

# L'INCLUSION

numérique

en Bretagne

2023

**HUB**  
**BRETAGNE**  
POUR UN NUMERIQUE INCLUSIF



**Diagnostic**

des enjeux et des besoins  
de l'écosystème

# SYNTHÈSE

**L'**éloignement numérique ne peut plus être considéré comme un simple enjeu technique. Il s'agit d'un phénomène renforcé avant tout par des facteurs sociaux : faible niveau de revenu, isolement social, absence de diplôme et âge avancé (+65 ans).

Les difficultés numériques peuvent exister même chez des générations ayant grandi dans un environnement numérique : près d'un jeune sur cinq de 18 à 24 ans se sent en difficulté avec les outils numériques.<sup>1</sup>

Tant que nous vivons dans une société qui continuera de se numériser, il y aura des besoins de médiation numérique. Nous savons que l'évolution constante des outils numériques fait aussi évoluer les compétences nécessaires pour les maîtriser. Le concept d'éloignement numérique permet de penser les capacités numériques dans un continuum de pratiques et non dans une vision trop binaire inclus/ exclus du numérique. Aujourd'hui, on estime que

31,5%

De la population française est concernée par le **phénomène plus ou moins prononcé d'éloignement numérique** soit

16

Millions de personnes.<sup>2</sup>

Cet éloignement numérique est un facteur d'inégalités, de rupture d'accès aux droits, de difficultés d'insertion professionnelle et un frein à une participation citoyenne pleine et entière. Depuis 20 ans, les acteurs de la médiation numérique se structurent pour apporter une réponse à ces enjeux. Le Hub Bretagne, chargé d'animer et soutenir cet écosystème, a interrogé les différents acteurs afin de comprendre quelles sont les problématiques existantes aujourd'hui et les chantiers à mener demain.

Les problématiques principales identifiées et approfondies dans le diagnostic sont les suivantes :

- Une professionnalisation difficile du secteur de la médiation numérique.
- Un modèle économique fragile de la médiation numérique.
- Un portage politique inégal de cette thématique.
- Une coordination complexe au niveau local pour assurer notamment des parcours cohérents entre médiation numérique et accompagnement aux démarches administratives en ligne.

Pour répondre à ces enjeux, nous formulons une série de préconisations sur les chantiers à mener en Bretagne.

<sup>1</sup> Le sentiment de ne pas maîtriser suffisamment les outils numériques pour les utiliser pleinement est en forte hausse (passant de 8% à 19% ces deux dernières années) chez les jeunes de 18 à 24 ans : près d'un jeune sur cinq se sent en difficulté. Chiffres issus du Baromètre du numérique, Édition 2022.

<sup>2</sup> Bléhaut, Clerget, Serreau et Plantard, *La société française : définir et quantifier l'éloignement numérique*, 2023.

## Animer et coordonner des réseaux

Le secteur de l'inclusion numérique s'étant fortement reconfiguré ces dernières années, l'interconnaissance, la coopération et la valorisation sont des enjeux forts.

### Animer

- Animer les réseaux de médiation à différentes échelles de territoire et favoriser le dialogue entre eux.
- Faire émerger des instances de coordination locale et soutenir les territoires dans les réponses à ce besoin de coordination.
- Rassembler et fédérer les professionnels de la médiation numérique.
- Partager des initiatives et favoriser les échanges de pratiques entre professionnels.
- Favoriser l'interconnaissance entre les opérateurs de services publics et les professionnels de la médiation numérique, et notamment accompagner un travail de définition des rôles autour de l'accompagnement aux démarches e-administratives.

### Valoriser

- Valoriser les actions et les métiers de médiation numérique : organisation d'événements.
- Faire connaître et valoriser les initiatives de territoire : outils de communication.
- Diffuser des communs : ressource collaborative ; espaces de coopération.

## Accompagner et développer les actions de médiation numérique

Le modèle économique fragile du secteur de la médiation numérique constitue un enjeu fort pour répondre aux besoins importants d'accompagnement numérique. Le portage stratégique et politique local de la thématique gagnerait à être consolidé pour offrir à la médiation numérique un cadre d'action stable et ambitieux.

### Accompagner des projets

- Faciliter des méthodes innovantes pour aller vers les publics éloignés du numérique.
- Accompagner les porteurs de projets pour comprendre les guichets de financement, les interlocuteurs et les services référents dans les collectivités.
- Réaliser une veille sur les opportunités de financements.

### Accompagner des stratégies de territoire

- Déployer le diagnostic PORTREA pour rendre visibles les enjeux d'inclusion numérique à l'échelle des intercommunalités.
- Déployer une offre de services à destination des collectivités territoriales : information, sensibilisation, formation des élus, outillage.
- Accompagner les collectivités territoriales demandeuses sur un projet stratégique de territoire dédié à l'inclusion numérique : ingénierie stratégique et financière.

# Offrir un pôle de ressources dédié à l'inclusion numérique

Il existe un enjeu d'accès aux ressources de tout type (formation, outil et dispositif) pour garantir la qualité des réponses apportées par les professionnels de la médiation numérique. La présence en Bretagne de groupements de recherche spécialisés sur le numérique est précieuse pour apporter une analyse sur les problématiques de l'inclusion numérique. Un pôle regroupant l'ensemble de ces ressources permet de les faire gagner en visibilité auprès des acteurs de terrain.

## Être interface

- Assurer la liaison entre les acteurs locaux et régionaux, et les instances nationales.
- Accompagner sur les financements nationaux et européens.
- Faciliter l'articulation entre les outils nationaux et les outils développés localement.
- Représenter l'écosystème breton auprès des réseaux nationaux.

## Valoriser les données et recherches

- Agréger, centraliser les données, traduire et transformer en actions et en outils, la recherche dans le domaine de l'inclusion numérique.

- Valoriser et vulgariser les travaux de recherche sur les enjeux d'inclusion numérique.
- Contribuer à l'élaboration de référentiels communs (méthodes et outils) autour d'indicateurs de suivi et d'évaluation des actions menées.

## Développer des compétences

- Proposer des ressources et conseils sur le déploiement de l'offre et le design de service sur le territoire.
- Accompagner la montée en compétence des médiateurs numériques et des aidants (bénévoles volontaires, travailleurs sociaux, agents d'accueil, etc.) en facilitant l'accès aux ressources, aux outils et aux formations continues adaptées à leur contexte professionnel.
- Faciliter le développement de la formation continue sur le territoire breton : repérer et valoriser les formateurs expérimentés du territoire.
- Contribuer à l'ingénierie pédagogique commune aux Hubs pour proposer des modules de formation répondant aux besoins des acteurs de terrain et des élus locaux.

Ce document est un résumé des chantiers principaux de l'inclusion numérique en Bretagne. L'étude complète propose un panorama de l'écosystème de l'inclusion numérique, pour savoir qui en sont les acteurs, ce qu'ils font, avec quels moyens, et auprès de quels publics. Elle identifie également leurs besoins.

Ce travail a été mené dans le cadre de la phase d'amorçage du Hub Bretagne pour un numérique inclusif (2022-2023). En cette fin de période d'amorçage, nous remercions donc tous les partenaires qui se sont impliqués dans les expérimentations du Hub depuis 2022.

Les membres du consortium du Hub Bretagne pour un numérique inclusif :



**HUB**  
**BRETAGNE**  
POUR UN NUMÉRIQUE INCLUSIF

[www.hub-bretagne.net](http://www.hub-bretagne.net)  
[contact@hub-bretagne.net](mailto:contact@hub-bretagne.net)

