

SYNTHÈSE DE L'ÉVALUATION DE LA POLITIQUE RÉGIONALE DE MÉDIATION NUMÉRIQUE

Grâce à sa politique de médiation numérique, la Région Normandie souhaite accroître la culture numérique de tous les Normands

Un problème identifié

Aujourd'hui le numérique est un levier d'insertion sociale et économique. Il est devenu un outil incontournable du quotidien. Par exemple, un des objectifs de l'Etat est de dématérialiser 100 % des procédures administratives à horizon 2022.

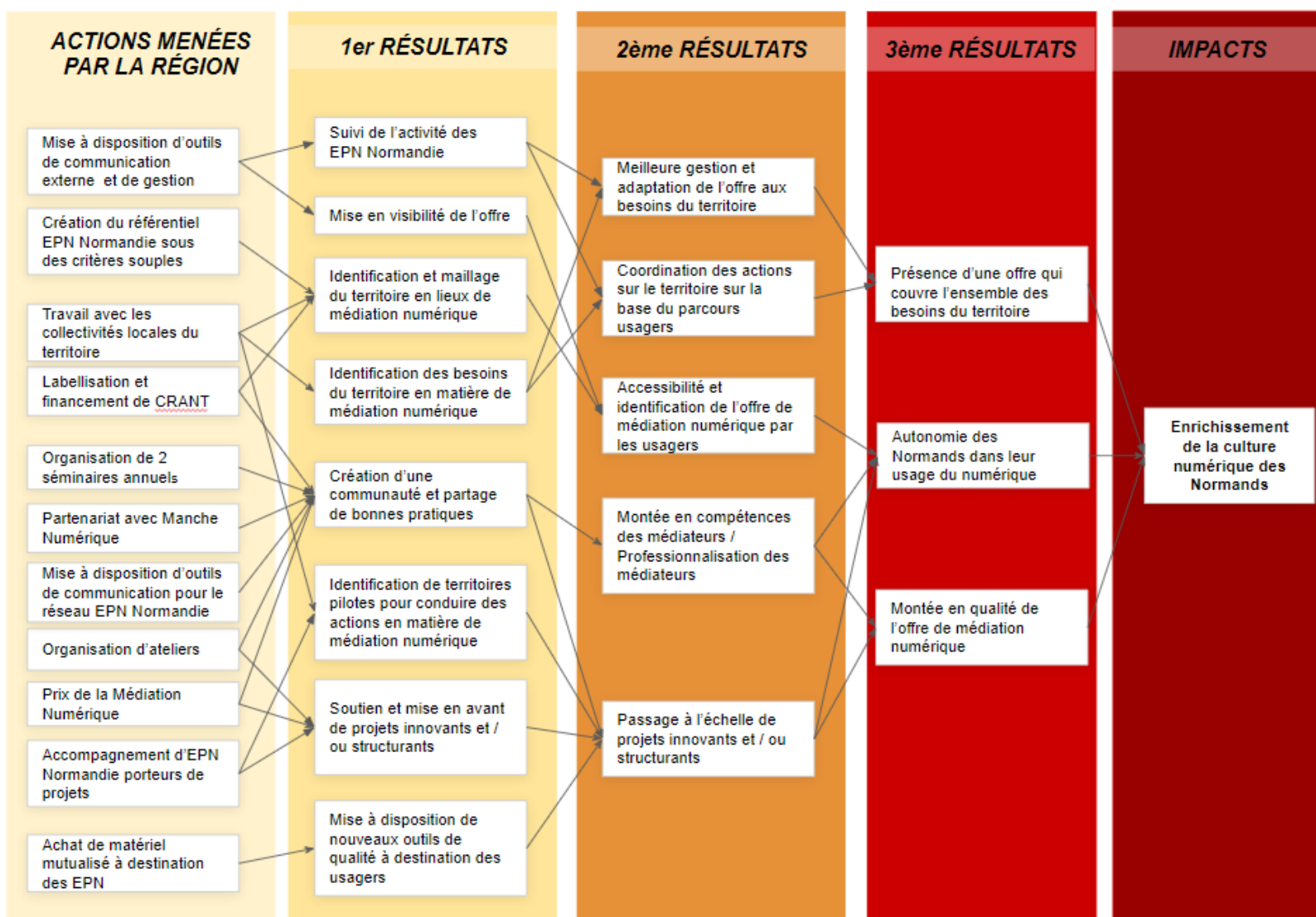
Un risque accru existe quant à l'accroissement des fractures, qu'elles soient territoriales ou socio-économiques. En effet, certains chiffres clés nous permettent de mesurer ce besoin :

- 13 millions de Français en difficultés avec le numérique ;
- 40% des Français sont inquiets à l'idée de réaliser leurs démarches administratives en ligne ;
- 1/3 des Français estime qu'un accompagnement dans un lieu dédié est le plus adapté pour maîtriser les usages numériques.

Une solution apportée

Afin de répondre à ce problème, la Région Normandie a souhaité se mobiliser pour accompagner son territoire dans la transition numérique. Elle a ainsi développé et mis en œuvre une politique de médiation numérique qui concourt à un objectif : enrichir la culture numérique des Normands. Pour atteindre cette ambition, les réalisations de la Région se polarisent autour de :

- l'identification et maillage du territoire en lieux de médiation numérique de qualité ;
- la création d'une communauté et le partage de bonnes pratiques ;
- le soutien et la mise en avant de projets innovants et / ou structurants



1. La labellisation de lieux de médiation pour créer un réseau d'Espaces Publics Numériques Normandie chargés d'accueillir le public

- L'obtention du label est soumise à plusieurs critères qui doivent garantir l'accès à une offre de qualité
- Ce sont des lieux d'expérimentation et d'animation de proximité

2. Le développement de Centres de Ressources et d'Animation Numérique des Territoires (CRANT) pour animer la politique à l'échelle locale

- Pour coordonner les EPN de leur territoire, mais également d'autres acteurs positionnés sur le champ de la médiation numérique
- Pour être un référent de proximité pour les projets
- Subvention régionale annuelle de 6 500 € pour chaque CRANT

3. L'animation du réseau par la Région pour favoriser l'échange de bonnes pratiques et dynamiser le territoire

- En partenariat avec Manche Numérique (convention de partenariat à hauteur de 22K€ /an sur trois ans à compter de 2018)

5. Une mise à disposition de ressources et services mutualisés

- Outils de gestion d'un EPN, mise à disposition de matériel mutualisé, box de filtrage et traçage des connexions internet, réseau social professionnel, etc.

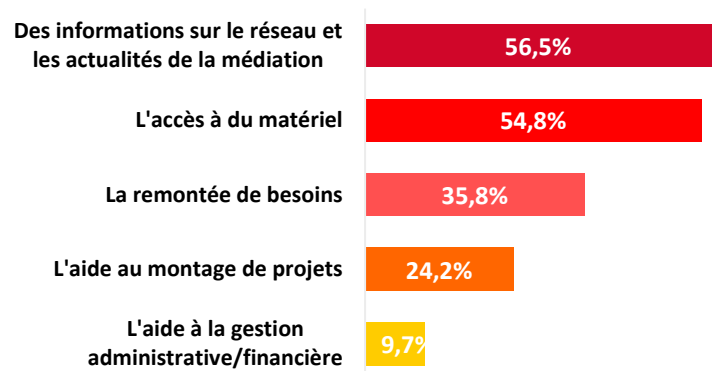
6. Un prix de la Médiation Numérique Normande pour récompenser des projets innovants

- Des projets **Maker** (fabrication numérique, 3D, robotique, codage, intelligence artificielle, etc.) ;
- Des projets **Pratiques collaboratives** (infolab, cartopartie, participation collaborative, etc.) ;
- Des projets en **émergence** qui ont besoin d'un financement pour passer de l'idée à la réalité;
- Des projets en **développement** qui ont besoin de financement pour être accélérés

Répartition des EPN par territoires

Départements	EPN labellisés	Antennes d'EPN
Manche	48	4
Calvados	40	5
Orne	17	7
Seine-Maritime	12	2
Eure	6	3
Total	123	21

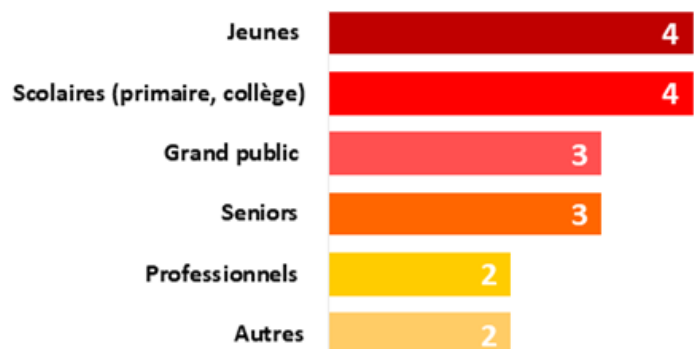
Motifs pour lesquels les EPN prennent contact avec les CRANT (enquête EPN)



4. Un accompagnement pour la montée en compétences et la professionnalisation des acteurs de la médiation

- Organisation d'ateliers mensuels à destination des animateurs des EPN Normandie

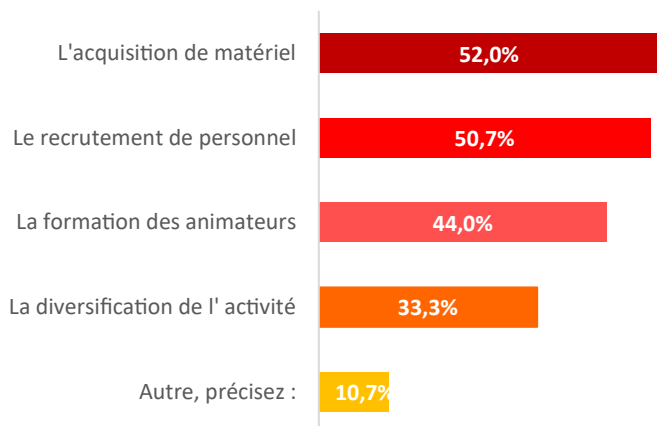
Nombre de projets lauréats du Prix de la médiation par publics cibles



UN POSITIONNEMENT DE LA RÉGION NORMANDIE EN TANT QUE CENTRE DE RESSOURCES PERTINENT

- Une contribution régionale significative dans le développement d'une offre de qualité sur le territoire
- Une mise à disposition d'outils plébiscitée à destination des EPN en voie d'uniformisation sur la Normandie mais pouvant encore être développée
- Un accompagnement des structures en ingénierie de projet à développer pour garantir leur pérennité

Actions identifiées comme prioritaires par les EPN Normandie pour le développement de leur structure (Enquête EPN)



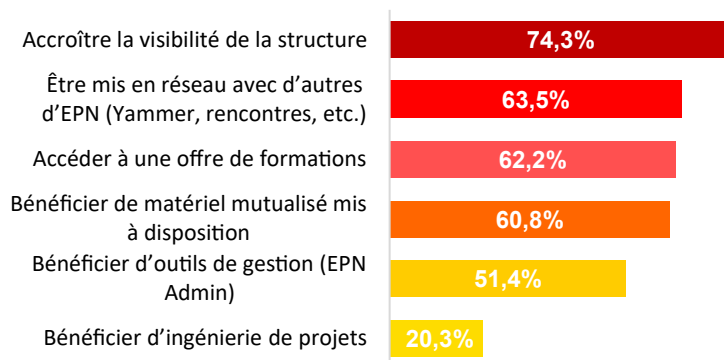
LES CENTRES DE RESSOURCES ET D'ANIMATION NUMÉRIQUE TERRITORIAUX REMPLISSENT LEUR RÔLE

- Une action de proximité des CRANT qui rend accessible un ensemble de services aux médiateurs numériques
- Une action qui permet aux EPN de faire évoluer leur offre et de diversifier les publics cibles
- Un maillage qui, bien que répondant à une logique régionale ou départementale, peut perdre en efficacité quand l'emprise territoriale est trop importante

UNE COHÉRENCE ENTRE LES ACTIONS SUR LE TERRITOIRE À OPTIMISER

- Une articulation entre les politiques nationales et régionales à renforcer
- Une complémentarité entre la Région et les Départements sur les actions à conduire et les publics bénéficiaires à consolider
- Une offre de services départementale et infra départementale insuffisante sur l'accompagnement à la réalisation de démarches en ligne pour permettre aux EPN de contribuer de manière optimale à l'enrichissement de la culture numérique

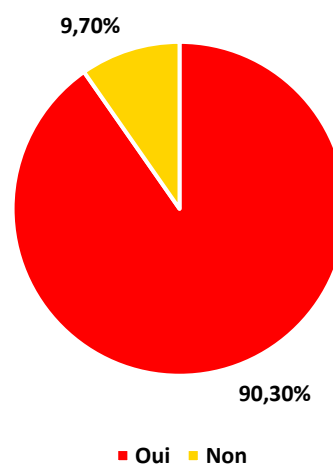
Principaux motifs pour lesquels les EPN ont souhaité être labélisés (exprimé en % - Enquête EPN)



LES EPN CONTRIBUENT À L'ENRICHISSEMENT DE LA CULTURE NUMÉRIQUE

- Une offre de services diversifiée répondant aux ambitions régionales
- Une bonne captation des usagers en situation de vulnérabilité
- Une offre appréciée des usagers
- Des modalités d'accès hétérogènes nuisant à l'accessibilité et des manques de ressources matérielles ou humaines nuisant à l'efficacité de certains EPN

Utilité des CRANT selon les EPN (enquête EPN)



LES PRIX DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE RÉCOMPENSENT DES PROJETS STRUCTURANTS ET INNOVANTS

- Un dispositif cohérent et porteur pour l'ambition régionale d'enrichissement de la culture numérique
- Une adaptation du mécanisme de subvention en lieu et place des Prix de la Médiation Numérique qui a accru son efficacité
- Une communication autour du dispositif à renforcer
- Un passage à l'échelle en retrait pour les projets lauréats structurants



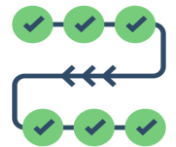
Renforcer l'attractivité du label pour parvenir à un meilleur maillage du territoire en EPN Normandie. Les départements de l'Eure et de la Seine-Maritime comptent peu d'EPN Normandie. Si peu de structures sont labellisées sur ces territoires, cela peut en partie s'expliquer par un manque d'attractivité du label. Afin de renforcer l'attractivité du label EPN Normandie, plusieurs actions pourront être conduites, notamment afin de renforcer l'accompagnement à destination des EPN, développer des outils plus performants, travailler leur positionnement, etc.

Renforcer le rôle des CRANT sur le territoire. Aujourd'hui, pour renforcer sa politique de médiation numérique, la Région Normandie ne peut agir seule, notamment à l'échelle locale. Les CRANT se sont révélés être de véritables relais pour la mise en œuvre de la politique régionale de médiation numérique. Aussi, il apparaît pertinent de s'appuyer sur des acteurs qui disposent d'un ancrage territorial solide, d'une bonne connaissance du réseau et de renforcer leur rôle sur le territoire. Celui-ci pourra passer par la contribution des CRANT dans différents travaux mais également dans l'animation de nouveaux dispositifs à destination des EPN Normandie et de leurs usagers.



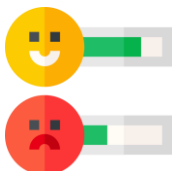
Renforcer la qualité de l'offre sur le territoire, notamment à travers le développement de projets structurants. Si la Région Normandie a su développer des actions efficaces, force est de constater que certains projets méritent aujourd'hui un passage à une échelle plus vaste. Un accompagnement plus spécifique sur l'ingénierie de projet et la recherche de financements pour développer ces projets semble aujourd'hui attendu. De la même manière, la constitution d'un centre de ressources à l'attention du grand public pourrait être une piste d'action.

Poursuivre les actions régionales et l'écoute active des EPN. A travers son positionnement, la Région a développé un portefeuille d'actions à destination des EPN Normandie et des CRANT. Si dans l'ensemble les actions ont démontré leur efficacité et sont appréciées des bénéficiaires, certaines améliorations peuvent être apportées. Dans ce cadre, la Région s'est montrée à l'écoute de ses partenaires afin d'améliorer en continu sa politique.



Formaliser une stratégie de coordination et de partenariats. De nombreux acteurs interviennent sur le domaine de la médiation et de l'inclusion numérique. L'efficacité des actions réside dans une coordination de ces acteurs, afin de s'assurer que les usagers puissent obtenir un accompagnement suffisant tout au long de leur parcours. Si la Région a entamé une collaboration avec différents partenaires, nous lui recommandons aujourd'hui de la stabiliser autour d'une vision partagée afin de favoriser la conduite d'actions structurantes. Si ce constat peut être fait avec les partenaires externes à la Région, il peut également s'appliquer à ses directions.

Communiquer davantage auprès des élus du territoire sur les besoins en matière de médiation. La fracture numérique nuit au développement économique et social du territoire. Aujourd'hui, ses effets sont parfois sous-estimés. Il apparaît donc essentiel de communiquer auprès des élus, notamment au niveau du bloc communal, afin que tous se saisissent de ces enjeux. Cette communication pourra s'appuyer sur les résultats de l'évaluation mais également sur des actions de coopération.



Développer des outils de suivi de la politique. Afin de s'assurer de l'efficacité des actions conduites, notamment auprès des usagers, la politique de médiation numérique pourrait être dotée d'outils de suivi efficaces pour mesurer la montée en compétences des usagers, accompagner le travail des médiateurs numériques plus finement et faciliter une remontée d'informations qui permettra d'améliorer le suivi de la politique de médiation numérique.

Renforcer les moyens humains. La politique de médiation numérique de la Région Normandie, bien que multi-partenaire, se concentre, en interne, autour des fonctions d'une chargée de mission. Afin de pérenniser l'efficacité de la politique de médiation numérique et de mener à bien les présentes recommandations, un renfort en moyens humains est préconisé et représenterait un appui certain.



10 ACTIONS IDENTIFIÉES POUR AMÉLIORER LA POLITIQUE

#1 : CRÉER UN CENTRE DE RESSOURCES EN LIGNE ACCESSIBLE AUX USAGERS

#2 : FAVORISER L'ACCÈS A LA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE POUR LES MÉDIATEURS NUMÉRIQUES

#3 : ENGAGER UNE RÉFLEXION SUR LA CONVENTION CRANT

#4 : PASSER A L'ÉCHELLE DES PROJETS LAURÉATS DES PRIX DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

#5 : CRÉER UN CENTRE DE RESSOURCES POUR LES EPN NORMANDIE

#6 : PROPOSER UN OUTIL DE GESTION SIMPLIFIÉE POUR LES EPN NORMANDIE

#7 : REDÉFINIR L'IDENTITÉ DES EPN NORMANDIE

#8 : CARTOGRAPHIER LES ACTEURS ET LES COMPÉTENCES SUR LE TERRITOIRE

#9 : ÉTUDIER UNE COOPÉRATION AVEC LES MAISONS FRANCE SERVICES

#10 : DÉPLOYER UN OUTIL D'ÉVALUATION DE LA MONTÉE EN COMPÉTENCES DES USAGERS

UNE ÉVALUATION ET DES RÉSULTATS QUI REPOSENT SUR UN TRAVAIL COLLABORATIF

Analyse documentaire



- Analyse des grandes politiques nationales
- Etudes des données INSEE pour quantifier la fracture numérique sur le territoire
- Analyse des conventions avec les EPN et les CRANT
- Etude des dossiers de candidatures EPN
- Analyse des prix de la médiation numérique

27 Entretiens réalisés



- 4 entretiens de cadrage, notamment avec la vice-présidente régionale en charge de la politique
- 5 entretiens avec les Directions régionales ;
- 5 entretiens avec les Départements ;
- 1 entretien avec un EPCI ;
- 3 entretiens avec des lauréats du Prix de la Médiation Numérique ;
- 9 entretiens avec les CRANT.

2 focus-groups ont été réalisés auprès d'une dizaine d'animateurs des EPN

Un questionnaire à destination des EPN



- 107 réponses sur les 123 EPN (hors antennes) :
 - Manche : 37,5 % ;
 - Orne : 34,73 % ;
 - Calvados : 13,44 % ;
 - Seine-Maritime : 8,33 % ;
 - Eure : 5,56 %.
- 43,88 % d'associations
- 51,08 % de collectivités
- 5,1 % d'organismes sociaux

Un questionnaire à destination des usagers



207 réponses :

- Manche : 48,79 %
- Calvados : 25,12 %
- Orne : 10,63 %
- Seine-Maritime : 9,66 %
- Eure : 5,8 %

Ateliers de co-construction



L'objectif était de co-construire avec les acteurs de la politique des recommandations et des actions adaptées à la réalité du terrain :

- 2 ateliers avec les acteurs du Calvados, de la Manche et de l'Orne
- 1 atelier avec les acteurs de la Seine-Maritime et de l'Eure
- 15 participants