

# Rapport

## Restitution des besoins des acteurs de la médiation numérique de Corse.

Données quantitatives et qualitatives pour l'aide à l'élaboration de la feuille de route FNE pour le territoire corse

Décembre 2023

## Préambule.

La collecte d'informations a été réalisée en s'appuyant sur un questionnaire au format Framiform adressé à une centaine de structures référencées comme agissant dans le domaine de l'inclusion numérique, réparties sur le territoire corse, EPCI, communes, associations, coopératives, organismes publics et privés.

La méthode a été convenue entre les différents partenaires : la Collectivité de Corse, les préfectures de l'île, le Hub Corsica.

Le questionnaire a été coconstruit avec les acteurs de la médium de l'île ayant participé aux travaux et des membres du Hub Corsica.

## Introduction

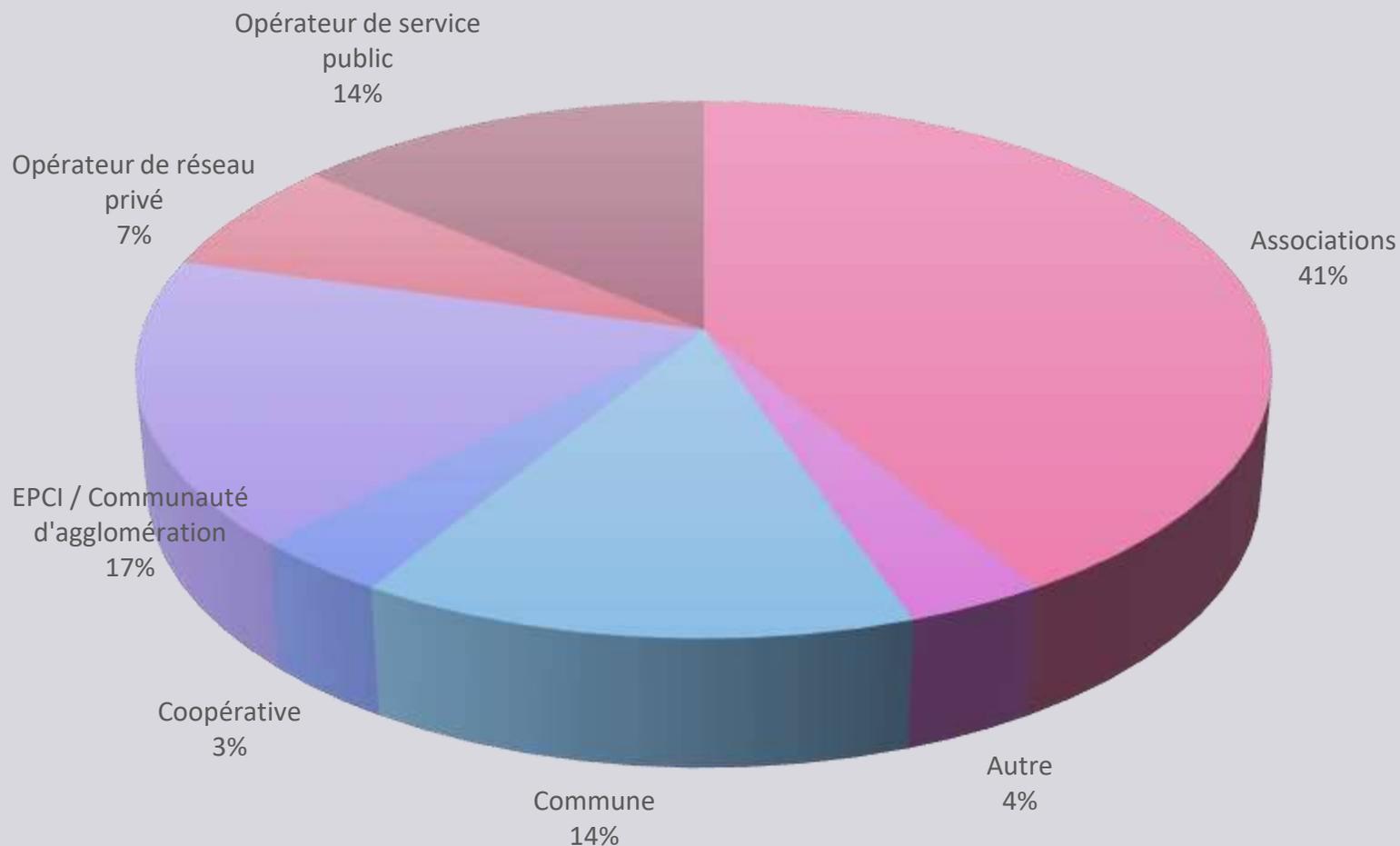
Les réponses reçues à ce questionnaire sont à mettre en relation avec l'élaboration de la feuille de route territoriale de FNE pour la Corse.

29 structures de typologie variée et réparties sur tout le territoire insulaire ont répondu à ce questionnaire.

Parmi les besoins recensés par ces structures :

- Un besoin en ressources humaines supplémentaires pour permettre d'étendre les horaires d'ouvertures des lieux de médiation numérique, et pour accroître les actions et ateliers de médiation numériques proposés, avec pas moins de 10 conseillers numériques et 28 ETP souhaités. Les associations représentent la moitié de ces besoins.
- Les besoins de formation énoncés concernent essentiellement l'amélioration des compétences informatiques des médiateurs présents, des conseillers numériques, l'intelligence artificielle.
- La moitié des structures ayant répondu déclarent avoir des besoins en équipement pour améliorer leur existant, quelques-unes pour mettre en place de nouveaux projets.
- La grande majorité des structures associatives ont déclaré être dans une situation financière moyenne à très tendue, sans visibilité sur leur avenir et sur le maintien de l'emploi de leurs salariés de médium et demandent la signature de conventions trisannuelles pour asseoir leurs actions dans la durée.
- La grande majorité des structures ont déclaré avoir des besoins importants en ingénierie de projet ainsi qu'en ingénierie financière, notamment pour détecter et gérer les nombreuses offres en termes d'AAP, AM, et en montage de dossiers européens.
- L'existence d'une cartographie des espaces de médium et d'un indice de fragilité numérique régionaux sont plébiscités par les acteurs.

# Nombre de structures ayant répondu : 29

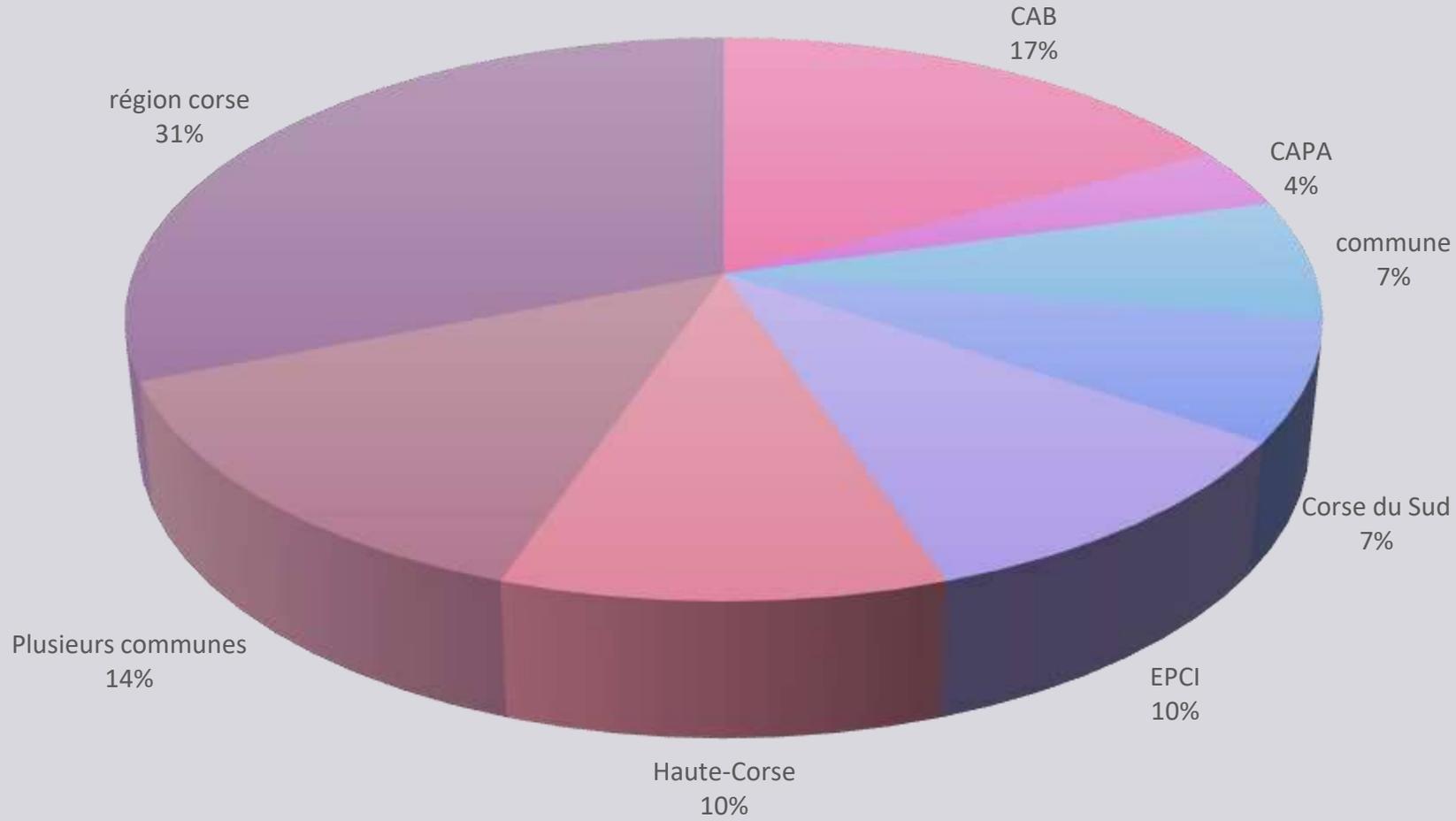


Typologie de structures	Nombre
Associations	12
Commune	4
Coopérative	1
EPCI / Communauté d'agglomération	5
Opérateur de réseau privé	2
Opérateur de service public	4
Autre (France Service 2B)	1
<b>Total général</b>	<b>29</b>

# Implantation géographique

Décembre 2023

# Zone d'action principale des structures ayant répondu

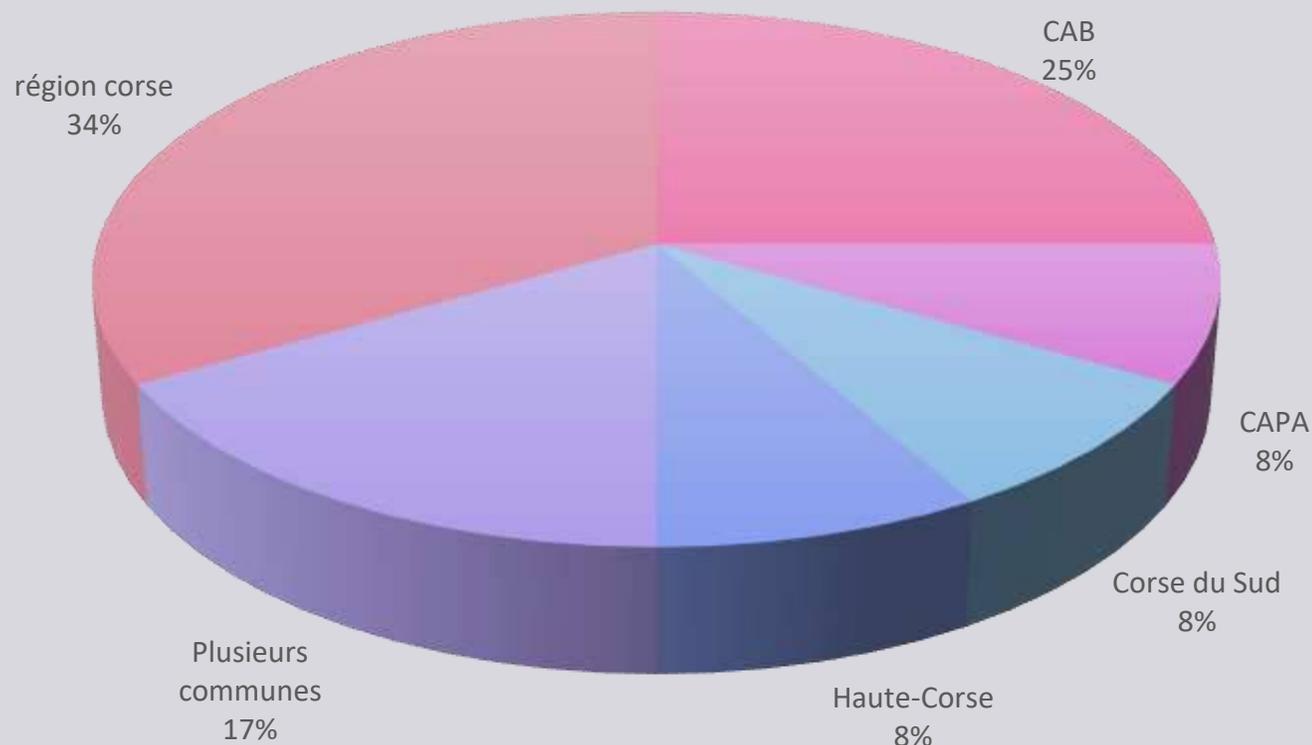


## Zone d'action principale

## Nombre

CAB	5
CAPA	1
commune	2
Corse du Sud	2
EPCI	3
Haute-Corse	3
Plusieurs communes	4
région corse	9
<b>Total général</b>	<b>29</b>

# Zone d'action géographique principale des structures associatives



Zone d'action principale	Nombre
CAB	3
CAPA	1
Corse du Sud	1
Haute-Corse	1
Plusieurs communes	2
région corse	4
<b>Total général</b>	<b>12</b>

## Remarques

L'action associative en médiation numérique est plus dense sur le territoire de la CAB

- 1/3 des associations déclarent agir au niveau régional
- Le rural est très peu représenté dans le secteur associatif

# Fonctionnement des structures

## Situation actuelle et besoins

Décembre 2023

# Horaires et jours d'ouverture au public

## Collectivités, communes, EPCI (9)

Jours d'ouverture : du lundi au vendredi avec pause méridienne à l'exception d'une EPCI  
Fermé le samedi sauf une EPCI ouvrant le samedi matin

## Associations (12)

Jours d'ouverture : du lundi au vendredi

- 5 en journée continue
- 6 avec pause méridienne
- 1 n'accueille pas de public

Fermé le samedi sauf :

- 1 association ouvert journée sur la commune de Bastia
- 1 association ouverte le matin sur la CAPA

## Besoins d'extensions d'horaires d'ouverture

57,14 % des associations voudraient des jours d'ouverture supplémentaire le samedi, 28,57% des communes et 14,29% des opérateurs privés

Des horaires plus étendus sont demandés dans des proportions équivalentes par les associations et les communes.

Ces besoins d'horaires élargis entraîneront de facto des besoins en ETP supplémentaires demandés dans une diapo suivante.

# Ressources humaines actuelle en mednum de l'échantillon

■ NB Conseillers Numériques (ex CNFS) ■ NB animateurs et médiateurs numériques ■ NB animateurs et médiateurs sociaux ■ NB Agents France Service ■ NB Autres



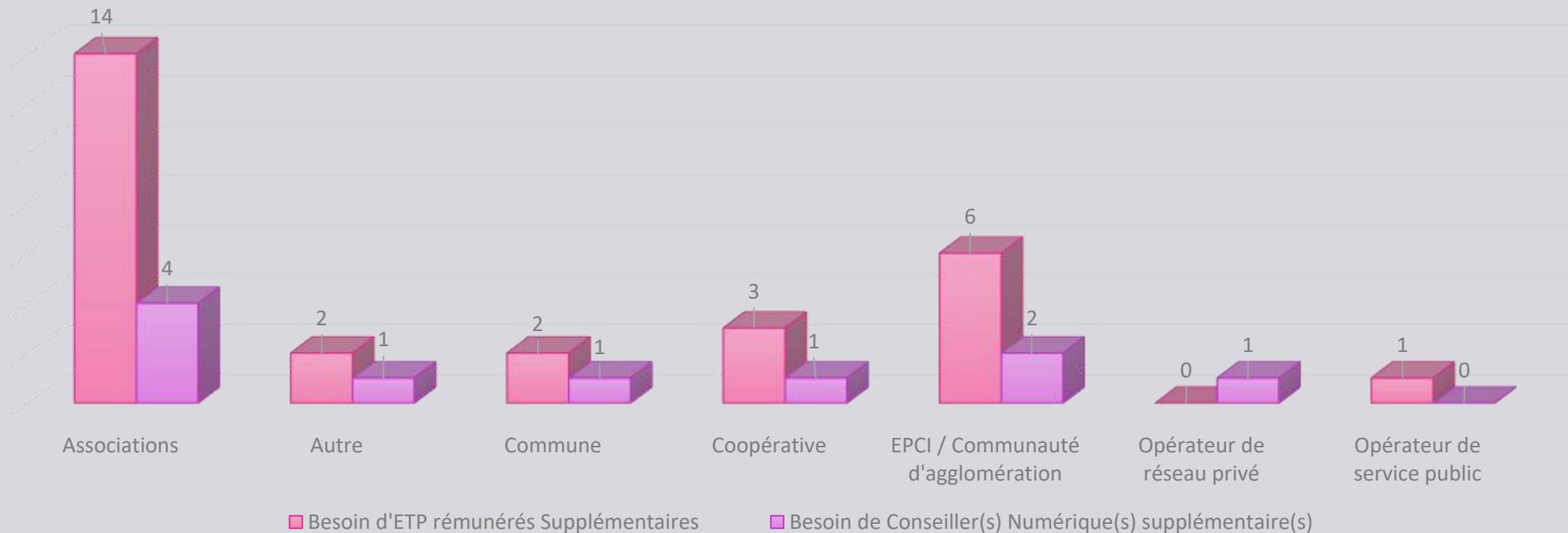
Type de structure	NB Conseillers Numériques (ex CNFS)	NB animateurs et médiateurs numériques	NB animateurs et médiateurs sociaux	NB Agents France Service	NB Autres	Total RH Mednum
Associations	7	8	4	0	0	19
Commune	3	1	1	4	0	9
Coopérative	0	0	0	0	0	0
EPCI / Communauté d'agglomération	3	0	2	0	0	5
Opérateur de réseau privé	1	0	0	0	0	1
Opérateur de service public	0	2	0	0	2	4
Autre (France Service 2B)	0	0	0	0	0	0
<b>Total général</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>38</b>

## Remarques

Les conseillers numériques sont répartis de manière équilibrée entre les associations et collectivités qui ont répondu.

Les médiateurs numériques se situent essentiellement dans le secteur associatif. Il existe aussi des coordinateurs, chargées de mission, travailleurs sociaux, formateurs référents handicap, Asp, ETI

# Besoins en ETP Mednum supplémentaires des structures ayant répondu



Types de Structure	à besoin d'ETP supplémentaires	Pourcentage dans le type de structures	En nombre ETP rémunérés Supplémentaires	En nombre de Conseillers Numériques supplémentaires
Associations	8	50,00%	14	4
Commune	2	12,50%	2	1
Coopérative	1	6,25%	3	1
EPCI / Communauté d'agglomération	3	18,75%	6	2
Opérateur de réseau privé	0	0,00%	0	1
Opérateur de service public	1	6,25%	1	0
Autre (France Service 2B)	1	6,25%	2	1
<b>Total général</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>	<b>28</b>	<b>10</b>

## Remarques

La moitié des associations déclarent avoir besoin de RH supplémentaires, 14 ETP dont 4 CN. Suivent ensuite les communes et EPCI, 9 ETP. Le besoin total de CN exprimé est de 10.

# Besoins énoncés en termes de formation

Les besoins exprimés sont variables :

21 structures sur 29 n'ont pas exprimé de besoins spécifiques en formation

Sur les 8 autres structures ayant répondu, la majorité ont demandé des formations :

À l'utilisation des outils numériques et à la médiation numérique afin d'animer des ateliers. (les plus nombreuses).

Aux usages de l'intelligence artificielle, en logiciel de gaming, logiciel d'autonomisation et de design.

De fab-manager.

En Intelligence collective.

D'approfondissement de la formation initiale de conseiller numérique.

# Équipement actuel des structures ayant répondu avec capacité d'accueil

Concernant l'équipement disponible, les structures déclarent être équipées à :

82,76% en visio conférence

27,59% de tableaux numériques interactifs TN

93,10% de copieurs numériques connectés

24,14% d'imprimantes 3D

93,10 % de postes informatiques

La **capacité d'accueil** est très variable selon les structures et ne donne pas de valeurs statistiques remarquables, seulement individuelles. Elle se situe entre 1 et 20 personnes en simultané, avec des accueils individuels ou de groupe.

Les **surfaces d'accueil** sont elles aussi très variables.

# Besoins prévisionnels en équipement des structures ayant répondu

**Besoins en équipement et développement, les structures déclarent avoir besoin à :**

20,69 % en visio conférence (nouvel équipement ou complément), dont 3 associations EPN

37,93% de tableaux numériques interactifs TN, dont 4 associations EPN

17,24% de copieurs numériques connectés, dont 1 association EPN

34,48 % d'imprimantes 3D, dont 4 associations EPN

41,38 % de postes informatiques, dont 4 associations EPN

**Les objectifs correspondants aux besoins exprimés :**

Améliorer l'existant pour 15 des 28 structures, dont 7 associations, 5 communes et EPCI, 1 coopérative et 1 organisme de service public.

Développer des projets pour 4 structures, 2 associations, 1 commune et 1 coopérative

**Les besoins en capacité d'accueil supplémentaires** sont peu significatifs d'un point de vue statistique sur l'échantillon, avec seulement 4 associations EPN et 1 commune, et 3 structures seulement déclarent vouloir ouvrir un site sur une autre commune.

**En autres types de besoins en équipement ont été énoncés :**

Robotique

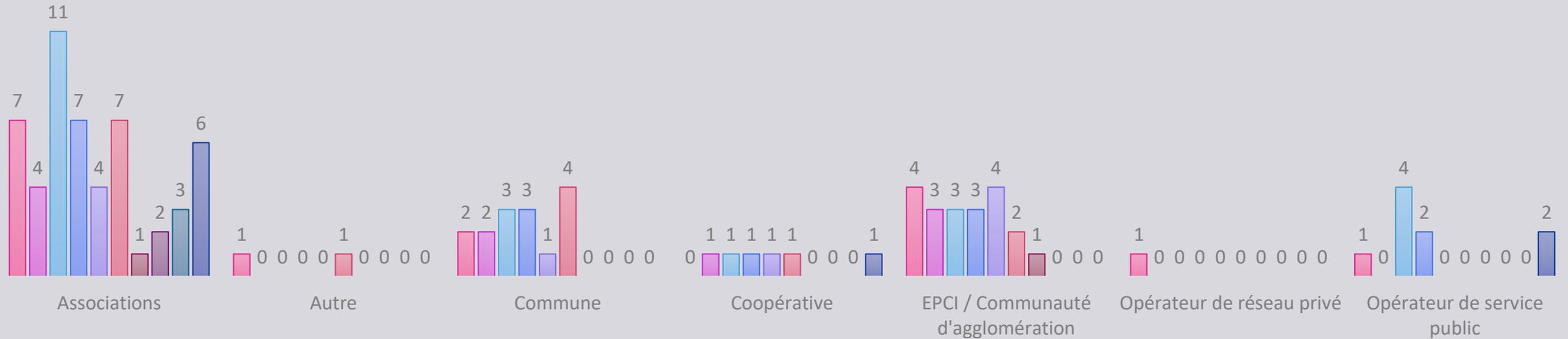
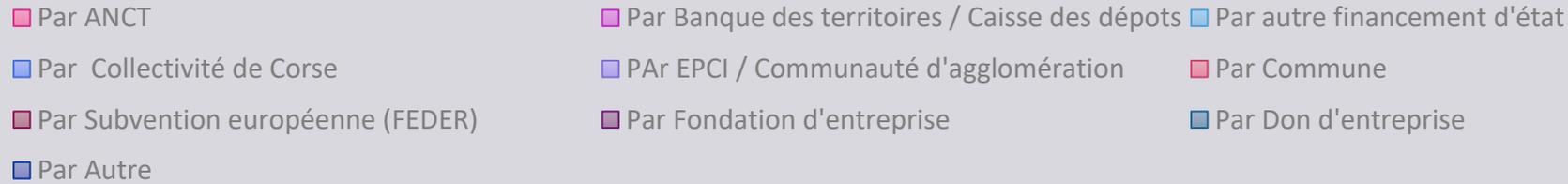
Tablettes à mettre à disposition des participants aux ateliers

Tablettes. Logiciel de travail à distance, logiciel de design, de gestion de tâches

Mettre tous les sites à niveau

Logiciels, matériel spécifique à la mise en place d'ateliers

# Les ressources financières et la situation actuelle



Type de Structure	Par ANCT	Par Banque des territoires / Caisse des dépôts	Par autre financement d'état	Par Collectivité de Corse	Par EPCI / Communauté d'agglomération	Par Commune	Par Subvention européenne (FEDER)	Par Fondation d'entreprise	Par Don d'entreprise	Par Autre
Associations	7	4	11	7	4	7	1	2	3	6
Commune	2	2	3	3	1	4	0	0	0	0
Coopérative	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1
EPCI / Communauté d'agglomération	4	3	3	3	4	2	1	0	0	0
Opérateur de réseau privé	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Opérateur de service public	1	0	4	2	0	0	0	0	0	2
Autre (France Service 2B)	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
<b>Total général</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>22</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>9</b>

# La situation actuelle et la visibilité financière

Les structures qualifient leur situation financière actuelle et prévisionnelle ainsi :

Bonne :	34,48% dont 1 seule association, 4 communes
Stable :	17,24% dont 2 associations, 1 EPCI et 1 OSP
Incertaine :	24,14% dont 5 associations et 2 EPCI
Tendue :	17,24% dont 2 associations, 1 coopérative et 2 EPCI
Critique :	6,90% dont 2 associations

Soit 48,28% des structures qui expriment des difficultés financières, dont 9 associations.

D'un point de vue prévisionnel, les structures souhaitent mobiliser des moyens financiers pour répondre aux besoins exprimés précédemment en équipement et ressources humaines. La fourchette varie :

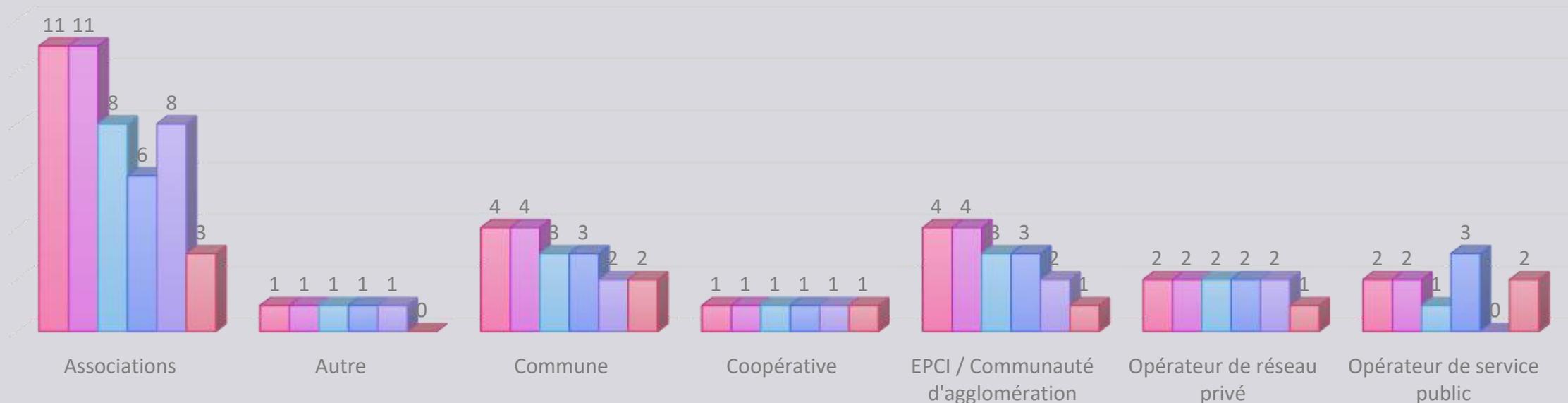
- En fonctionnement de 20 000 € à 200 000€ pour les associations, de 1800 à 160 000€ pour les communes et EPCI, de 5000 à 50 000€ pour les autres catégories.
- En investissement de 2500 à 20 000 € pour les associations (3 M€ de manière exceptionnelle par une association), de 10 000 € à 40 000€ pour les communes et EPCI, de 5000 à 12 000€.

# Les usages des publics de la mednum

Décembre 2023

# Quels sont les usages de vos publics en termes de médiation numérique

- Pour Accès au droit (santé, CAF, (recherche d'emploi, etc...))
- Pour Autonomisation / apprentissage numérique
- Pour Culture personnelle
- Pour le Professionnel
- Pour Scolarité et parentalité
- Autres usages



Type de Structure	Pour Accès au droit (santé, CAF, (recherche d'emploi, etc...))	Pour Autonomisation / apprentissage numérique	Pour Culture personnelle	Pour le Professionnel	Pour Scolarité et parentalité	Autres usages
Associations	11	11	8	6	8	3
Commune	4	4	3	3	2	2
Coopérative	1	1	1	1	1	1
EPCI / Communauté d'agglomération	4	4	3	3	2	1
Opérateur de réseau privé	2	2	2	2	2	1
Opérateur de service public	2	2	1	3	0	2
Autre (France Services 2B)	1	1	1	1	1	0
<b>Total général</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>16</b>	<b>10</b>

# La reconnaissance des structures

**Cartographie  
Labellisation**

Décembre 2023

# Connaissance et usages de la cartographie de la Mednum en Corse

25 structures sur 29 déclarent connaître les acteurs de médiation sociale ou numérique du territoire.

20 structures sur 29 déclarent connaître la cartographie des lieux de médiations numériques de la CdC.

24 structures sur 29 déclarent vouloir apparaître sur cette cartographie

Volonté d'apparaître sur cette cartographie	Associations	Commune	Coopérative	EPCI / Communauté d'agglomération	Opérateur de réseau privé	Opérateur de service public	Autre (France Service 2B)	Total général
	9	4	1	5	2	2	1	24

# Les compétences à développer

**Communication**  
**Ingénierie de projet**  
**Ingénierie financière**  
**Accompagnement des publics (usages)**  
**Lutte contre l'illectronisme**  
**Indice de fragilité numérique**  
**Labellisation**

Décembre 2023

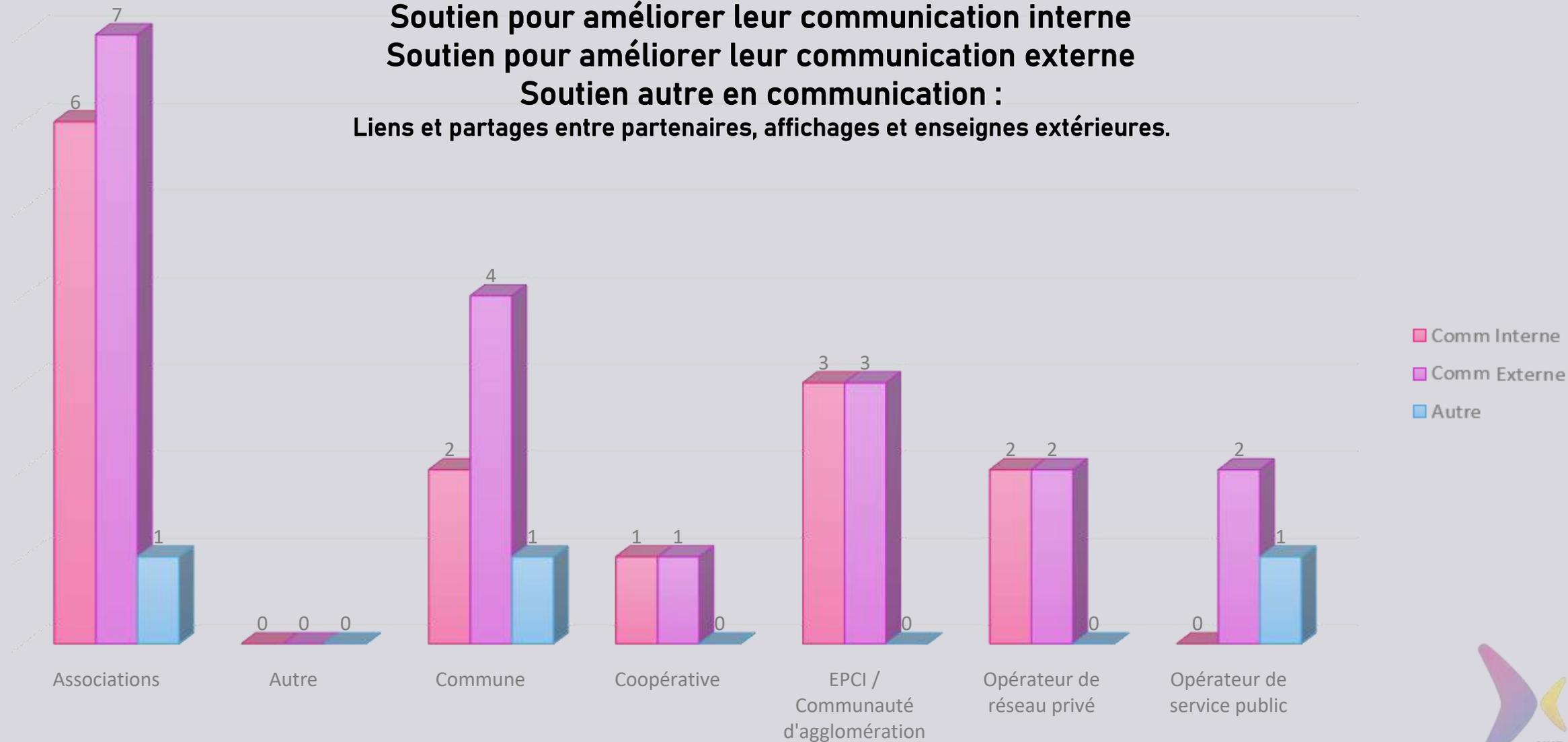
# Besoins de soutien en communication

Soutien pour améliorer leur communication interne

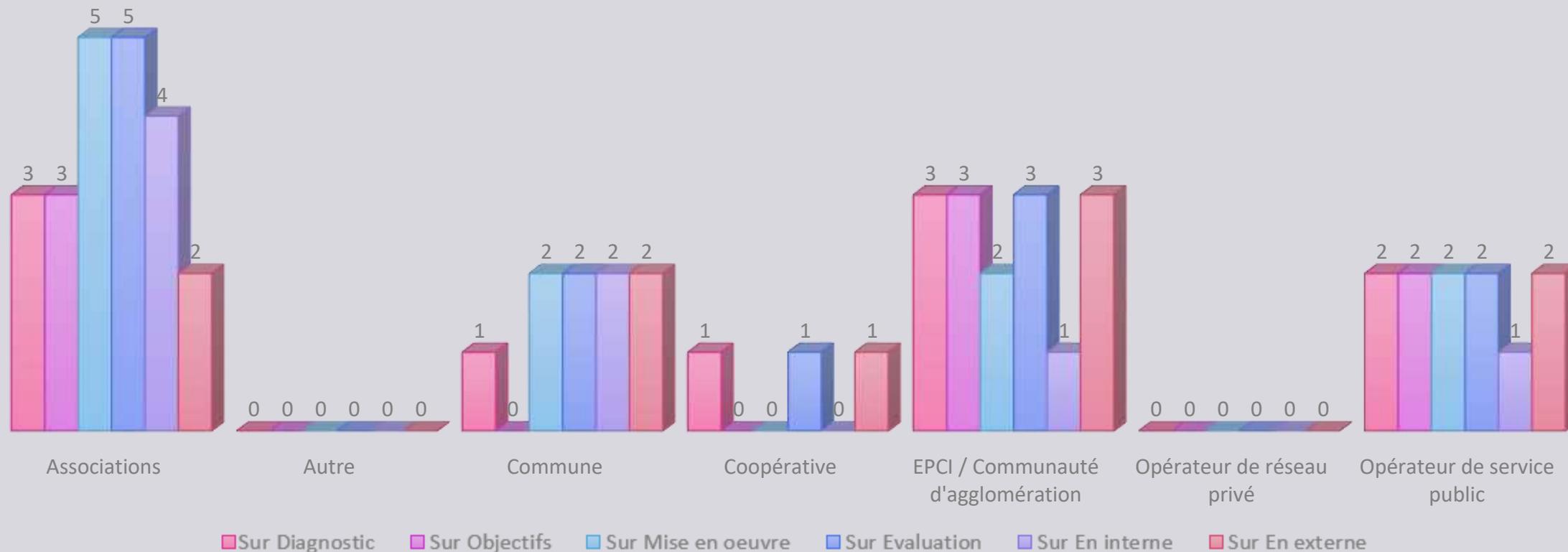
Soutien pour améliorer leur communication externe

Soutien autre en communication :

Liens et partages entre partenaires, affichages et enseignes extérieures.

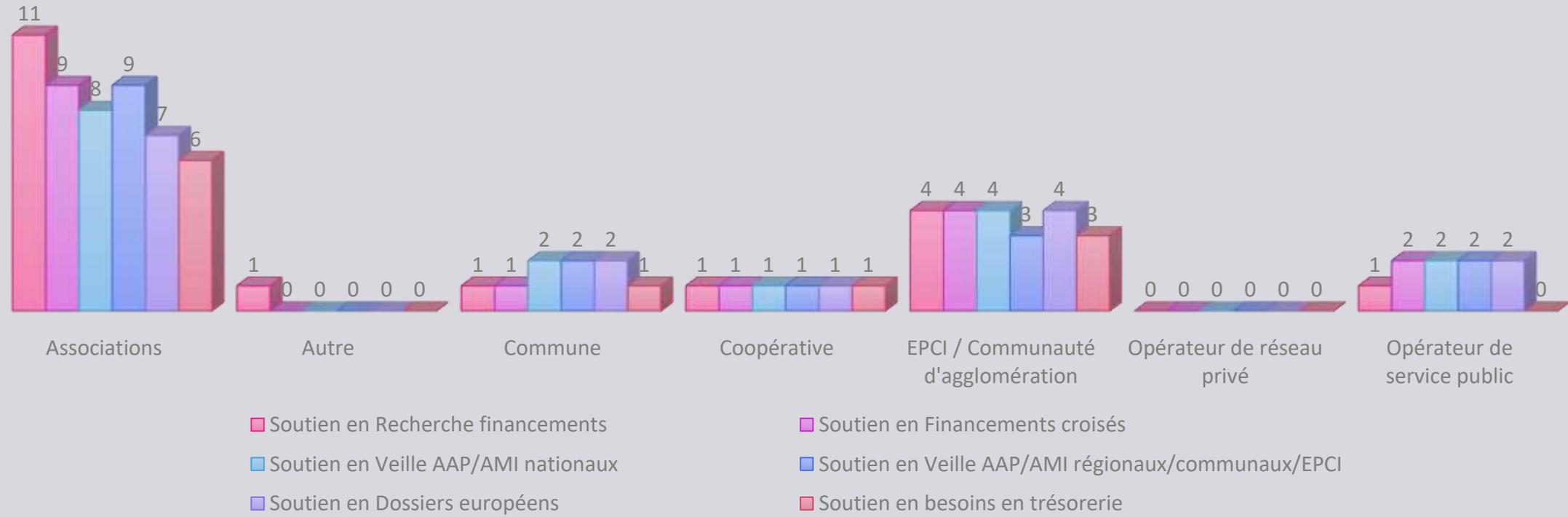


# Besoins en ingénierie de projet



Types de structures	Sur l'aide au Diagnostic	Sur la définition des Objectifs	Sur la mise en œuvre du projet	Sur l'évaluation des résultats	Besoin d'aide en interne	Besoin d'aide en externe
Associations	3	3	5	5	4	2
Commune	1	0	2	2	2	2
Coopérative	1	0	0	1	0	1
EPCI / Communauté d'agglomération	3	3	2	3	1	3
Opérateur de réseau privé	0	0	0	0	0	0
Opérateur de service public	2	2	2	2	1	2
Autre (France Service 2B)	0	0	0	0	0	0
<b>Total général</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>10</b>

# Besoin en ingénierie financière



Types de structures	Soutien en recherche de financements	Soutien en recherche de financements croisés	Soutien en Veille sur les AAP/AMI nationaux	Soutien en Veille sur les AAP/AMI régionaux/communaux/EPCI	Soutien en montage de dossiers européens	Soutien en gestion des besoins en trésorerie
Associations	11	9	8	9	7	6
Commune	1	1	2	2	2	1
Coopérative	1	1	1	1	1	1
EPCI / Communauté d'agglomération	4	4	4	3	4	3
Opérateur de réseau privé	0	0	0	0	0	0
Opérateur de service public	1	2	2	2	2	0
Autre (France Service 2B)	1	0	0	0	0	0
<b>Total général</b>	<b>19</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>16</b>	<b>11</b>

# Vos besoins pour accompagner vos publics (usages)

Les structures ont exprimé divers besoins de soutien pour mieux accompagner leurs publics :

17 sur 29 pour une aide à la production des supports pédagogiques.

15 sur 29 pour une aide à la gestion de situations spécifiques (handicap, illettrisme, illectronisme, etc...).

13 sur 29 pour une aide à définir et gérer le suivi/reporting de leurs actions.

12 sur 29 pour une aide à réaliser l'analyse de leurs besoins en accompagnement des publics.

11 sur 29 pour une aide à l'amélioration des conditions d'accueil de leurs publics.

2 structures ont exprimé un besoin sur la connaissance et la diffusion de Mon espace santé, ainsi que de pouvoir connaître tout le parcours du public s'il a été accompagné par plusieurs structures

# Les besoins d'accompagnement de vos publics

Les structures ont qualifié les besoins d'accompagnement exprimés par leurs publics :

21 sur 29 pour une aide à l'autonomisation et à l'apprentissage.

19 sur 29 pour une aide à l'accès aux droits.

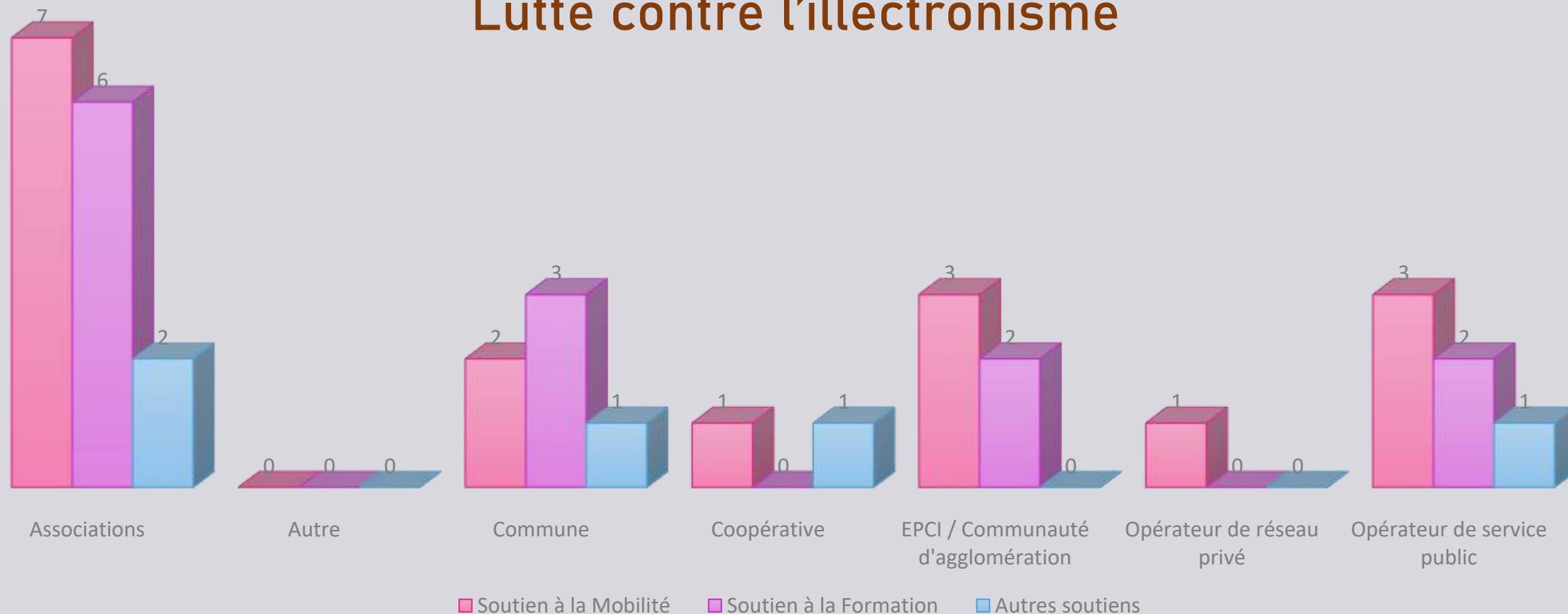
16 sur 29 pour une aide demandée par les professionnels (artisans et TPE).

16 sur 29 pour une aide au suivi scolaire et à l'eParentalité.

15 sur 29 pour leur culture personnelle.

3 structures ont noté un besoin sur la connaissance de Mon espace santé, sur la cybersécurité, ainsi que de maintenance informatique.

# Lutte contre l'illectronisme



## Autres besoins cités pour améliorer la lutte contre l'illectronisme :

En communication pour aller-vers ce public.

Par la mise à disposition de locaux et de matériel proches de ces publics.

En permettant le repérage et la détection de ces publics par les structures elles-mêmes.

Par la disponibilité de véhicule d'intervention pour être au plus près de ces publics en difficulté.

# Indice de fragilité numérique, autres réponses :

**25 structures sur 29 sont favorables** à l'existence et à l'utilité d'un indice de fragilité numérique régional

**Réponses individuelles à la question** « à partir de quel moment et de quels indicateurs pourrons-nous réussir notre mission pour qu'elle ait un réel effet levier sur le territoire ? » (Approche systémique faites de "et" et de coordination).

Pour Mon Espace Santé, l'indicateur du taux d'activation sur le territoire,

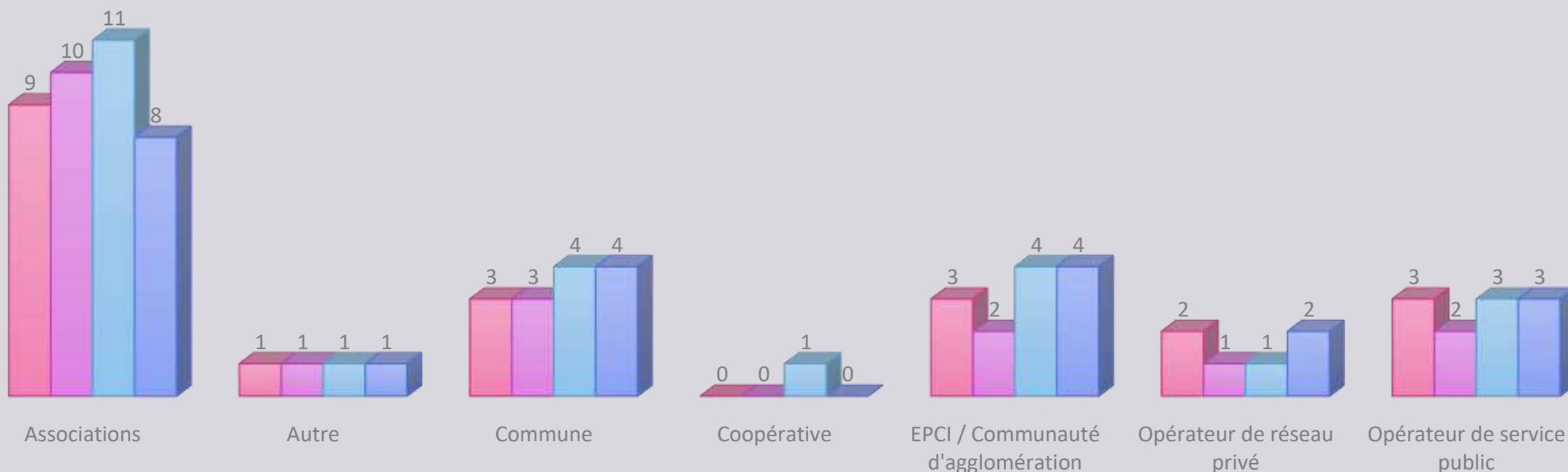
Dès que chaque microrégion disposera de ses ressources de médiation numérique,

En ayant retrouvé une gestion financière saine des EPN et recruté des conseillers numériques.

En ayant atteint une stabilisation financière des postes de CNFS et des médiateurs EPN

# Reconnaissance des structures : labellisation

- Est utile la création d'un label régional complémentaire
- Avoir informations sur le devenir des points CAF
- Utilité de la tenue de permanences CAF dans les Maisons France service
- Favorable à une harmonisation des labels eParentalité/scolaires (état, UNAF, CNAF, TNE)



**22 structures sur 29 estiment utile** la création d'une labellisation régionale des espaces de médiation numérique

**19 structures sur 29 s'interrogent sur le devenir** des points d'accueil CAF qu'ils hébergent

# Besoins spécifiques des structures abritant des EPN :

Les structures abritant des EPN ont exprimé un profond sentiment d'inquiétude et lancent un cri d'alarme auprès de la Collectivité de Corse sur leur avenir à très court terme après la fin de leur financement et l'attente d'un nouveau règlement des aides pour l'année 2023 non publié.

11 structures ayant répondu au questionnaire sont dans ce cas :

8 associations

1 France Service

2 EPCI

À leur demande, un courrier de demande de soutien urgent a été adressé par le Hub Corsica au Président de l'exécutif de Corse

# Besoin de visibilité à moyen terme des structures de médiation numérique :

24 structures sur 29 demandent la signature d'une convention pluriannuelle à minima de 3 ans pour permettre une visibilité et une stabilisation des actions et du personnel de médiation numérique

# Structuration d'une filière de conditionnement locale

Le Hub Corsica et plusieurs de ses structures membres travaillent sur un système de **reconditionnement régional**, réparti sur les microrégions de l'île, à but social, à destination du public insulaire éloigné du numérique pour des raisons de coûts d'équipement. Un transfert de compétences avec Emmaüs Connect (La collecte.tech) et le Sicoval, avec sa boucle locale de reconditionnement sont en cours de négociation. Un groupe de travail est actif au sein du Hub Corsica sur ce thème. Un besoin de financement sera précisé lors de la présentation du projet.

Fin

