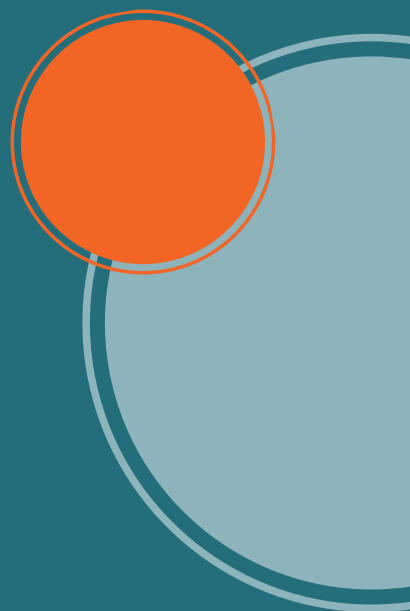
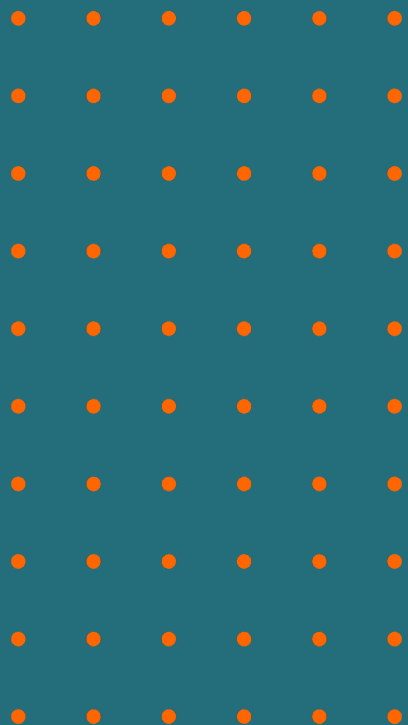


RAPPORT D'ACTIVITÉ ET FINANCIER 2025



“Mettre l'humain au cœur de
l'autonomie numérique”



SOMMAIRE



Rapport moral

p.3

Informations clés 2025

p.4

Rapport d'activité 2025

8-30

Réseau et Partenariats

p. 8

Structuration et Actions

p. 9

Gouvernance | Conseil d'Administration

p. 9

Équipe opérationnelle de l'association

p.10

Accompagnement du public | Secteurs

p.12

Service Action Formation

p.32

Vie Associative

p.36

Conclusion et Projections

39

Rapport financier

40-46



RAPPORT MORAL



“Un verre à moitié plein sera toujours plus fort qu'un verre à moitié vide”.

L'année 2025 restera comme une année importante dans l'histoire du Coup de Main Numérique.

À la lecture de ce rapport, certains regarderont les nombreux projets développés, les nouvelles permanences ouvertes, le lancement du Réseau de Confiance Nantes Nord, l'obtention de l'agrément Service Civique ou encore les milliers de personnes accompagnées. Ils verront un verre à moitié plein.

D'autres s'attarderont davantage sur le résultat financier de l'exercice, les difficultés rencontrées par notre secteur d'activité et les défis qui nous attendent. Ils verront un verre à moitié vide.

Pour ma part, je crois qu'il faut regarder la réalité telle qu'elle est.

Oui, notre association a démontré en 2025 toute son utilité sociale. Les résultats de notre mesure d'impact, la confiance renouvelée de nos partenaires et l'engagement de nos équipes en témoignent chaque jour.

Oui, notre modèle économique doit évoluer. Les transformations des financements publics, l'augmentation des coûts et les mutations du secteur de l'inclusion numérique nous obligent à nous adapter.

Mais l'essentiel n'est pas de savoir si le verre est à moitié vide ou à moitié plein.

L'essentiel est de continuer à le remplir.

C'est le choix que nous avons fait collectivement.

Depuis plusieurs mois, les administrateurs, les salariés, les bénévoles et les partenaires travaillent à préparer l'avenir de l'association. Des décisions parfois difficiles ont été prises. Elles ont toutes été guidées par une même exigence : préserver notre capacité d'agir auprès des personnes qui ont besoin de nous.

Le Coup de Main Numérique est né d'une conviction simple : personne ne doit être exclu de ses droits, de l'information ou de la vie sociale à cause du numérique.

Cette conviction reste intacte.

Je tiens à remercier l'ensemble des salariés, bénévoles, administrateurs, partenaires et financeurs qui contribuent chaque jour à faire vivre ce projet associatif.

Les défis qui nous attendent sont réels. Notre détermination l'est tout autant.

Continuons à retrousser nos manches et à avancer ensemble.

Bruno CONDROYER, Président

INFORMATIONS CLÉS

2025

1 Un combat qui dure

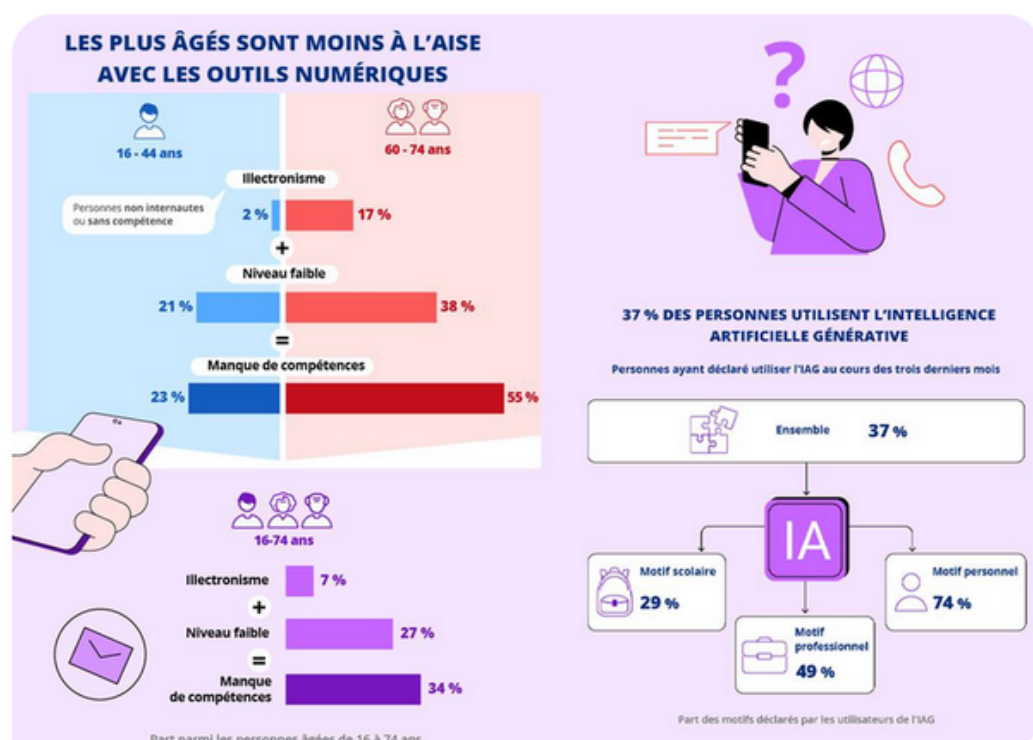
Selon la dernière étude de l'INSEE* sortie en février, le taux d'illectronisme est passé de 15,4% en 2021 à 7% en 2025*. Ce chiffre montre que l'ensemble des dispositifs d'inclusion numérique mis en place depuis ces dernières années ont eu un impact considérable dans la lutte contre la fracture numérique.

Néanmoins, de nombreuses personnes ont toujours des difficultés significatives dans l'utilisation globale du numérique et de ses outils les plus connus (smartphone, ordinateur).

Si le domaine de compétence **Communication** est le plus maîtrisé par la population (85%), **l'Usage de logiciels** (traitement de texte, ...), ou la **Protection des données personnelles**, des domaines de compétences clés notamment en environnement professionnel, le sont beaucoup moins.

44% des citoyens français ont au maximum des notions de base sur l'usage de logiciels, contre 47% sur la protection des données personnelles.

Ces clés de lecture non exhaustives nous encouragent à développer des projets d'inclusion numérique auprès d'une diversité de publics en termes de lieu d'habitation (milieu rural, quartiers nantais, métropole) ainsi que de besoins numériques (usages de base, parentalité numérique, aides aux démarches administratives, développement de compétences numériques dans le milieu professionnel).



*Une personne sur trois manque de compétences numériques | V. Guilloton - Insee 02/2026

Depuis 2023, l'association Le Coup de Main Numérique mène chaque année une enquête dont l'objectif est de mieux comprendre les **impacts de nos actions auprès des bénéficiaires**.

Cette mesure d'impact, réalisée avec l'aide de l'entreprise Impact Track, s'appuie sur une collecte de données auprès des bénéficiaires accompagnés lors de nos interventions via nos dispositifs fixes ainsi que nos dispositifs mobiles (Coccinet et Itinér@nte).

En 2025, nous avons orienté cette étude non pas vers les retours de nos publics, mais vers ceux de nos **partenaires**. Ils représentent l'ensemble des structures avec lesquelles l'association a mis en place un projet pérenne durant plusieurs années ou des actions ponctuelles d'inclusion numérique.

Méthodologie :

Cette enquête prend la forme d'un **questionnaire** administré à distance en ligne. Il a été communiqué par email à plus d'une cinquantaine de personnes. Les retours anonymes des répondants sont affichés sur la plateforme d'Impact Track favorisant leur analyse.

42 réponses sur les 45 attendues sont récoltées entre mars et juillet 2025. La marge d'erreur est à **6%**. Les résultats sont représentatifs.

- Ce questionnaire affiche au total **26 questions différentes**, dont 5 questions conditionnées. Il y a 3 catégories de questions : actions de l'association, résultats de ces actions, impacts suite aux résultats.

Résultats de la mesure d'impact :

Les résultats de cette première étude menée auprès de nos partenaires sont très encourageants. Ils confirment la pertinence de notre engagement à accompagner les publics en situation de précarité numérique ainsi que celles et ceux souhaitant gagner en aisance dans leurs usages numériques.

L'enquête met en évidence que les orientations vers nos dispositifs répondent avant tout à un besoin d'accompagnement face à la complexité des démarches dématérialisées (69,4 %), tout en poursuivant un objectif fort d'autonomisation des bénéficiaires (86 %).

Nos partenaires s'approprient pleinement nos actions au quotidien, leur permettant de dégager du temps et de se recentrer sur leur cœur de métier (50 %). Les impacts recherchés par Le Coup de Main Numérique — autonomie, réduction des inégalités, lutte contre l'isolement et amélioration du bien-être des publics — sont ainsi pleinement confirmés par les répondants.

L'année 2025 a marqué une nouvelle étape dans le développement du Coup de Main Numérique. Plusieurs projets structurants ont vu le jour ou se sont consolidés, renforçant notre présence sur le territoire et notre capacité à répondre aux besoins des habitants.

En partenariat avec ALFIE, organisme de formation certifié QUALIOPF, Le Coup de Main Numérique a poursuivi le développement de son offre de formation à destination des professionnels, associations, collectivités et entreprises.

Cette dynamique s'est notamment traduite par la réalisation de nouvelles actions de formation auprès de la Ville de Vertou autour des enjeux d'inclusion numérique et d'accompagnement des publics.

Développement des permanences sur la métropole nantaise

Grâce au soutien de Nantes Métropole dans le cadre du Pacte Métropolitain des Solidarités, cinq nouvelles permanences ont été ouvertes en 2025 au sein des CCAS des Sorinières, de Sautron, de Brains, de Saint-Léger-les-Vignes et d'Indre. Ces permanences sont organisées à raison de deux demi-journées par mois en moyenne.

D'autres implantations ont également vu le jour au sein des CCAS de Bouaye, Thouaré-sur-Loire et Mauves-sur-Loire ainsi qu'à l'Espace Départemental des Solidarités de Rezé, où deux demi-journées mensuelles sont désormais assurées.

Le Réseau de Confiance Nantes Nord

L'année 2025 a été marquée par la préparation et le lancement du Réseau de Confiance Nantes Nord, projet développé avec le soutien de Malakoff Humanis, Vilogia et de nombreux partenaires locaux.

Ce dispositif vise à repérer les personnes âgées isolées, renforcer le lien social et favoriser leur accès aux ressources du territoire grâce à une démarche d'aller-vers, des animations collectives et des accompagnements individualisés.

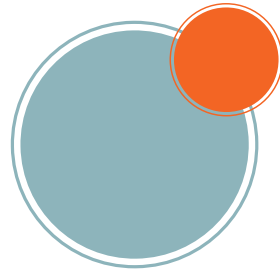
La première permanence à l'est de Nantes ouvre ses portes dans les locaux de Nantes Métropole Habitat

À partir d'octobre 2025, le Coup de Main Numérique démarre un nouveau projet en partenariat avec le bailleur social Nantes Métropole habitat. Une permanence va ouvrir dans les locaux de Nantes Métropole Habitat, dans le quartier Bottière (Souillarderie), non loin de l'association ALIS44.



Notre stand à 1 2 3 Solidarités

Nous avons tenu un stand au festival 1, 2, 3 Solidarités organisé le 6 juin pour faire connaître les acteurs de l'accès au droit du quartier Bellevue.



Modélisation des interventions à domicile

Face à l'augmentation des sollicitations de partenaires et aux besoins exprimés par les personnes en perte de mobilité, l'association a engagé une réflexion stratégique sur les interventions à domicile.

Un travail de modélisation du dispositif a été mené afin d'étudier les conditions de faisabilité, les besoins humains, les aspects économiques et les modalités d'intervention. Cette réflexion doit permettre d'envisager le développement futur d'une offre adaptée aux publics ne pouvant se déplacer.

Le soutien de l'État

L'année 2025 a également été marquée par un accompagnement important des services de l'État. La Préfecture de Loire-Atlantique a soutenu plusieurs démarches portées par l'association et accompagné les réflexions liées au développement de nouvelles réponses aux besoins des territoires en matière d'inclusion numérique.

Des outils pédagogiques au service des habitants

Dans le cadre du partenariat avec CDC Habitat Grand Ouest, l'association a conçu de nouveaux supports pédagogiques destinés à sensibiliser les locataires aux usages numériques et à la prévention des arnaques.

Une vidéo pédagogique ainsi qu'une plaquette d'information ont été réalisées afin de favoriser une meilleure compréhension des risques numériques et renforcer l'autonomie des locataires dans leurs démarches du quotidien.



Comment je reconnais un message frauduleux ?

RÉSEAU & PARTENARIATS

De nouveaux partenariats ont vu le jour, nous permettant de déployer nos activités d'accompagnement à l'autonomie numérique.

Nouveaux partenaires



Nantes et ses environs





STRUCTURATION & ACTIONS

Gouvernance | Conseil d'Administration | Bureau

Le Coup de Main Numérique est administré par un Conseil d'Administration composé de bénévoles issus du monde associatif, de l'entreprise et du logement social. Cette diversité de profils constitue une richesse pour accompagner le développement du projet associatif et garantir son ancrage dans les réalités du territoire.



Composition du Bureau

Président : Bruno CONDROYER

Trésorier : Cyril FILLET

Secrétaire : Didier DUBASQUE

Composition du Conseil d'Administration

Personnes physiques

Bruno CONDROYER

Charles Cayron

Nils VAEDE

Didier DUBASQUE

Thierry PERAIS

Thierry VERDIER

Thomas Marpoux

Catherine Quessard

Personnes morales

Cyril FILLET | **GROUPE LA POSTE**

Lætitia COUDRIEAU | **CDC HABITAT GRAND OUEST**

L'année 2025 a été marquée par une mobilisation importante des administrateurs autour des enjeux de développement et de pérennisation de l'association.

Le Conseil d'Administration s'est réuni à quatre reprises et le Bureau à quatre reprises. Une Assemblée Générale Ordinaire s'est tenue le 27 juin 2025 à Nantes. Lors de cette assemblée, les adhérents ont notamment approuvé les rapports moral, d'activité et financier, et élu deux nouveaux administrateurs : Thomas Marpoux et Catherine Pasquereau-Quessard.

Les travaux de gouvernance ont principalement porté sur :

- Le suivi de la situation économique et financière de l'association.
- Le développement de nouveaux projets et partenariats, notamment autour du Réseau de Confiance Nantes Nord.
- L'évolution de l'offre de services et des dispositifs mobiles.
- Le développement territorial des actions en Loire-Atlantique et dans les départements limitrophes.
- Les ressources humaines, le recrutement et l'organisation interne.
- Le renforcement de la gouvernance avec l'intégration de nouveaux administrateurs et la réflexion sur le renouvellement futur du Conseil d'Administration.

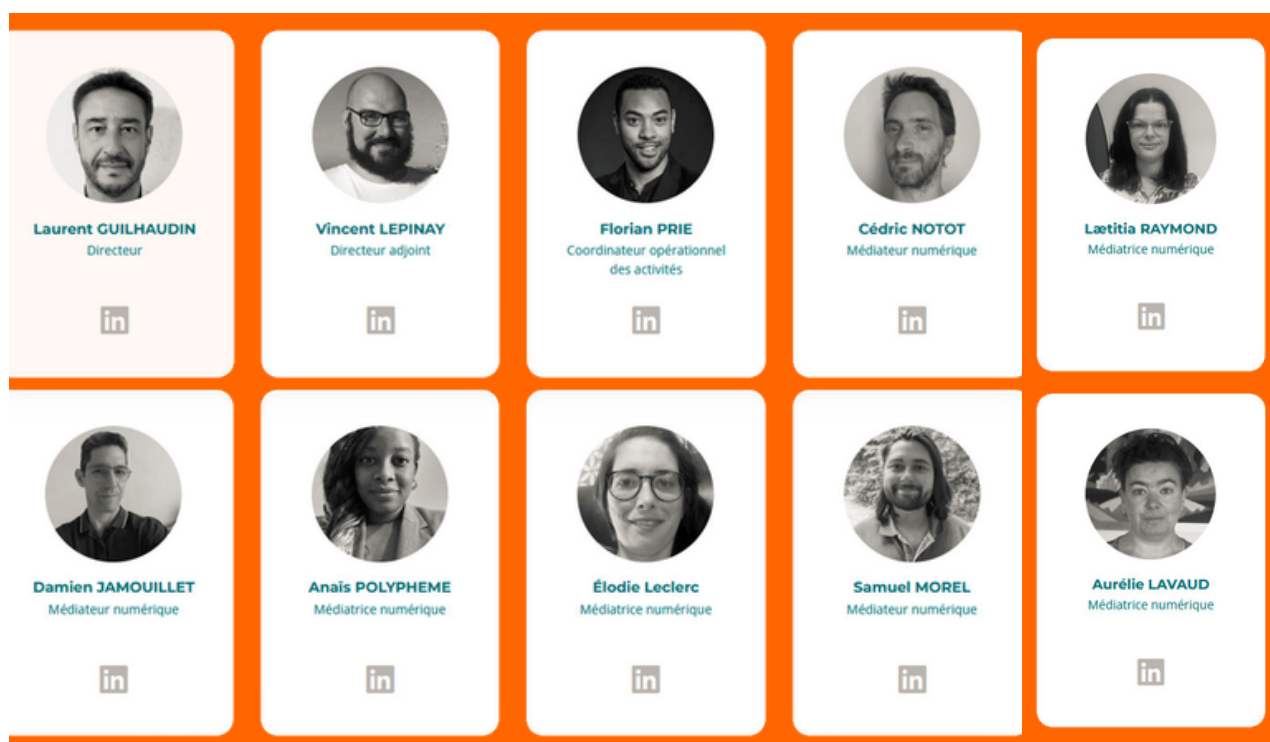
Par leur implication régulière, les administrateurs ont contribué à accompagner les évolutions de l'association et à préparer les orientations stratégiques nécessaires à la poursuite de sa mission d'inclusion numérique et d'accès aux droits.

STRUCTURATION & ACTIONS

Équipe opérationnelle de l'association

L'année 2025 a été marquée par la poursuite de la structuration de l'association et le renforcement de ses capacités d'action.

L'équipe salariée est restée stable avec 10 professionnels mobilisés au service des bénéficiaires, des partenaires et du développement des projets.



Un temps fort de l'année a été l'obtention de l'agrément Service Civique. Cette reconnaissance permet désormais au Coup de Main Numérique d'accueillir directement des volontaires en Service Civique, sans recourir à l'intermédiation d'Unis-Cité. Cette évolution renforce l'autonomie de l'association dans le recrutement, l'accompagnement et le suivi des jeunes engagés.

L'agrément constitue également un levier de développement pour les années à venir. Il permet d'intégrer davantage de jeunes dans les projets de médiation numérique, d'accès aux droits et de lutte contre l'isolement, tout en leur offrant une expérience d'engagement citoyen au sein de l'économie sociale et solidaire.

Parallèlement, l'équipe a poursuivi son investissement dans les actions d'accompagnement des publics, le développement de nouveaux partenariats et le déploiement de projets structurants tels que le Réseau de Confiance Nantes Nord, les actions menées avec les bailleurs sociaux et les interventions d'inclusion numérique sur l'ensemble du territoire.

STRUCTURATION & ACTIONS

Équipe opérationnelle de l'association

L'équipe serait incomplète sans parler de l'engagement quotidien des bénévoles de l'association.

Cet engagement citoyen est pour nous un vrai soutien. Mise en place d'outils de reporting, mesure d'impact, animation du Repair Café, architecture réseau sont autant de sujets sur lesquels nos bénévoles nous accompagnent.

Merci Nicolas AUGER de KERSABIEC, Fabien BAC, Natacha LE JEUNE, Philippe LEFRANCOIS, Stéphane LEROUGE, Thierry PERRAIS, Catherine QUESSARD, Véronique MABILAIS, Marie-Pierre BAUGER, Jean-Philippe BIANIC, Jean-Philippe MUNIER, Aurélie CAUX-DESPLATS, Daphné HERVE, Thomas LESCAUX, Papy LOKASSO, Emilio MACHADO, Thomas MARPAUX.

D'autres bénévoles nous ont contactés et ont manifesté leur envie de nous rejoindre sans avoir eu l'occasion de participer à nos actions pour diverses raisons (personnelles, professionnelles, aléas...).

Nous espérons qu'ils auront l'occasion de prendre part à l'aventure bénévole.

Pour nous rejoindre, c'est par ici :

<https://le-coup-de-main-numerique.org/nous-rejoindre/>



STRUCTURATION & ACTIONS

Accompagnement du public

Selon le Réseau national de la médiation numérique, la médiation numérique désigne la mise en capacité de comprendre, maîtriser et utiliser les outils numériques afin d'agir de manière autonome dans une société de plus en plus dématérialisée.

Où nos médiateurs numériques interviennent-ils ?

Au Coup de Main Numérique, nos médiateurs et médiatrices interviennent au plus près des habitants pour faciliter l'accès aux droits, développer les compétences numériques et lutter contre les situations d'exclusion.

Quelles méthodes de médiation numérique ?

Notre approche repose sur l'écoute, la pédagogie pour adultes et l'accompagnement personnalisé. Nous privilégions le « faire avec » plutôt que le « faire à la place de », afin de favoriser l'autonomie durable des personnes accompagnées.

Les accompagnements sont réalisés sur le matériel des bénéficiaires lorsque cela est possible et s'appuient sur une bonne connaissance des dispositifs locaux permettant d'orienter les personnes vers les partenaires adaptés à leurs besoins.

En 2025, nos équipes sont intervenues dans de nombreux lieux de proximité : CCAS, Espaces Départementaux des Solidarités, bailleurs sociaux, tiers-lieux, établissements scolaires, structures associatives et antennes de quartier. Le développement de nouvelles permanences sur la métropole nantaise ainsi que le lancement du Réseau de Confiance Nantes Nord ont permis de renforcer encore notre présence auprès des publics les plus fragiles.



STRUCTURATION & ACTIONS

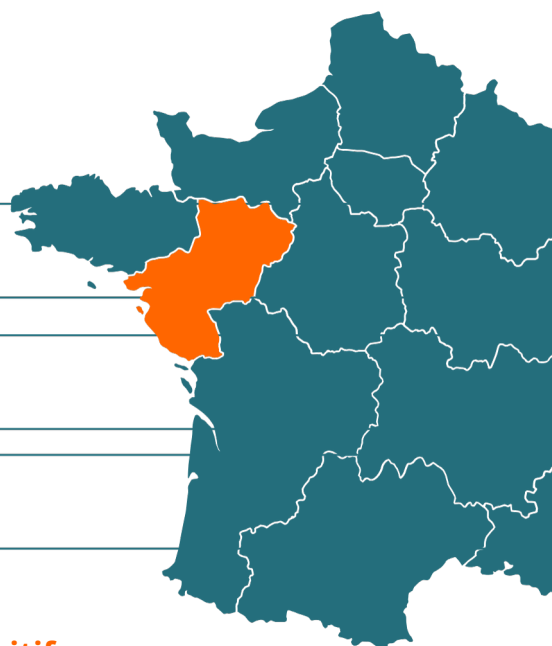
Accompagnement du public

Nous intervenons sur **trois périmètres géographiques** :

1 **Département Loire-Atlantique**

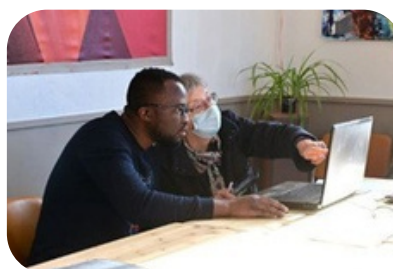
2 **Métropole nantaise**

3 **Ville de Nantes**



Nous intervenons auprès des publics à travers **deux dispositifs** :

- **Fixe** : nos médiateurs et médiatrices accompagnent les bénéficiaires dans des locaux tels qu'au sein de notre siège social ou des locaux prêtés par nos partenaires. Ces accompagnements prennent la forme de rendez-vous d'une heure en moyenne.
- **Mobile** : nos accompagnants sillonnent les routes du département et de la métropole grâce à nos caravanes de 12 m², aménagées pour faire de la médiation numérique.



Les **publics** et les **types d'accompagnements** varient en fonction des territoires et des partenaires avec lesquels nous travaillons :

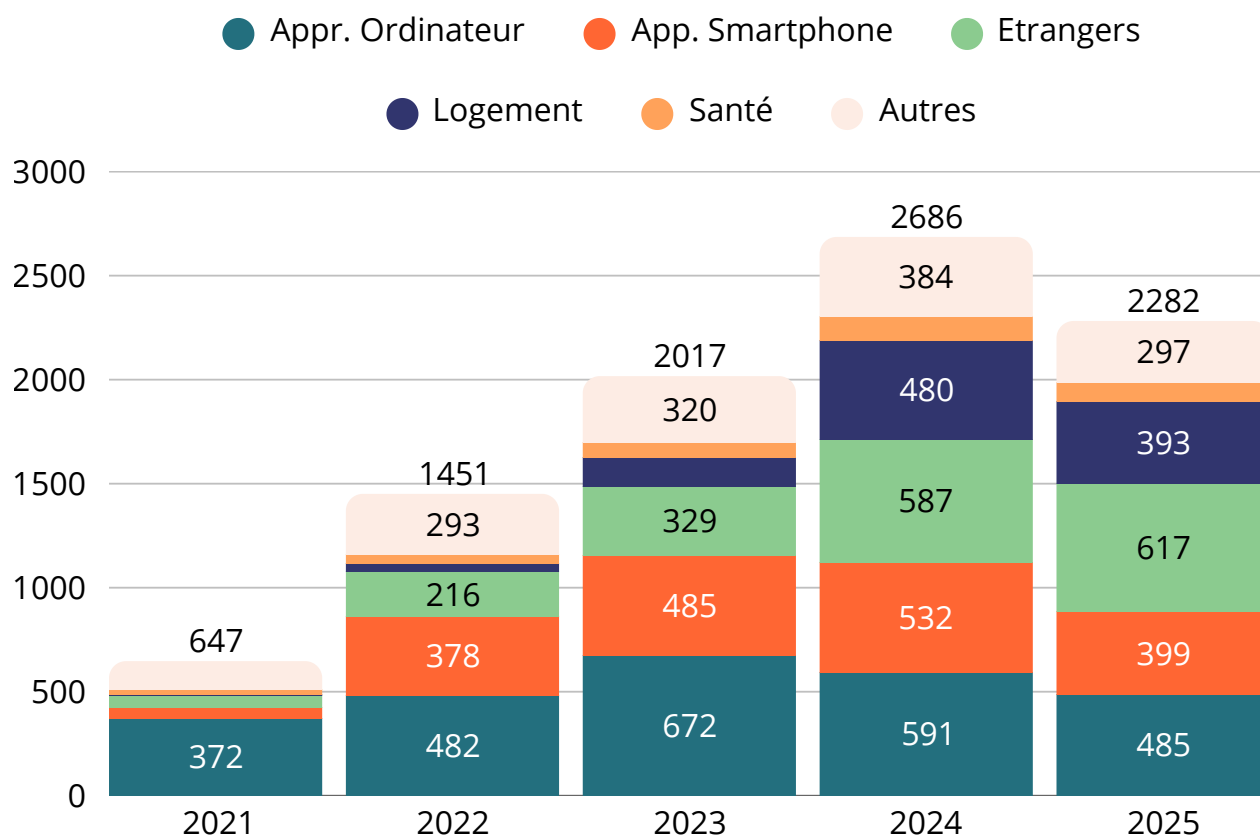
- **aide** aux démarches administratives en ligne,
- **apprentissage** des bases du numérique sur smartphone, ordinateur, tablette,
- **sensibilisation** aux enjeux numériques (cyberharcèlement, parentalité numérique, suivi de scolarité dématérialisé, découverte d'outils pratiques...),
- **apport de conseils** (matériel, forfait, applications, données personnelles, arnaques...).

STRUCTURATION & ACTIONS

Accompagnement du public

Bilan synthétique annuel 2025

- **2 282 accompagnements** réalisés
- **48 lieux différents** où des accompagnements ont été réalisés par Le Coup de Main Numérique,
- **1100 foyers** accompagnés,
- **2 dispositifs mobiles** déployés.



2025 marque la première année de diminution des accompagnements réalisés depuis les débuts de l'association (-15% par rapport à 2024).

5 thématiques d'accompagnement se distinguent dans ce graphique.

Le premier motif de rendez-vous reste l'apprentissage ordinateur et smartphone (39%).

Les démarches préfectorales (étrangers) sont le premier sujet d'aide administrative (27%). Arrivent en deuxième et troisième position les démarches logement et santé.

STRUCTURATION & ACTIONS

Accompagnement du public

Chiffres clés de notre enquête de mesure d'impacts 2025

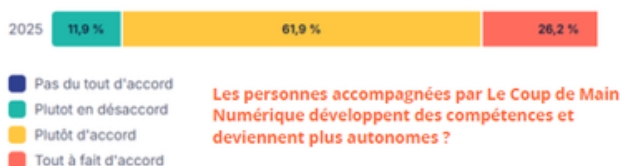
Facilitation du parcours des publics



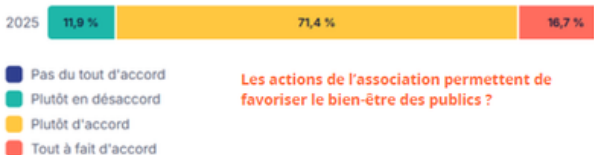
Motifs d'orientation des publics



Autonomie des publics

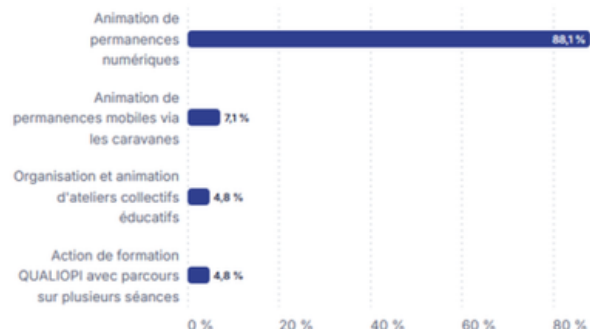


Bien être des publics



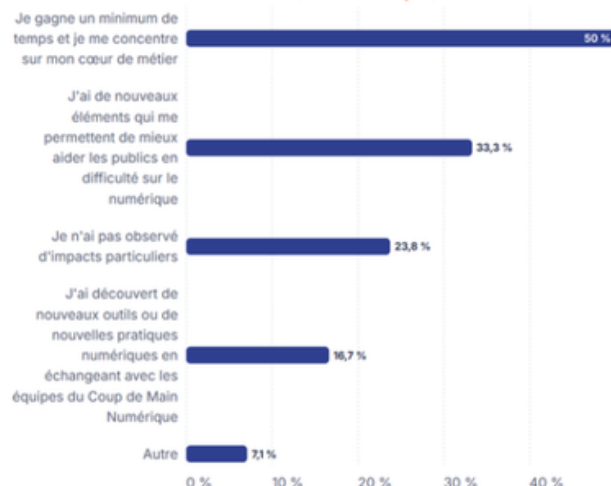
Type d'actions de médiation numérique mis en place

Quelle activité l'association a-t-elle mise en place (choix multiple) ?

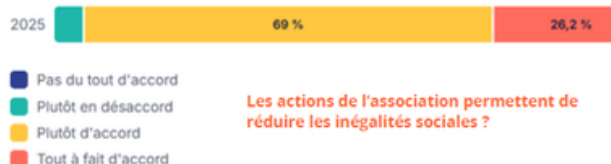


Impacts des actions

Quels sont les impacts des actions sur votre travail (choix multiple) ?



Réduction des inégalités



Pour accéder aux résultats complets de notre enquête Impact Track, c'est par ici : [XXX](#)

Pas le temps de finaliser la page de résultat avant l'AG



STRUCTURATION & ACTIONS

Accompagnement du public

Département Loire-Atlantique

1/2

1 À l'échelle du département de Loire-Atlantique

L'illectronisme est un facteur important d'exclusion sociale et de non-recours au droit et au soin. Il entraîne une rupture d'égalité dans notre triptyque républicain. Aussi, notre association a décidé d'agir en déployant sur le département de Loire-Atlantique des médiateurs numériques au plus près des personnes qui en ont besoin. ceci, dans une approche d'**aller vers** les personnes les plus éloignées, afin de leur permettre d'**accéder à leurs droits**, et de tisser du lien social.

Le Coup de Main Numérique met en place **deux types de dispositifs** complémentaires sur ce territoire :

- un **dispositif mobile** permettant d'aller vers les populations les plus éloignées des structures d'accompagnement administratif, telles que la CARSAT et les Impôts, plus nombreuses dans les grandes villes. La "**Coccinet**", pilotée par Damien Jamouillet, s'est arrêtée dans 13 communes du département : St Brévin, Corcoué-sur-Logne, Gorges, Châteaubriant, Clisson, Préfailles, Cheix-en-Retz, Rouans, Geneston, Vallet, Paulx, Boussay, St André-des-Eaux. Grâce au soutien de notre partenaire historique Malakoff-Humanis et de la Conférence des Financeurs, nous avons continué nos actions de sensibilisation sur les questions de e-santé comme l'activation de "Mon Espace Santé", la plateforme AMELI et la prise de rendez-vous médicaux sur les applications dédiées.
- un **dispositif fixe** présent dans **3 communes** : au Tiers Lieu de Saint-Mars-du-Désert, à l'Espace Départemental des Solidarités (EDS) Ligné, à l'EDS d'Ancenis.

Nos **partenaires** qui nous soutiennent sur ce territoire et que nous remercions : Malakoff Humanis, Le Groupe La Poste, Carsat Pays de la Loire, Fibre44, Fondation d'entreprises Crédit Mutuel, ARS, Banque des Territoires, Département de Loire-Atlantique, le Tiers Lieu de St Mars du Désert,

Nos chiffres clés sur le département (sur les deux dispositifs) :

81 dates durant lesquelles nous avons réalisé des permanences (110 en 2024),
9 communes visitées par nos caravanes,
496 accompagnements (640 en 2024),
214 foyers accompagnés (289 en 2024).

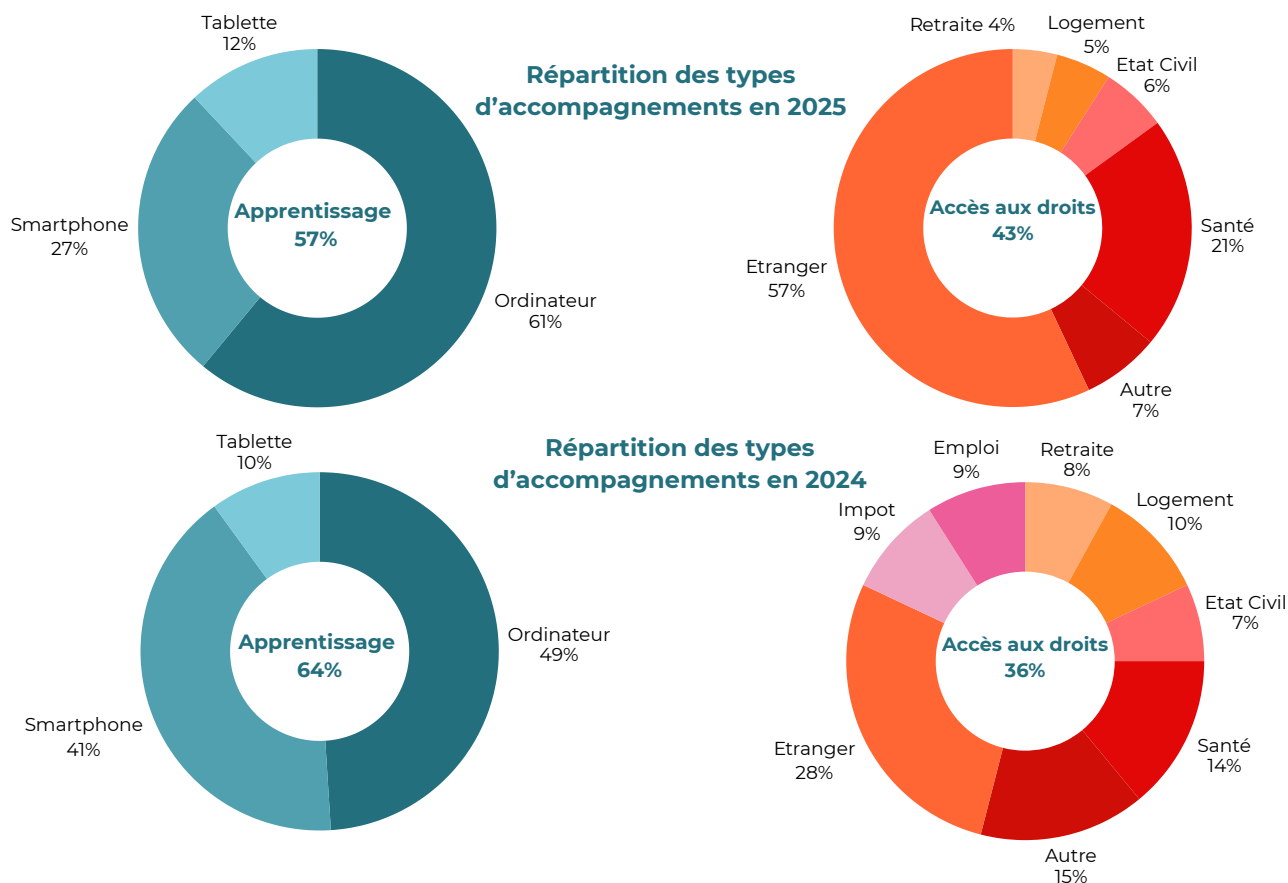
STRUCTURATION & ACTIONS

Accompagnement du public

Département Loire-Atlantique

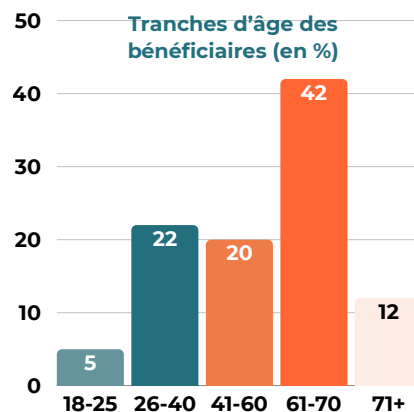
2/2

La population accompagnée sur le département est âgée **de +60 ans (54%)**.



Plus d'un RDV sur deux concerne l'apprentissage des bases sur un appareil (57%) avec l'ordinateur en large première position (61%).

Parmi les accompagnements à l'**accès aux droits** (43%), les démarches préfectorales étrangers ont bondi, passant de 28% en 2024 à 57%. La santé est la seconde thématique administrative abordée sur le département. Les thématiques comme l'emploi ou l'impôt n'apparaissent plus en 2025.



STRUCTURATION & ACTIONS

Accompagnement du public

Métropole nantaise

1/2

2 À l'échelle de la métropole nantaise

Notre association déploie sur ce deuxième territoire également, les deux types de dispositifs décrits précédemment.

Notre 2^e caravane appelée **l'itinér@nte**, pilotée par Laëtitia Raymond en partenariat avec le bailleur social CDC Habitat et avec l'aide des volontaires en service civique Anaëlle et Thomas, s'est rendue dans le quartier prioritaire de Bellevue, à l'agence CDC Habitat de Couëron, à Rezé et à Saint-Sébastien-sur-Loire pour aller vers les habitants les plus touchés par la fracture sociale, avec notamment des actions de communication au marché de Bellevue et de porte-à-porte à Bellevue, Saint-Sébastien-sur-Loire et Couëron.

En plus des itinérances, notre association a animé des permanences fixes dans 11 communes :

- **Vertou** : permanence les vendredis matin, CCAS* ou Gare
permanence les samedis matin (2h30), Bibliothèque Libre Cour
- **Bouaye** : permanence les mardis après-midi, CCAS
- **La Chapelle-sur-Erdre** : permanence les lundis (6h), CCAS
permanence un mercredi sur deux (6h), ZAC des Perrières
- **Rezé** : permanence à l'EDS* un vendredi après-midi sur deux
- **Saint-Léger-les-Vignes** : permanence au CCAS un jeudi matin sur deux
- **Brains** : permanence au CCAS un jeudi matin sur deux
- **Les Sorinières** : permanence au CCAS un mercredi matin sur deux
- **Sautron** : permanence au CCAS un mercredi matin sur deux
- **Thouaré-sur-Loire** : permanence au CCAS deux demi-journées par mois
- **Mauves-sur-Loire** : permanence au CCAS un samedi matin par mois
- **Indre** : permanence au CCAS un mardi matin sur deux

* CCAS = Centre Communal d'Action Sociale

EDS = Espace Départemental des Solidarités



Nos **partenaires** qui nous soutiennent sur ce territoire : CDC Habitat Grand Ouest, ARS Pays de la Loire, la Région Pays de la Loire, les Allocations Familiales, le Département de Loire-Atlantique, les communes de Vertou, Bouaye, Sautron, Mauves-sur-Loire, Thouaré-sur-Loire et la Chapelle-sur-Erdre, Nantes Métropole.

STRUCTURATION & ACTIONS

Accompagnement du public

Métropole nantaise

2/2

Nos chiffres clés sur la métropole nantaise :

160 dates durant lesquelles nous avons réalisé des permanences

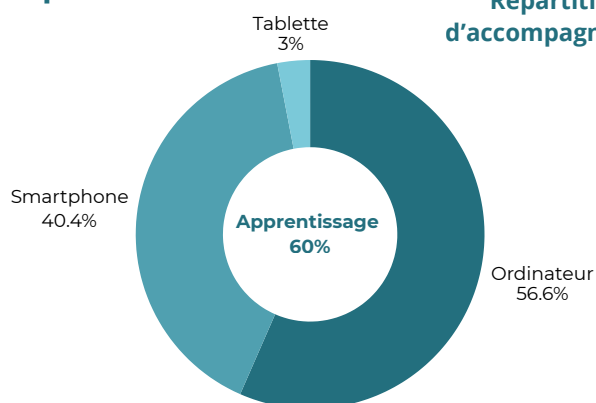
13 communes où nous intervenons

450 accompagnements réalisés (VS 390 en 2024)

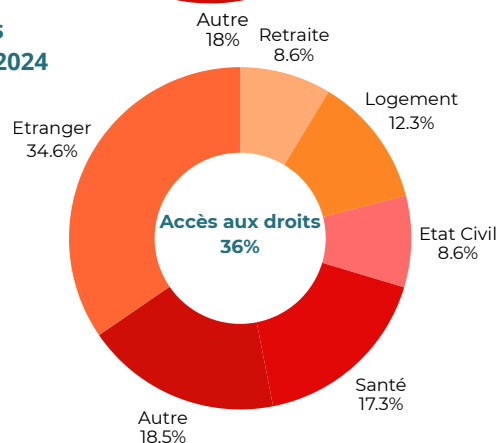
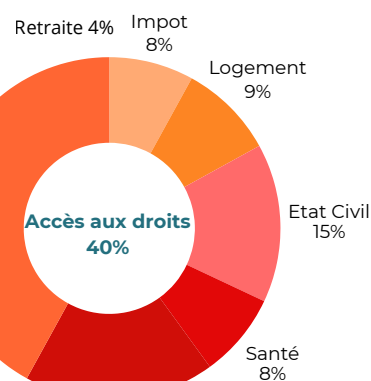
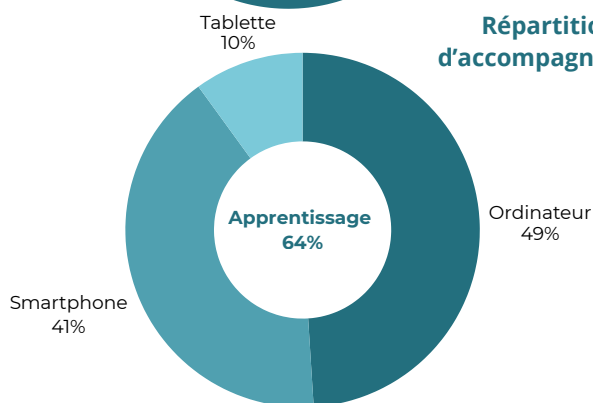
215 foyers accompagnés (contre 190 en 2024).

Au sein de la métropole nantaise, la population que nous accompagnons comprend un peu plus de **41-60 ans (27%)** que dans le département. **60%** de nos bénéficiaires ont **plus de 60 ans**.

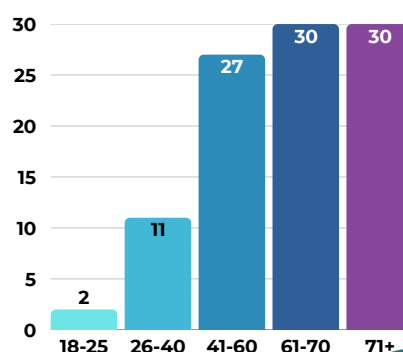
Répartition des types
d'accompagnements en 2025



Répartition des types
d'accompagnements en 2024



Tranches d'âge des bénéficiaires



L'apprentissage sur ordinateur a augmenté, passant de 49% à 56%. L'utilisation du smartphone reste stable contrairement à la tablette qui fait de moins en moins l'objet de RDV.

Au sujet de l'**accès aux droits (40%)**, les **démarches étrangers** progressent et sont aussi le motif de RDV principal (**42%**). La santé est moins présente (8%).

STRUCTURATION & ACTIONS

Accompagnement du public

Ville de Nantes

3 À l'échelle de la ville de Nantes

Le territoire urbain, représenté par la ville de Nantes, est notre troisième et dernier type de territoire sur lequel nos équipes interviennent. À la différence des territoires cités plus tôt, le secteur urbain est composé d'une densité d'acteurs de la médiation numérique plus importante. Néanmoins, ces structures ne sont pas toujours identifiées par les habitants.

Ce territoire urbain est divisé en **3 secteurs** que nous avons appelés :

Secteur Nord

Secteur Ouest

Secteur Centre

Nos chiffres clés sur les secteurs :

237 dates durant lesquelles nous avons réalisé des permanences

21 projets | permanences mis en place

1287 accompagnements effectués contre 1650 en 2024

664 foyers accompagnés contre 820 en 2024



Nos **partenaires financeurs**, que nous remercions et qui nous ont permis de développer notre action : Malakoff Humanis, Carsat, Département de Loire-Atlantique, Action logement, Nantes Métropole.

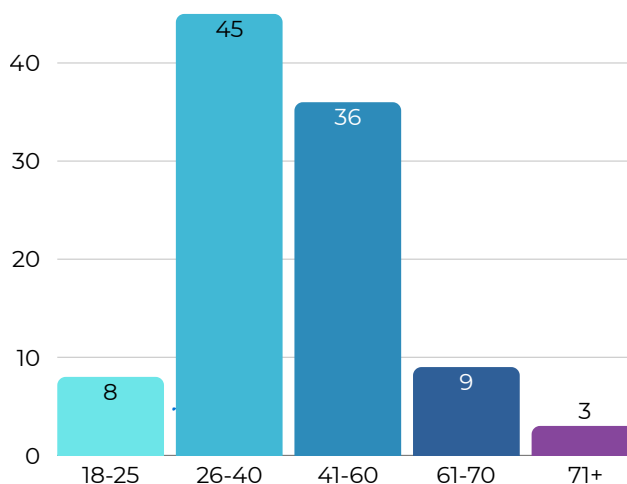
Nous avons aussi le soutien de **baillleurs sociaux** (Vilogia, NMH, Aiguillon Construction, CDC Habitat Grand Ouest) sur ce territoire.



Nous observons de plus nettes différences entre la ville de Nantes et les autres territoires.

La population accompagnée est ici beaucoup plus jeune, avec 89 % de moins de 60 ans, dont 53 % de moins de 40 ans.

Tranches d'âge des bénéficiaires

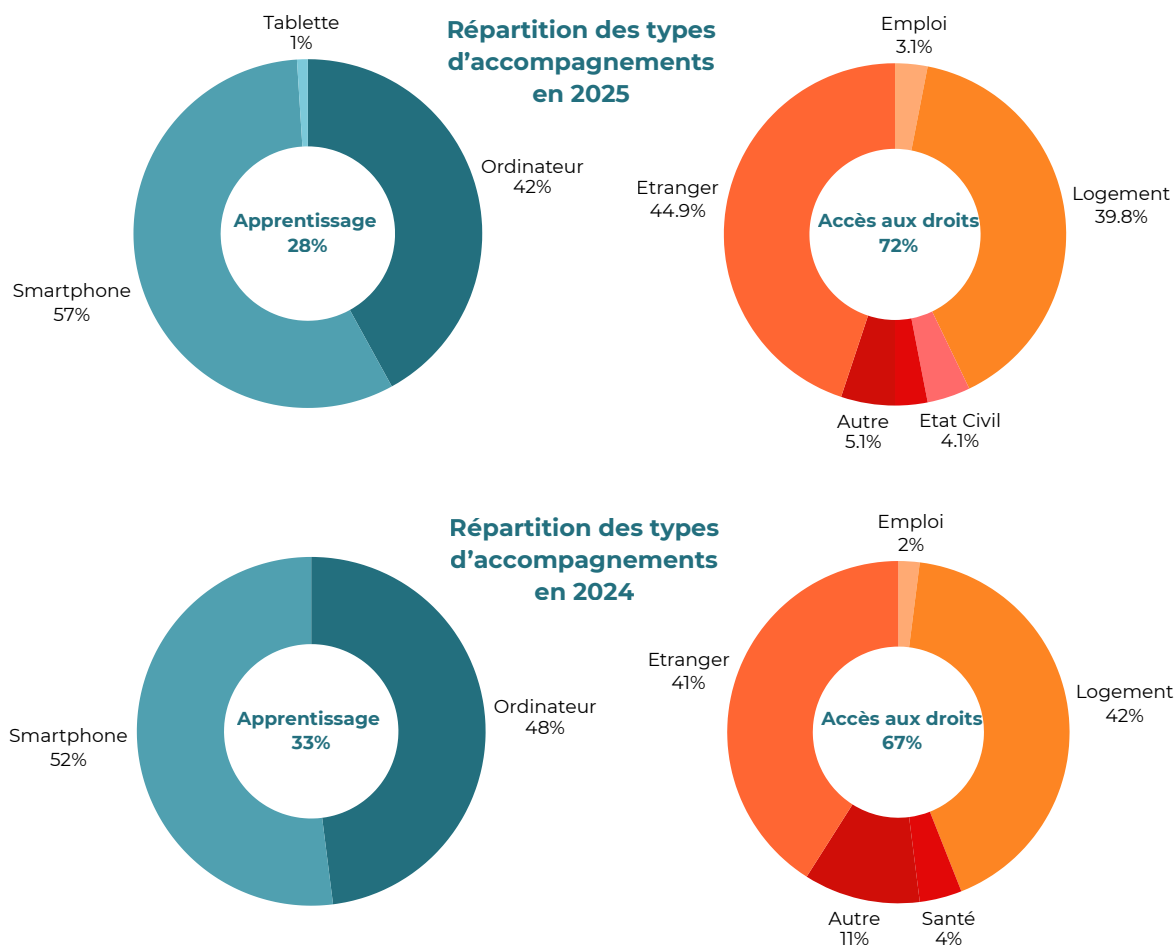


STRUCTURATION & ACTIONS

Accompagnement du public

Ville de Nantes

3 À l'échelle de la ville de Nantes



Nos médiateurs et médiatrices numériques aident les publics dans **l'apprentissage des bases informatiques à 28 %** (vs 64 % sur la Métropole).

Au niveau des démarches d'accès aux droits (72 %), deux catégories de démarches dématérialisées sont majoritaires : les démarches « étranger » (32 %) et les démarches « logement » (28 %). Ces dernières mettent en exergue les problématiques que rencontre un nombre important de nos bénéficiaires.

La gestion de la santé (2 %) et les démarches liées à l'emploi (2 %), quant à elles, sont devenues minoritaires.



STRUCTURATION & ACTIONS



Accompagnement du public

Ville de Nantes

Secteur Nord

1/3

Depuis ses débuts, l'association est présente sur les quartiers Nantes Nord. Ce secteur regroupe plusieurs quartiers prioritaires de la Politique de la Ville (QPV) : la Boissière, Bout des Pavés, Bout des Landes, La Petite Sensive et Chêne des Anglais. L'association intervient dans ces quartiers depuis 2021 à travers nos permanences ayant lieu à l'**EDS René Cassin** tous les jeudis matins.

Depuis novembre 2023, nous nous sommes développés sur ce secteur en ouvrant une journée de permanence les vendredis, dans deux locaux situés dans les quartiers de Bout des Pavés et Chêne des Anglais. Ce projet est financé par la ville de Nantes, les bailleurs sociaux Aiguillon Construction, Vilogia, Nantes Métropole Habitat et la CAF Loire-Atlantique.

Notre présence sur le quartier s'est renforcée fin d'année 2025 avec l'ouverture du dispositif Réseau de Confiance Nantes Nord. Nous occupons désormais, grâce à notre partenariat avec Vilogia, un local situé au 4 rue Samuel de Champlain, dans le quartier de Chêne des Anglais.

Liste des projets et actions mis en place sur le secteur Nord :

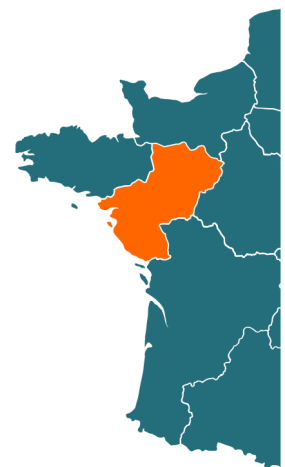
- Permanence local Vilogia (même local que Réseau de Confiance)
- Permanence local Aiguillon
- Permanence EDS René Cassin/Einstein
- Réseau de Confiance Nantes Nord

Nos chiffres clés sur le secteur Nord :

75 dates de permanences réalisées

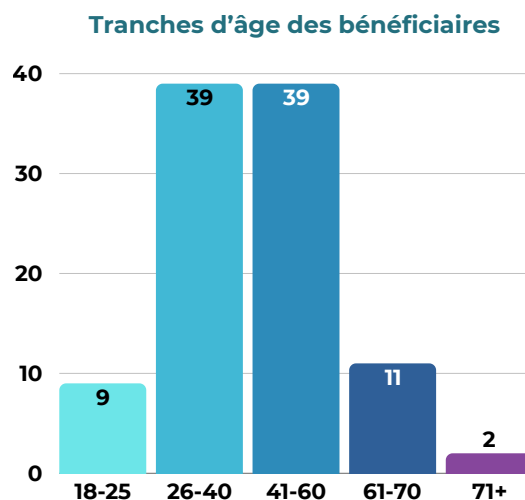
231 accompagnements effectués

113 foyers accompagnés dont **28 %** durant au moins 2 séances.



La population accompagnée sur le secteur Nord :

Parmi le public de Nantes Nord, les tranches d'âge des bénéficiaires les plus importantes sont les tranches **26 - 40 ans** (39 %) et **41 - 60 ans** (39 %). Ces chiffres sont cohérents comparés à ceux sur l'ensemble de la ville.





STRUCTURATION & ACTIONS



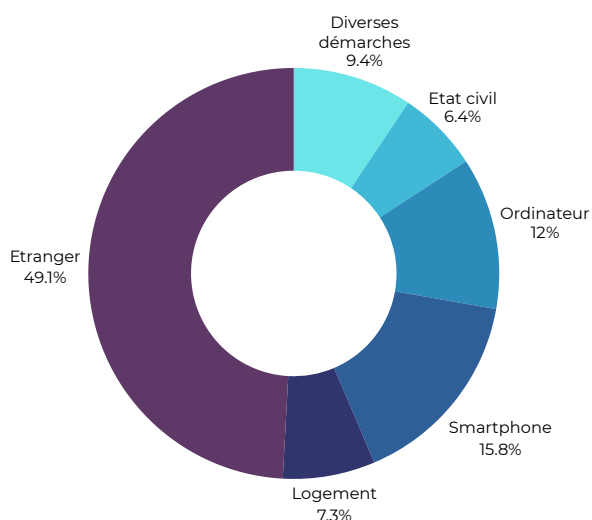
Accompagnement du public

Ville de Nantes

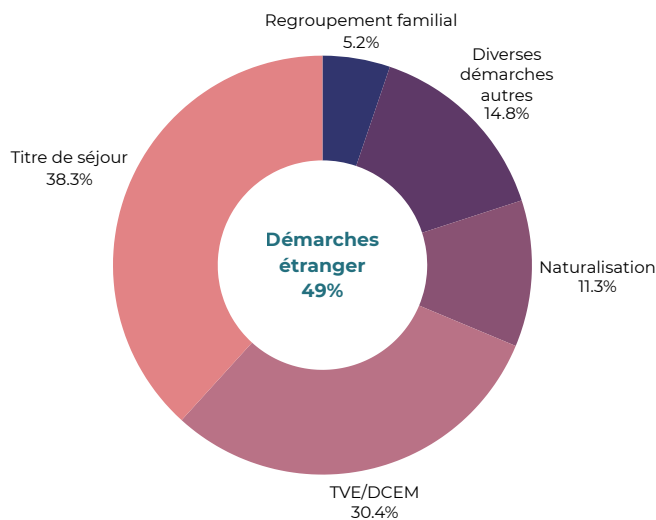
Secteur Nord

2/3

Répartition des types d'accompagnements



Répartition des démarches étranger



Ce public est principalement accompagné sur des démarches en lien avec le droit des étrangers (49 %). Nos médiateurs et médiatrices accompagnent également le public sur de l'apprentissage (smartphone, ordinateur) (28%) et des démarches logement (7%), suivies de près par les démarches liées à l'état civil (6%).

Parmi les démarches étranger (49 % du total) les bénéficiaires ont majoritairement eu besoin d'un accompagnement au sujet du titre de séjour (38%), du document de voyage (TVE/DCEM) (30%) et de la naturalisation (11%).



STRUCTURATION & ACTIONS

Accompagnement du public

Ville de Nantes

Secteur Nord

3/3

Le projet Réseau de Confiance Nantes Nord

Réseau de Confiance est un dispositif national financé et piloté par Malakoff Humanis - Agirc-Arrco. Ce projet a pour but de lutter contre l'isolement social des seniors, en ouvrant des antennes sur le territoire français pilotées par des structures locales, souvent associatives.



Cette lutte contre l'isolement passe par deux actions principales :

- La détection des seniors isolés (actions d'aller-vers, renvoi de la part d'autres partenaires).
- La proposition d'activités ou de permanences d'accueil au sein d'un local.

Grâce au soutien de Vilogia, nous avons pu mettre en place un partenariat avec Malakoff Humanis pour ouvrir une antenne Réseau de Confiance sur Nantes Nord. Nous bénéficions désormais d'un local, situé en plein quartier de Chêne des Anglais.

Nous avons pu démarrer nos premières permanences d'accueil le 2 décembre 2025, qui nous ont surtout permis d'avoir un premier contact avec les bénéficiaires.

Nous avons accueilli sur cette fin d'année 5 seniors. Tous sont venus pour bénéficier d'une aide sur l'utilisation de leur smartphone ou ordinateur.

Ces premiers accompagnements nous ont permis de proposer des activités en 2026.

Notre association s'équipe d'un triporteur électrique !



Acquis en mai 2025, ce véhicule écologique nous a permis de nous mobiliser pour la première fois le 18 juillet, lors des Rendez-vous des Pataugeoires à Nantes Nord. Grâce à lui, nous pouvons désormais aller à la rencontre des habitants en pied d'immeuble, valoriser nos permanences et identifier de nouveaux bénéficiaires.

STRUCTURATION & ACTIONS

Accompagnement du public

Ville de Nantes

Secteur Centre

1/2

L'association intervient également sur le secteur Centre. Afin de faciliter la compréhension de notre activité, nous avons choisi d'y intégrer les projets de Malakoff et de l'île de Nantes.

Liste des projets et actions mis en place sur le secteur Centre :

- Permanence Action Logement (Ile de Nantes)
- Permanences EDS Nantes Centre (EDS Michelet et EDS Breil), EDS Ile de Nantes/ Clémence Royer, EDS Malakoff
- Permanence ADC Propreté
- Permanence Nantes Métropole Habitat
- Itinérance résidence Adoma J. David, Tour Suisse à Malakoff et agence CDC Habitat (Itinér@nte)

Nos chiffres clés sur le secteur Centre :

162 dates de permanences réalisées

461 accompagnements effectués

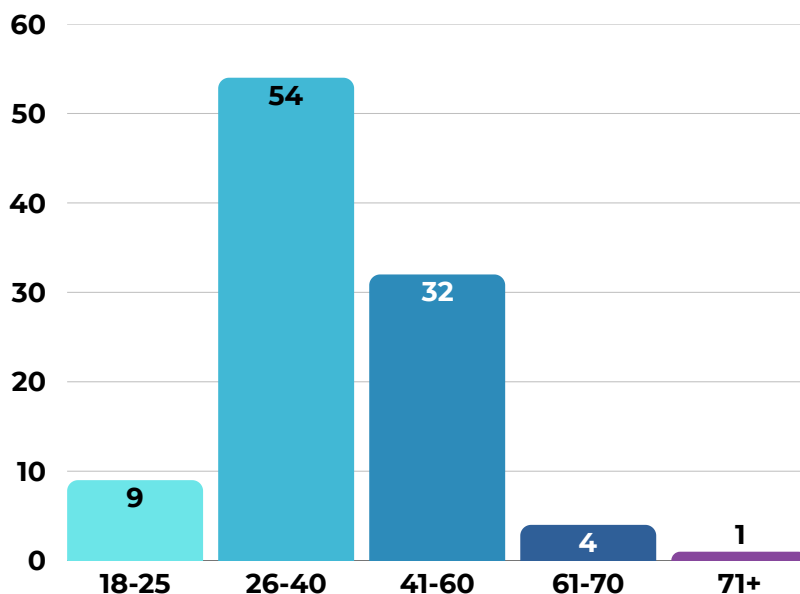
316 foyers accompagnés

La population accompagnée sur le secteur Centre :

Les bénéficiaires sont en majorité âgés de **26 à 40 ans (54%)**.

95% des bénéficiaires sont âgés de **moins de 60 ans**.

Tranches d'âge des bénéficiaires



STRUCTURATION & ACTIONS

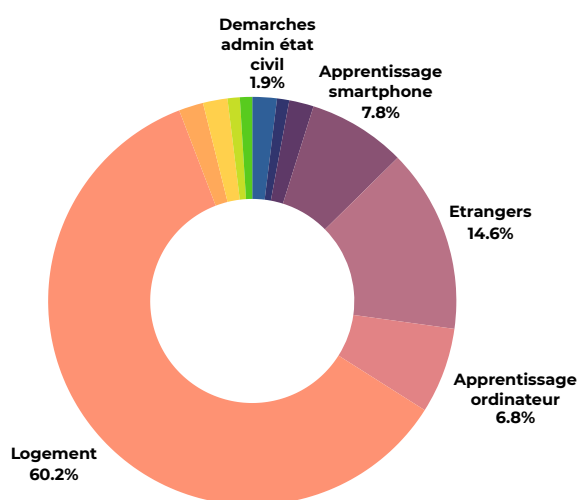
Accompagnement du public

Ville de Nantes

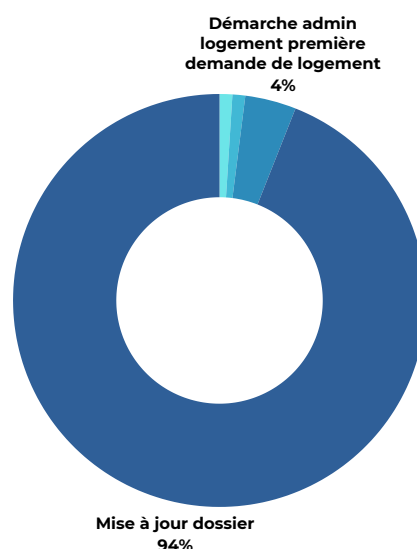
Secteur Centre

2/2

Répartition des types d'accompagnements



Répartition des démarches logements



Nous observons toujours une part importante de **démarches logement (60% vs 59% en 2024)**.

Cela s'explique par nos actions menées à Action Logement axées sur les démarches administratives sur les sites DemandeLogement44 et Al'In. La démarche la plus récurrente est la mise à jour de dossiers (94%).

Nous observons une augmentation des démarches étrangers (14,9% vs 9% en 2024), et une baisse de la partie apprentissage (16,8% vs 25% en 2024).



STRUCTURATION & ACTIONS



Accompagnement du public

Ville de Nantes

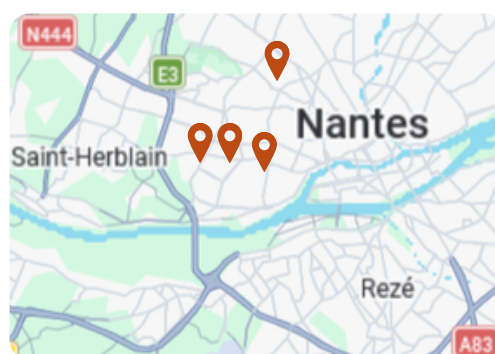
Secteur Ouest

1/2

Le secteur ouest est le troisième et dernier secteur d'intervention sur la ville de Nantes. Ses permanences répondent à un réel besoin de proximité et sont particulièrement appréciées des habitants.

Liste des projets et actions mis en place sur le secteur Ouest :

- Permanence Antenne Charrier (Chantenay)
- Permanence EDS Chantenay (Chantenay)
- Permanence 38 rue du Breil (Breil)
- Itinérance Mendès-France (caravane Itinér@nte)

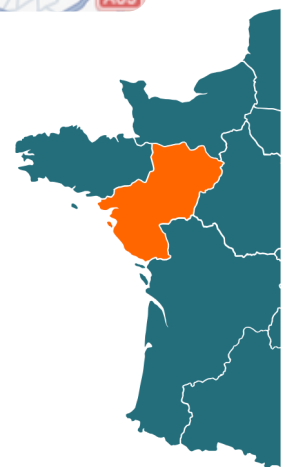


Nos chiffres clés sur le secteur Ouest :

172 dates de permanences réalisées

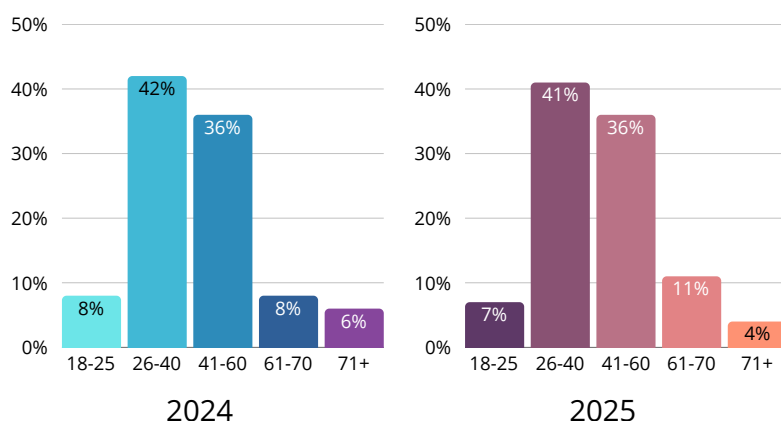
627 accompagnements réalisés

273 foyers accompagnés dont **47%** sur au moins 2 séances



La population accompagnée sur le secteur Ouest :

Tranches d'âge des bénéficiaires



Au total, le Coup de Main Numérique a accompagné 22 foyers de moins qu'en 2024.

Comme l'année dernière, nous restons sur une population jeune, puisque **84%** de nos bénéficiaires ont **moins de 60 ans**, avec une majorité de **26-40 ans**.

STRUCTURATION & ACTIONS

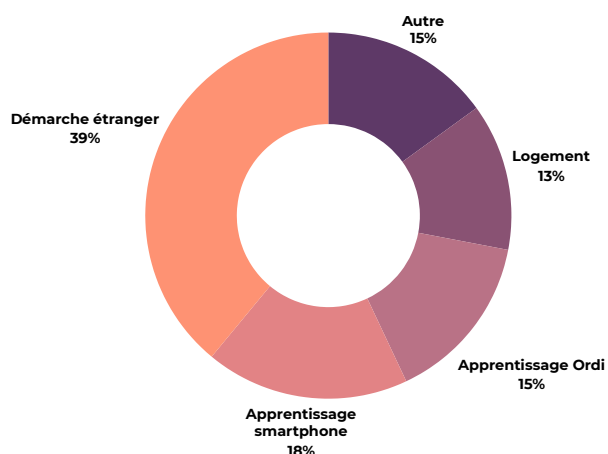
Accompagnement du public

Ville de Nantes

Secteur Ouest

2/2

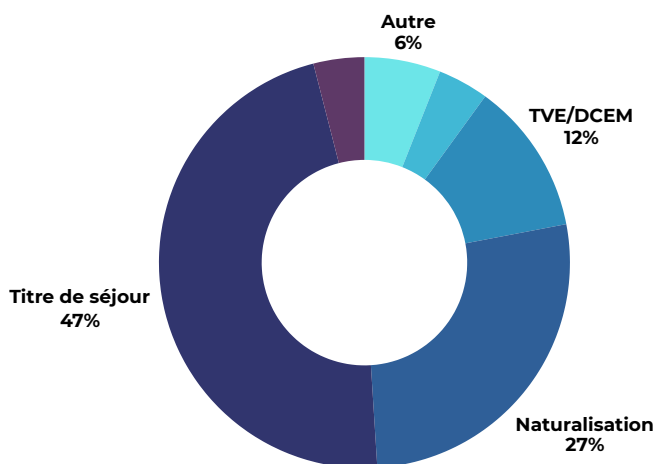
Évolution des chiffres de 2024 à 2025



- Démarches administratives étrangères **+21%**
- Démarches logement **+44%**
- Autres démarches (emploi, santé, état-civil, ...) **+7%**
- Apprentissage ordinateur **-25%**
- Apprentissage smartphone **-28%**

Dans le secteur ouest, les besoins du public accompagné changent depuis l'année dernière : en effet, les demandes liées à **l'apprentissage des bases informatiques** sont en diminution, tandis que les sollicitations concernant **l'aide aux démarches administratives en ligne** augmentent.

Tout comme l'année précédente, les démarches administratives liées aux **droits des étrangers** figurent parmi les demandes les plus fréquentes. Les demandes de **titre de séjour** et de **naturalisation** constituent les principaux motifs d'accompagnement puisqu'elles représentent à elles seules près des **3/4** des démarches relatives aux droits des étrangers réalisées sur ce secteur.



STRUCTURATION & ACTIONS

Accompagnement du public

Ville de Nantes

Médiation Energie

Partenariat avec EDF

Depuis 2023, Le Coup de Main Numérique a construit un partenariat avec l'entreprise française spécialisée dans la production et la distribution d'électricité EDF. Ce partenariat a pour objectif de lutter contre la précarité énergétique.

Pour ce faire, l'association réalise deux actions principales :

- permettre aux personnes en situation de précarité de bénéficier d'actions de prévention et d'information permettant la maîtrise de leur consommation d'énergie,
- permettre aux publics de comprendre les différents dispositifs et procédures d'aides financières d'énergie et d'être orientés vers les acteurs sociaux du territoire compétents.

Ce projet, rendu possible grâce à la plateforme Ealise, prévient la cumulation de factures, évite l'aggravation des dettes et soulage le travail des agents sociaux en donnant une meilleure visibilité aux travailleurs mobilisés dans la question de la précarité énergétique.

Nos chiffres clés de la médiation énergétique 2025 :

1371

dossiers à traiter

256

sensibilisations aux chèques énergie

241

dossiers clos

1984

appels réalisés

1

Cours collectif sur le chèque énergie

“

Beaucoup de clients joints sont satisfaits de pouvoir parler directement à une médiatrice, car il est souvent difficile d'avoir un rendez-vous avec une assistante sociale et le Service Client EDF peut parfois être difficile à contacter. Les clients sont reconnaissants que quelqu'un puisse prendre le temps de les écouter et d'essayer de chercher une solution adaptée à leurs situations.

Rapport Qualitatif Ealise 2025



STRUCTURATION & ACTIONS

Accompagnement du public

Actions éducatives 2025

1/2

L'année 2025 est une année de passation entre **Samuel Morel** et **Damien Jamouillet** en ce qui concerne **les actions éducatives**. Pour cela, ils ont mené conjointement des ateliers.

Grande cause nationale, **la santé mentale** des jeunes est une préoccupation majeure des élus, des équipes éducatives et des parents. Le mauvais usage du numérique est une des causes de l'altération de la santé des jeunes et Le Coup De Main Numérique contribue à son échelle à **sensibiliser** et à **prévenir les conduites à risque**.

Projet éducatif - Collège Mona Ozouf (Savenay) 06/03/2025

Nous avons été à nouveau sollicités par le collège **Mona Ozouf** à **Savenay** pour intervenir lors de la journée dédiée à l'orientation des élèves de 4ème. Notre caravane **Cocci-net** était présente avec l'**Orientibus** de la Région des Pays de la Loire, la gendarmerie de Savenay et **Les Compagnons du Devoir**.

Nous avons reçu les 8 classes de quatrième par demi-groupes pour présenter notre atelier : " **Les métiers du numérique**". 140 élèves ont assisté à notre action éducative qui présentait des métiers porteurs sur **le bassin d'emploi Nantes/St Nazaire**.

Nos chiffres clés : 8 ateliers réalisés

+140 élèves informés sur les métiers du numériques



Projet éducatif - Lycée Expérimental (Saint Nazaire) 03/10/2025

Nous avons été sollicités par **le lycée expérimental de Saint - Nazaire**, pour **intervenir auprès de classes de Seconde et Première**. Nous avons abordé la **thématique des IA, de leurs outils (agents)**. L'atelier avait pour but de leur faire prendre conscience des enjeux politiques (Etats-Unis versus Chine) et écologiques (le coût de fonctionnement des data centers) et des conséquences possibles de ces nouveaux outils sur notre capacité à apprendre ou à comprendre le monde.

Éléments clés : Apporter un recul critique argumenté sur l'utilisation des IA
17 élèves de Seconde et Terminale

STRUCTURATION & ACTIONS

Accompagnement du public

Actions éducatives 2025

2/2

Projet éducatif - Mairie de Nantes

Éléments clés : Date d'intervention : 11 février 2025 64 participants

Sollicitée par la mairie de Nantes, notre association a mené 4 ateliers sur une journée entière sur la thématique du **cyberharcèlement (comprendre, prévenir, agir)** à la mairie centrale. Nous avons accueilli des **agents municipaux** travaillant en milieu scolaire au contact d'enfants. Le but était de les aider à repérer des situations de harcèlement ou de cyberharcèlement et d'agir en conséquence.



Projet éducatif - Lycée Talensac (Nantes)

Éléments clés : Date d'intervention : 20 mars 2025 19 participants



En répondant positivement à une demande émanant d'une professeure en **Sciences et Techniques Médico-Sociales** du lycée Talensac, Samuel Morel et Damien Jamouillet sont intervenus auprès d'une classe de **BTS-ESF** pour présenter l'association, ses multiples actions et les différentes facettes du métier de médiateur numérique. Un moment d'échanges riches avec probablement de futurs partenaires sociaux.

Perspectives :

Nous nous préparons à intervenir plus fréquemment à l'avenir, sollicités (par les équipes éducatives des établissements ou des maisons de quartier) sur les sujets du bon usage du numérique chez les jeunes et de la parentalité numérique.

STRUCTURATION & ACTIONS

Service Action Formation | 1/4

« Le travail social à l'ère du numérique met au défi les travailleurs sociaux de maintenir voire d'enrichir la relation avec les personnes accompagnées qui ont besoin d'avoir auprès d'elles des professionnels disponibles, compétents et à l'écoute » (recommandations du Haut Conseil du Travail Social).

L'enjeu de la formation est de permettre aux professionnels de s'approprier une culture numérique et de développer leur capacité d'agir et d'accompagner dans un environnement dématérialisé. Cette année encore, nous avons pu **accompagner les professionnels du travail social dans leur montée en compétences autour du sujet de l'inclusion numérique**. Nous avons eu l'opportunité d'intervenir dans le cadre de la formation initiale (dans les établissements comme l'ARIFTS) et dans celui des formations continues.

Voici un exemple de programme de formation :

Objectifs :

- **Questionner** ses représentations sur la thématique,
- **Identifier** les fondamentaux et les concepts-clés sur la thématique,
- **Connaître les indicateurs** à relever pour amorcer une dynamique sur le terrain professionnel.



Contenu de la formation :

- Historique et évolution de la société (développement du numérique, les équipements, les réseaux sociaux...),
- Définitions / concepts (internet, web, numérique, objets connectés, digital, fracture, transition, illectronisme, l'intelligence artificielle, gestion de la donnée, la notion d'usage raisonné et responsable, les pratiques ludiques, professionnelles, personnelles, la dimension générationnelle...),
- Les enjeux du numérique dans les pratiques du travail social (analyse, aspects positifs et problématiques, enjeux sociétaux, enjeux de la dématérialisation, enjeux pour le travail social),
- Les outils du numérique,
- Le cadre juridique et éthique,
- Le paysage institutionnel et ses orientations stratégiques.

Chiffres clés :

50 HEURES de formation dispensées

190 PROFESSIONNELS accompagnés



STRUCTURATION & ACTIONS

Service Action Formation | 2/4

Nous rappelons la définition complète de notre métier que l'équipe du Coup de Main Numérique a construite, à l'aide de Didier Dubasque, membre du Conseil d'Administration, lors de temps de formation organisés en interne en compagnie du chroniqueur social.

Le **médiateur - conseiller numérique** est un professionnel qui s'adresse à un large public, incluant les usagers de services publics, avec une attention particulière pour celles et ceux qui éprouvent des difficultés d'ordre numérique. Son rôle principal est d'**accompagner et d'assister ces personnes dans leurs démarches**, en répondant à leurs demandes et en apportant une aide adaptée à leurs besoins. Pour ce faire, le médiateur numérique **écoute** et **analyse la demande**. Il **évalue l'autonomie numérique des personnes** qui font appel à lui. Il est parfois conduit à les orienter vers des sources d'information fiables.

Le médiateur - conseiller numérique **contribue également à l'autonomie des personnes** en les rassurant. Il les **motive tout en vulgarisant le vocabulaire du numérique**. Il intervient avec elle, en côte à côte et effectue certaines tâches à sa place si cela s'avère nécessaire.

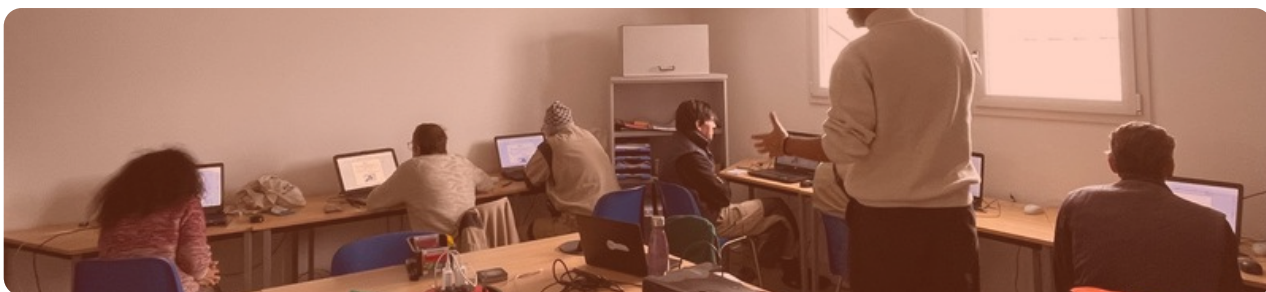
Il s'investit aussi dans la création de parcours de formation personnalisés, d'outils et de supports d'apprentissage pour favoriser l'acquisition de compétences numériques particulières. Il fait également appel à des outils préexistants. Enfin, il **collabore étroitement avec divers partenaires**, tels que les services sociaux et les institutions concernées par les enjeux de la fracture numérique, en organisant des temps d'échange et en développant des partenariats pour renforcer l'impact de ses actions.

STRUCTURATION & ACTIONS

Service Action Formation | 3/4

En 2025, Le Coup de Main Numérique s'est associé à la structure nantaise **ALFIE**, organisme de formation spécialisée dans le marketing digital et les métiers du numérique. Grâce à cette collaboration, notre association est en capacité de proposer des parcours d'initiation à l'ordinateur / smartphone certifiés QUALIOPI, finançables par les organismes de compétences agréés par l'Etat (OPCO).

Nous pouvons dès à présent intervenir sur les lieux de travail et pendant les horaires de travail des publics salariés en difficulté sur le numérique. Cette nouvelle offre de formation est un atout qui nous permet d'accompagner un public qui ne peut pas se déplacer jusqu'à nos permanences fixes et mobiles pour se faire aider.



Descriptif de la formation :

- Durée de 12 à 18 heures
- Répartie sur 4 à 6 séances
- Présentiel
- Niveau : débutant du numérique
- Finançable jusqu'à 100% par les OPCO
- Contenu adaptable en fonction des besoins

Contenu de la formation :

- Découvrir le matériel
- Gérer ses données
- Créer du contenu via le traitement de texte
- Recherche une information sur Internet
- Communiquer avec l'email
- Accéder en ligne à ses droits
- Sécurité en ligne

Chiffres clés 2025 :

4 **parcours animés**
Initiation à l'ordinateur

15 **ateliers collectifs**

28 **bénéficiaires participants**

+80% **taux de participation**



STRUCTURATION & ACTIONS

Service Action Formation | 4/4

Cette année 2025 marque également le début d'un partenariat inédit avec la commune de Vertou. Pour les agents de la commune de Vertou, en difficulté sur le numérique, n'ayant pas obtenu une note satisfaisante sur le test Pix, une formation de 12h animée par l'association leur est proposée.

Cette formation se concentre principalement sur l'utilisation du smartphone. Elle aborde l'ensemble des thématiques de bases du numérique allant de la découverte du matériel, jusqu'à la protection des données personnelles. Nous avons accompagné un premier groupe de 6 à 8 participants en 2025. D'autres groupes seront à rencontrer l'année prochaine.

Descriptif de la formation :

- Formation de 12h
- Réparties sur 6 séances
- Présentiel (Vertou)
- Niveau : débutant du numérique

Contenu de la formation :

- Découvrir le matériel, smartphone
- Gérer ses données
- Recherche une information sur Internet
- Communiquer avec l'email et Teams
- Sécurité en ligne

Chiffres clés 2025 :

1 **parcours animé**
Initiation à l'ordinateur

6 **ateliers collectifs**

8 **bénéficiaires participants**

96% **taux de participation**

STRUCTURATION & ACTIONS

Vie associative | 1/3

Le service Vie Associative concerne toutes les activités et moyens mis en œuvre pour faire vivre l'association et valoriser le bénévolat.

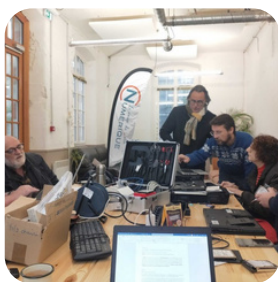
N'ayant pas de chargé(e) de vie associative à proprement parler, notre association a employé les moyens mis à sa disposition pour animer cette vie associative. Néanmoins, nous sommes conscients que nous avons une marge de progression sur ce sujet. C'est pourquoi notre structure a entamé un travail réflexif sur la place du bénévolat au sein de l'association. Cette réflexion a été l'un des chantiers importants de 2025.

Projets et chiffres clés :

+10 personnes nous ont contactés pour devenir bénévoles en 2025 dont 6 **encore actifs** au sein de notre association. Depuis la création de l'association, plus **d'une soixantaine de personnes** ont été bénévoles pour l'association.

Projet bénévole - Repair Café

Notre activité Repair Café, initiée en 2022, suit son cours et accueille **un samedi par mois** les habitants de Nantes (Caserne Mellinet) dans leurs problématiques matérielles. Suite au succès du Repair Café organisé sur l'est de Nantes, nous avons expérimenté le Repair Café dans nos locaux (quartier Chantenay).



Projet bénévole - Permanence numérique au 38 rue du Breil

Nous avons accompagné plusieurs bénévoles afin qu'ils animent, avec l'appui d'une médiatrice, notre permanence située au 38 rue du Breil (Nantes). Cette permanence est l'occasion parfaite pour permettre à nos bénévoles d'accompagner nos publics sur des sujets importants mais non techniques (apprentissage).

Depuis septembre, cette permanence est entièrement animée par les bénévoles. Nous les remercions encore chaleureusement pour leur engagement.



STRUCTURATION & ACTIONS

Vie associative |

2/3

La newsletter



Depuis septembre 2024, le nouveau conseil d'administration a souhaité mettre en place un document ayant pour vocation de tenir informé l'ensemble des membres de l'association sur les actions passées et à venir. En 2024, il a donc été réalisé **2 newsletters (septembre et décembre)**.

En 2025, nous avons poursuivi notre travail de communication en envoyant 3 newsletters (avril, septembre, décembre).

Welcome Pack

Il s'agit du processus d'accueil simple composé de **4 étapes permettant l'intégration des nouveaux membres** :

1. Premier échange avec le bénévole afin de faire connaissance, comprendre sa situation et lui présenter l'association plus en détails. Nos bénévoles nous contactent très souvent via la plateforme Benevolt ou notre boîte mail générale.

2. Envoi d'un mail récapitulatif
E-mail regroupant les principales informations inhérentes à l'association (statuts, présentation, guide d'accompagnement et autres documents utiles à l'intégration).

3. Rencontre avec le bénévole
Le bénévole nous rejoint sur le terrain et découvre une partie de nos missions auprès des bénéficiaires.

4. Début du cycle de formation court-terme
Parcours de formation de quelques heures destiné à viser une montée en compétences et une prise de conscience des missions et enjeux.

STRUCTURATION & ACTIONS

Vie associative |

3/3

Notre stand à 1 2 3 Solidarités

Nous avons tenu un stand au festival 1, 2, 3 Solidarités organisé le 6 juin pour faire connaître les acteurs de l'accès au droit du quartier Bellevue.



Notre association s'équipe d'un triporteur électrique !



Acquis en mai 2025, ce véhicule écologique nous a permis de nous mobiliser pour la première fois le 18 juillet, lors des Rendez-vous des Pataugeoires à Nantes Nord. Grâce à lui, nous pouvons désormais aller à la rencontre des habitants en pied d'immeuble, valoriser nos permanences et identifier de nouveaux bénéficiaires.

Renouvellement du partenariat avec la fondation ADVHISE : ensemble contre le cyberharcèlement !

Notre association Le Coup de Main Numérique est fière de poursuivre son engagement aux côtés de la fondation ADVHISE pour lutter contre le cyberharcèlement.

Grâce à ce partenariat, nous allons renforcer nos actions de sensibilisation à destination des enfants, des parents et des professionnels de la jeunesse



La première permanence à l'est de Nantes ouvre ses portes dans les locaux de Nantes Métropole Habitat

À partir d'octobre 2025, le Coup de Main Numérique démarre un nouveau projet en partenariat avec le bailleur social Nantes Métropole habitat. Une permanence va ouvrir dans les locaux de Nantes Métropole Habitat, dans le quartier Bottière (Souillarderie), non loin de l'association ALIS44.



CONCLUSION & PROJECTIONS

L'année 2025 marque une étape importante dans l'histoire du Coup de Main Numérique.

Dans un contexte où les besoins d'accompagnement restent élevés, notre association a poursuivi son développement tout en renforçant son ancrage territorial. Le lancement du Réseau de Confiance Nantes Nord, l'ouverture de nouvelles permanences sur la métropole nantaise, le développement de l'activité de formation et l'obtention de l'agrément Service Civique témoignent de notre capacité à répondre aux besoins émergents des habitants et de nos partenaires.

L'année a également confirmé les profondes évolutions du secteur de l'inclusion numérique. Si l'illectronisme recule progressivement, les demandes d'accompagnement restent nombreuses et se concentrent davantage sur l'accès aux droits, les démarches administratives complexes, le logement, la santé ou encore les procédures liées au droit des étrangers.

Les résultats de notre mesure d'impact démontrent la pertinence de notre action. Ils confirment que nos interventions contribuent à renforcer l'autonomie des personnes accompagnées, à réduire les inégalités d'accès aux services et à soutenir les professionnels de l'action sociale dans leurs missions quotidiennes.

L'exercice 2025 met également en évidence la nécessité d'adapter notre modèle économique aux évolutions de notre environnement. La raréfaction de certains financements, l'augmentation des charges et la transformation des besoins des territoires nous conduisent à engager un travail de consolidation et de recentrage de nos activités.

Pour 2026, notre ambition reste inchangée : permettre à chacun d'accéder à ses droits et de développer son autonomie dans une société toujours plus numérique.

Nos priorités seront les suivantes :

- Consolider durablement la situation financière de l'association.
- Développer le Réseau de Confiance Nantes Nord et les actions de lutte contre l'isolement.
- Renforcer les coopérations avec les collectivités, les bailleurs sociaux et les acteurs de la solidarité.
- Développer les activités de formation et les ressources propres de l'association.
- Concentrer nos moyens sur les territoires où notre présence apporte la plus forte valeur sociale.
- Poursuivre les actions d'aller-vers et d'accompagnement des publics les plus éloignés du numérique.

Fidèle à ses valeurs d'éducation populaire, de solidarité et de pouvoir d'agir, Le Coup de Main Numérique poursuivra son engagement auprès des habitants, des bénévoles, des partenaires et des territoires qui lui font confiance.

Les défis sont nombreux, mais ils confirment plus que jamais l'utilité de notre mission : faire du numérique un levier d'inclusion, d'accès aux droits et de lien social pour toutes et tous.

Laurent Guilhaudin
Directeur



RAPPORT FINANCIER

EXERCICE COMPTABLE 2025

Préambule

L'année 2025 a été marquée par la poursuite du développement des activités du Coup de Main Numérique. De nouveaux partenariats ont été conclus, plusieurs permanences ont été ouvertes sur le territoire métropolitain et de nouveaux projets structurants ont été engagés, notamment le Réseau de Confiance Nantes Nord. Dans le même temps, l'association a dû faire face à une évolution défavorable de son environnement économique. Les comptes de l'exercice 2025, validés par l'expert-comptable et présentés au commissaire aux comptes, font apparaître un résultat déficitaire de 88 169 €.

Analyse financière de l'exercice 2025

Ce déficit s'explique principalement par la disparition de certaines ressources qui contribuaient jusque-là à l'équilibre financier de l'association.

L'élément le plus significatif est l'arrêt du financement de l'Agence Régionale de Santé dédié au dispositif mobile, représentant près de 75 000 € de recettes annuelles jusqu'en 2023.

Parallèlement, l'association a poursuivi son développement en maintenant ses effectifs salariés et en déployant de nouveaux projets sur le territoire. Les revalorisations salariales, l'augmentation de certaines charges de fonctionnement ainsi que la montée en charge de nouveaux projets ont mécaniquement accru les dépenses de la structure.

L'exercice a également été marqué par une diminution de certaines recettes d'activité, notamment dans le secteur éducatif, ainsi que par la disparition des fonds dédiés qui avaient permis d'atténuer le déficit constaté en 2024.

À titre de comparaison, le résultat de l'exercice 2024 affichait déjà un déficit d'environ 45 000 €. Les fonds dédiés disponibles avaient alors permis d'en limiter les effets sur les fonds propres de l'association.

RAPPORT FINANCIER

EXERCICE COMPTABLE 2025

Le bilan

1/2

Le bilan comptable représente la situation patrimoniale de l'association au 31 décembre 2025.

Bilan Actif

		31/12/2025			31/12/2024
		Brut	Amort. et Dépréc.	Net	Net
Règlement ANC 2022-06					
ACTIF IMMOBILISE	Frais d'établissement (I)				
	IMMOBILISATIONS INCORPORELLES				
	Frais de développement				
	Donations temporaires d'usufruit				
	Concessions, brevets, licences, marques, procédés, logiciels, droits et valeurs similaires				
	Autres immobilisations incorporelles				
	Imm. inc. en cours, avances et acomptes				
	IMMOBILISATIONS CORPORELLES				
	Terrains				
	Constructions				
ACTIF CIRCULANT	Installations techniques, mat. et outillage indus.				
	Autres immobilisations corporelles	131 847	116 260	15 586	11 495
	Imm. corp. en cours, avances et acomptes				
	BIENS RECUS PAR LEGS OU DONATIONS DESTINES A ETRE CEDES				
	IMMOBILISATIONS FINANCIERES (2)				
	Participations	30		30	30
	Titres imm. de l'activité de portefeuille				
	Créances rattachées à des participations				
	Autres titres immobilisés				
	Prêts				
COMPTES DE REGULARISATION	Autres immobilisations financières	2 160		2 160	2 160
	TO TAL (II)	134 037	116 260	17 776	13 685
	STOCKS ET EN-COURS				
	Matières premières, approvisionnements				
	En-cours de production				
	Produits finis				
	Marchandises				
	Avances et Acomptes versés sur commandes				
	CREANCES (2)				
	Créances clients, usagers et comptes rattachés	38 052		38 052	78 596
COMPTES DE REGULARISATION	Créances reçues par legs ou donations				
	Autres créances	11 800		11 800	
	Charges constatées d'avance				
	Valeurs mobilières de placement				
	Instrument financiers et jetons détenus				
	Disponibilités	58 961		58 961	88 325
	TO TAL (III)	108 813		108 813	166 921
	Frais d'émission des emprunts (IV)				
	Primes de remboursement des emprunts (V)				
	Ecart de conversion et différences d'évaluation Actif (VII)				
	TO TAL ACTIF (I à VII)	242 849	116 260	126 589	180 606
		(1) dont immobilisations financières à moins d'un an			2 160
		(2) dont créances à plus d'un an			

RAPPORT FINANCIER

EXERCICE COMPTABLE 2025

Le bilan

2/2

Bilan Passif

Règlement ANC 2022-06		31/12/2025	31/12/2024
FONDS PROPRES	Fonds propres sans droit de reprise		
	Fonds propres statutaires		
	Fonds propres complémentaires		
	Fonds propres avec droit de reprise		
	Fonds propres statutaires		
	Fonds propres complémentaires		
	Ecarts de réévaluation		
	Réserves		
	Réserves statutaires ou contractuelles	33 286	33 286
	Réserves pour projet de l'entité		
Fonds reportés et dédiés	Autres		
	Report à nouveau	49 306	93 143
	Excédent ou déficit de l'exercice	(88 169)	(43 836)
	Total des fonds propres (situation nette)	(5 577)	82 592
	Fonds propres consommables		
	Subventions d'investissement	5 874	10 682
	Provisions réglementées		
	Total des autres fonds propres	5 874	10 682
	Total des fonds propres	297	93 273
	Fonds reportés liés aux legs ou donations		
Provisions	Fonds dédiés sur subventions d'exploitation		
	Fonds dédiés sur contributions financières d'autres organismes		
	Fonds dédiés sur ressources liées à la générosité du public		
DETTES (1)	DETTES FINANCIERES		
	Emprunts obligataires convertibles		
	Autres emprunts obligataires		
	Emprunts dettes auprès des établissements de crédit	92 149	50 000
	Emprunts et dettes financières divers (2)		
	Instruments financiers à terme		
	Avances et acomptes reçus sur commandes en cours		
	DETTES D'EXPLOITATION		
	Dettes fournisseurs et comptes rattachés	8 927	9 557
	Dettes des legs ou donations		
DETTES DIVERSES	Dettes fiscales et sociales	25 216	27 775
	DETTES DIVERSES		
	Dettes sur immobilisations et comptes rattachés		
	Autres dettes		
	Produits constatés d'avance (1)		
	Total des dettes	126 293	87 332
	Ecarts de conversion et différences d'évaluation - Passif		
	TOTAL PASSIF	126 589	180 606
	Résultat de l'exercice exprimé en centimes	(88 169,18)	(43 836,26)
	(1) Dont à moins d'un an (hors avances et acomptes reçus sur commandes en cours)	50 609	37 332
	(2) Dont emprunts participatifs		

L'exercice déficitaire entraîne une diminution importante des fonds propres qui passent d'environ 93 000 € au 31 décembre 2024 à environ 2 900 € au 31 décembre 2025.

Cette évolution doit être analysée à la lumière des résultats excédentaires enregistrés lors des exercices précédents. Ces réserves ont joué pleinement leur rôle de sécurisation en absorbant les déficits successifs de 2024 et 2025.

L'association conserve par ailleurs des éléments de stabilité importants :

- Un niveau d'activité soutenu et des partenariats solides.
- Des équipements et matériels nécessaires à la réalisation de ses missions.
- Un patrimoine matériel amorti comptablement mais toujours opérationnel.
- Des emprunts dont le remboursement demeure compatible avec les capacités financières de la structure.

RAPPORT FINANCIER

EXERCICE COMPTABLE 2025

Le compte de résultat |

1/4

Le compte de résultat reprend l'ensemble des informations sur les charges et les produits et permet d'évaluer la performance des activités que l'association réalise lors de l'exercice.

Compte de Résultat 1/2

Règlement ANC 2022-06		31/12/2025	31/12/2024
		12 mois	12 mois
PRODUITS D'EXPLOITATION	Cotisations	3 000	4 510
	Vente de biens et services		
	Ventes de biens		
	dont ventes de dons en nature		
	Ventes de prestations de service	93 844	108 491
	dont parrainages		
	Produits de tiers financeurs		
	Concours publics et subventions	196 667	198 607
	Versements des fondateurs ou consommations de la dotation consommable		
	Ressources liées à la générosité du public		
	Dons manuels	4 040	1 116
	Mécénats	10 800	
	Legs, donations et assurances-vie		
	Contributions financières	14 000	8 200
	Reprises sur amortissements, dépréciations, provisions		504
	Utilisations des fonds dédiés		51 520
	Produits des cessions d'immobilisations incorporelles et corporelles		
	Autres produits	345	39 752
Total des produits d'exploitation		322 695	412 699
CHARGES D'EXPLOITATION	Achats de marchandises		
	Variation de stocks		
	Achats de matières et autres approvisionnements		
	Variation de stocks		
	Autres achats et charges externes	74 554	82 104
	Aides financières		
	Impôts, taxes et versements assimilés		
	Salaires	262 251	272 543
	Cotisations sociales	65 294	68 688
	Dotation aux amortissements et dépréciations	7 666	41 759
	Dotation aux provisions		
	Reports en fonds dédiés		
	Valeurs comptables des immobilisations incorporelles et corporelles cédées		
	Autres charges	122	25
Total des charges d'exploitation		409 887	465 118
RESULTAT D'EXPLOITATION		(87 192)	(52 419)

RAPPORT FINANCIER

EXERCICE COMPTABLE 2025

Le compte de résultat |

2/4

Compte de Résultat 2/2

		Règlement ANC 2022-06	31/12/2025	31/12/2024
RESULTAT D'EXPLOITATION			(87 192)	(52 419)
PRODUITS FINANCIERS	De participation			
	D'autres valeurs mobilières et créances d'actif immobilisé			
	Autres intérêts et produits assimilés		326	997
	Reprises sur dépréciations et provisions			
	Différences positives de change			
	Produits nets sur cessions de v.m.p. et d'instruments de trésorerie			
	Produits des immobilisations financières cédées			
Total des produits financiers			326	997
CHARGES FINANCIÈRES	Dotations aux amortissements, aux dépréciations et aux provisions			
	Intérêts et charges assimilées		1 304	
	Différences négatives de change			
	Valeurs comptables des immobilisations financières cédées			
	Charges nettes sur cessions de v.m.p. et d'instruments de trésorerie			
Total des charges financières			1 304	
RESULTAT FINANCIER			(978)	997
RESULTAT COURANT avant impôts			(88 169)	(51 422)
	Produits exceptionnels			26 551
	Charges exceptionnelles			18 965
RESULTAT EXCEPTIONNEL				7 586
Participation des salariés aux résultats				
Impôts sur les bénéfices				
TOTAL DES PRODUITS			323 022	440 248
TOTAL DES CHARGES			411 191	484 084
EXCEDENT ou DEFICIT			(88 169)	(43 836)
CONTRIBUTIONS VOLONTAIRES EN NATURE				
Dons en nature				
Prestations en nature				
Bénévolat			13 612	11 672
TOTAL			13 612	11 672
CHARGES DES CONTRIBUTIONS VOLONTAIRES EN NATURE				
Secours en nature				
Mise à disposition gratuite de biens				
Prestations				
Personnel bénévole			13 612	11 672
TOTAL			13 612	11 672



RAPPORT FINANCIER

EXERCICE COMPTABLE 2025

Le compte de résultat |

3/4

Recettes

Le chiffre d'affaires de l'association s'établit à 93 000 € en 2025 contre 108 000 € en 2024, soit une diminution de 15 000 €.

Cette baisse s'explique principalement par l'arrêt de plusieurs actions éducatives, notamment dans un collège du secteur d'Ancenis, ainsi que par une diminution de l'activité de formation à destination des travailleurs sociaux. Bien que la formation professionnelle constitue un axe de développement identifié pour l'association, son volume d'activité demeure encore irrégulier d'une année à l'autre.

À l'inverse, le niveau des subventions d'exploitation et des contributions financières est resté globalement stable en 2025. Cette stabilité constitue un signal encourageant dans un contexte budgétaire contraint pour les collectivités et les financeurs publics.

Elle témoigne de la confiance renouvelée de nos partenaires ainsi que de la reconnaissance de l'utilité sociale des actions menées par Le Coup de Main Numérique sur les territoires où l'association intervient.

Le maintien de ces soutiens a permis à l'association de poursuivre le développement de ses activités et de préparer le lancement de nouveaux projets structurants, notamment le Réseau de Confiance Nantes Nord.

Dépenses

Un important travail de maîtrise des charges a été engagé tout au long de l'année 2025. Plusieurs mesures d'optimisation ont été mises en œuvre afin de préserver au maximum les activités menées auprès des publics et la qualité des accompagnements proposés.

Les frais généraux ont été réduits chaque fois que cela était possible et certaines dépenses de fonctionnement ont été réévaluées. L'organisation interne a également évolué afin de mieux répartir les missions et d'améliorer l'efficacité de l'association.

Par ailleurs, certains départs n'ont pas été remplacés et plusieurs réaffectations internes ont été réalisées afin de maintenir la continuité des actions tout en limitant l'évolution des charges.

Ces efforts ont permis de contenir les dépenses de fonctionnement dans un contexte marqué par l'augmentation générale des coûts et des charges salariales.

Les frais généraux de l'association se situent désormais à un niveau de maîtrise élevé. Les possibilités d'économies complémentaires apparaissent aujourd'hui plus limitées sans remise en cause de certaines capacités d'intervention ou de développement.

Cette situation conduit l'association à concentrer désormais ses efforts autant sur la diversification de ses ressources et le développement de nouvelles recettes que sur la poursuite de la maîtrise des dépenses.



RAPPORT FINANCIER

EXERCICE COMPTABLE 2025

Le compte de résultat |

4/4

Résultat de l'exercice

L'exercice 2025 témoigne de la capacité du Coup de Main Numérique à poursuivre son développement et à répondre aux besoins des habitants et des partenaires du territoire. L'ouverture de nouvelles permanences, le lancement du Réseau de Confiance Nantes Nord et le développement de nouveaux partenariats confirment la pertinence et l'utilité sociale du projet associatif.

Sur le plan financier, l'exercice se clôt toutefois par un déficit de 88 169 €. Malgré les efforts engagés pour maîtriser les dépenses, optimiser l'organisation interne et préserver les actions auprès des publics, plusieurs facteurs défavorables ont affecté l'équilibre économique de l'association.

Les réserves constituées lors des exercices précédents ont pleinement joué leur rôle en permettant d'absorber les déficits successifs et d'assurer la continuité des activités. Elles ont donné à l'association le temps nécessaire pour analyser la situation et engager les ajustements indispensables.

Cette situation conduit aujourd'hui l'association à renforcer sa vigilance financière et à poursuivre l'adaptation de son modèle économique. Les orientations engagées par le Conseil d'Administration visent à consolider durablement la structure tout en préservant sa mission d'intérêt général au service de l'inclusion numérique, de l'accès aux droits et de la lutte contre les exclusions.

Conclusion :

L'année 2026 s'ouvre dans un contexte exigeant mais également riche de perspectives. Les besoins d'accompagnement numérique restent importants et les missions portées par l'association répondent à des enjeux d'accès aux droits, d'autonomie et de lutte contre l'isolement toujours présents sur les territoires.

Les enseignements tirés de l'exercice 2025 ont conduit l'association à engager un travail de consolidation de son modèle économique et d'adaptation de son organisation. Les orientations retenues visent à retrouver progressivement un équilibre financier durable tout en préservant l'impact social des actions menées.

L'année 2026 sera notamment consacrée au renforcement des partenariats existants, au développement de nouvelles ressources, à la consolidation du Réseau de Confiance Nantes Nord et au recentrage des activités sur les territoires où l'association dispose du plus fort ancrage et de la plus grande utilité sociale.

Forte de l'engagement de ses salariés, de ses bénévoles, de ses administrateurs et de la confiance renouvelée de ses partenaires, Le Coup de Main Numérique aborde cette nouvelle étape avec lucidité, responsabilité et détermination.

L'association poursuivra sa mission au service de l'inclusion numérique, de l'accès aux droits et de l'accompagnement des publics les plus fragiles, tout en veillant à garantir la pérennité de son projet associatif.



Adresse et contact

22 rue Georges Charrier

44100 NANTES

09 71 26 20 81

contact@le-coup-de-main-numerique.org

Site internet

www.le-coup-de-main-numerique.org

Retrouvez-nous sur :

