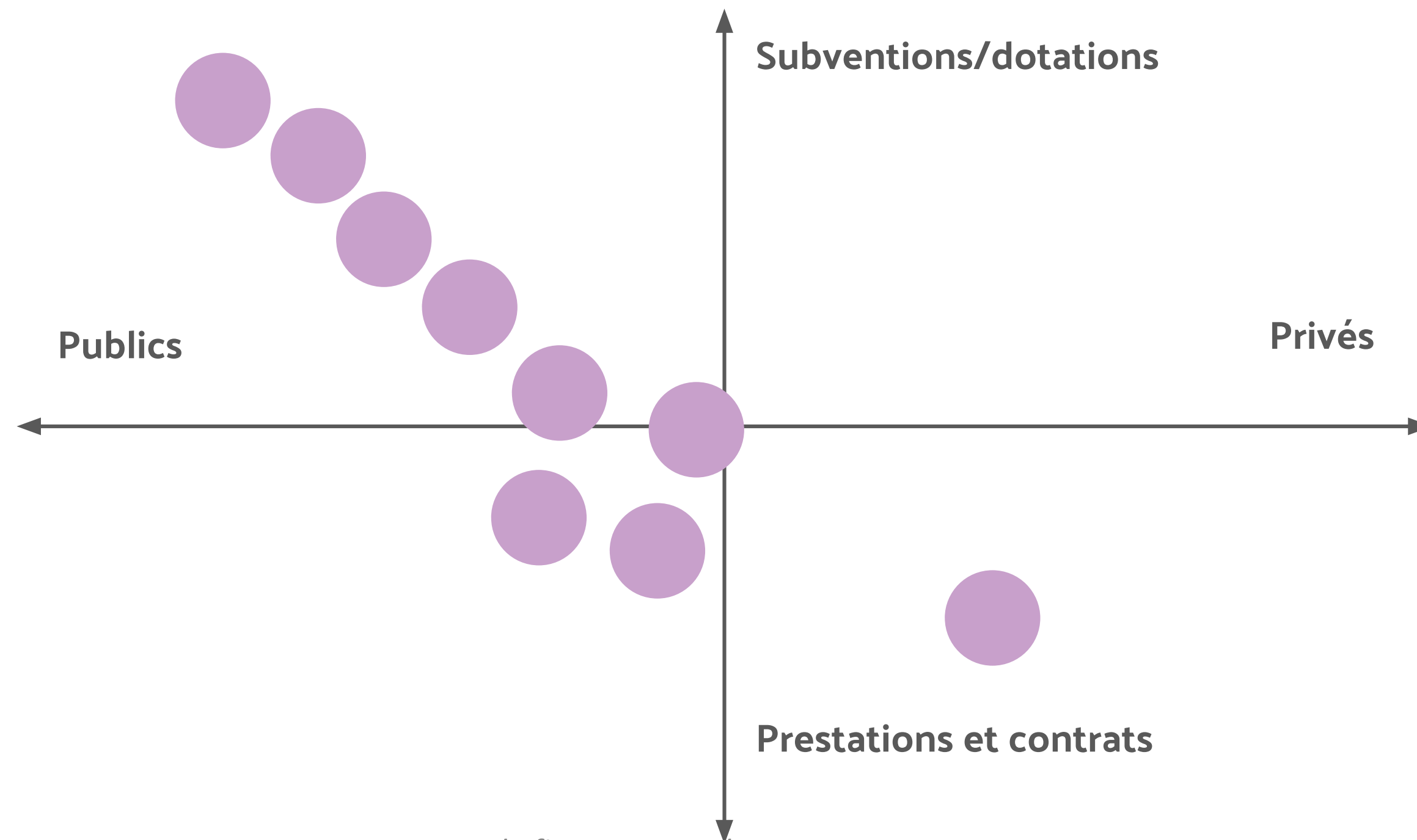
➔ 59 % des actes d'aides aux démarches administratives

➔ 19 % des lieux de médiation mettent à disposition du matériel et de la connexion à internet

Les financements



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).



Types de financement des structures interrogées

