

Comment mobiliser l'écosystème de la médiation numérique et créer des partenariats ?

Cette fiche permet de définir la typologie des acteurs de l'écosystème de la médiation numérique : comment les identifier, préciser les intérêts à s'y intéresser, qualifier les apports réciproques et donner des exemples de partenariats.

Rédacteurs Stéphane Gardé

Mise en forme La Mednum

Coordination Jeanne Piacentino, Banque des Territoires

7 pages - Temps de lecture estimé : 7 minutes

Dernière mise à jour le 14 avril 2023

Chapitre 1

Quels types d'acteurs ?

Comme le mentionne l'Observatoire de l'inclusion numérique 2022 de la coopérative nationale de la médiation numérique La Mednum, la médiation numérique rassemble une grande diversité d'acteurs qui ont pour point commun de s'adresser à des publics spécifiques éloignés du numérique, ou plus précisément en fragilité numérique :

« L'écosystème de l'inclusion numérique est extrêmement diversifié et rassemble des acteurs variés - structures publiques, privées, lucratives ou non, médiateurs indépendants... - et de toutes tailles. Plusieurs "familles" cohabitent et forment un écosystème hétérogène qui s'est construit petit à petit, au gré des besoins identifiés et des politiques publiques de soutien » p. 18.

Distinguons les différentes typologies d'acteurs

Acteurs privés

Près de la moitié des structures identifiées par l'observatoire sont des associations (46%), que ce soient des grands réseaux ou des associations locales et de proximité, et près de 60 % en y ajoutant les « sociétés anonymes, coopératives, micro-entreprises, etc. ». Historiquement, ces acteurs n'avaient pas toujours comme cœur de métier la médiation numérique mais ont développé ou développent aujourd'hui ces services avec l'aide de professionnels mais également de bénévoles. Aujourd'hui, la professionnalisation des médiateurs et aidants est plus que jamais un sujet d'actualité

Collectivités territoriales et syndicats mixtes

Aujourd'hui, l'inclusion numérique ne constitue pas une compétence en tant que telle tant au niveau des communes, des syndicats mixtes et établissements

publics de coopération intercommunale que des départements ou régions.

Lorsque les collectivités se saisissent de l'inclusion numérique comme un enjeu et de la médiation numérique comme une pratique d'accompagnement (environ 30% des répondants à l'enquête de l'Observatoire de l'inclusion numérique), nous pouvons constater que cela passe bien souvent par l'action sociale, ce qui s'explique avec le lien direct de la dématérialisation des services publics et l'accès et le maintien des droits.

Dans certains cas, la direction des systèmes d'information ainsi que les directions en charge de la culture déclinées au sein des médiathèques et des réseaux de lecture publique se saisissent de ces thématiques à leurs niveaux.

Pour ces raisons, lorsqu'une collectivité met en place une politique publique d'inclusion numérique sur son territoire, cela résulte d'une volonté politique et organisationnelle qui a fait le choix de traiter volontairement et spécifiquement cette problématique.

Les travailleurs indépendants

Une partie des acteurs de la médiation numérique sont aujourd'hui des « personnes physiques qui exercent le métier de médiateur numérique à leur compte ». Cette typologie d'acteurs qui représente d'après l'observatoire 6 % des répondants, est non négligeable. Il convient également de distinguer et de prendre en compte les nuances dans les offres de services proposées (qui peuvent aller de l'accès au matériel, au réseau et aux connaissances, ou encore de l'ingénierie à la formation) ainsi que des publics auxquels elles sont adressées.

Établissements publics

On peut également trouver des « groupements d'intérêt public, établissements d'enseignement supérieur, ou agences Pôle Emploi par exemple », mais ceci est plus à la marge.

Ces acteurs très divers ont parfois des activités se rapprochant plus de la notion d'« aidant numérique » qui est à distinguer, comme le précise le programme Société Numérique de l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires : « *Nous entendons par aidant numérique les professionnels dont les pratiques sont bouleversées par la dématérialisation des canaux d'accès aux droits et aux services publics. Ils sont en première ligne face aux usagers en difficulté avec le numérique alors que l'accompagnement des publics dans leurs usages numériques ne constitue pas toujours le cœur de leurs missions.* »

Leur rôle est donc distinct de celui des médiateurs numériques dont « le cœur de mission est d'accompagner les publics vers une autonomie des usages du numérique. » À noter en précision que les aidants et les médiateurs numériques sont « au cœur de l'inclusion numérique ».

Par conséquent, afin de pouvoir identifier les différents acteurs de l'écosystème de la médiation numérique en partant de leur typologie, cela nécessite en amont d'être bien au clair sur ce que l'on entend par médiation numérique.



Chapitre 2

Comment j'identifie les acteurs

Afin de mobiliser l'écosystème de la médiation numérique, vous devez prendre en compte plusieurs paramètres qui vont influencer sur la mise en œuvre de l'identification des acteurs.

Le territoire d'activité

Selon l'étendue territoriale de votre activité (commune, EPCI, département, région) vous n'aurez pas les mêmes modalités d'identification, et donc de rapprochement des acteurs. Plus votre territoire est étendu, plus vous vous rapprocherez des « têtes de réseaux ». Moins votre territoire est étendu, plus vous vous rapprochez directement des acteurs de terrain et des représentants locaux des réseaux éventuellement présents. Par exemple, si vous œuvrez sur une commune, rapprochez-vous du centre social, tandis que si vous œuvrez à l'échelle d'un département, privilégiez le rapprochement avec la fédération départementale.

Les thématiques d'activité

Selon les spécificités de votre activité, vous allez devoir sortir de votre cadre afin de rencontrer les acteurs que vous ne croisez pas ordinairement. Ce sont précisément vos différences qui font la diversité et la richesse de l'écosystème. Les complémentarités possibles (et souhaitables) qui peuvent en découler sont autant de points de convergence que de partenariats.

Les lieux et les modalités d'accompagnement

La typologie des acteurs et des lieux de médiation numérique est également à prendre en compte. Ce sont notamment les nuances des différentes modalités d'accompagnement qui font la distinction des rôles et places (ateliers, formation, accompagnement à l'urgence, etc.).

Les partenaires professionnels au quotidien avec du public en difficulté numérique sont également, sur un second cercle (celui des aidants numériques), en proximité de l'écosystème de médiation numérique. Pour vous aider à les identifier, un outil d'aide au recensement a été mis en place lors de la Stratégie nationale pour un numérique inclusif de 2018.

Les publics

Chaque public a une typologie d'acteurs dédiée à sa problématique. C'est ainsi que cet indicateur peut vous renseigner sur qui peut éventuellement faire de la médiation numérique.

Pour identifier les acteurs, deux canaux sont à votre disposition :

Les outils de cartographie (du national au local)

- La cartographie nationale des lieux d'inclusion numérique qui recense les structures et lieux de médiation numérique sur le territoire, développée dans le respect du schéma de données des lieux d'inclusion numérique développé par La Mednum et Dataactivist.
- Les cartographies locales ou spécifiques :
 - Conseiller numérique
 - France services
 - #APTIC
 - Hub territoriaux pour un numérique inclusif (contacter le Hub territorial)
Exemple : avec la cartographie d'HINAURA

Ressources complémentaires

- Indice de Fragilité Numérique :
Les différents indicateurs sont autant de thématiques de partenariats possibles / de partenaires existants
- Le puzzle de la médiation numérique - Les Assembleurs – CC BY-SA 4.0. *Ce jeu permet de présenter l'écosystème de l'inclusion numérique et de la médiation numérique [...] en leur apportant une vue d'ensemble des différents lieux, acteurs, et solutions ou dispositifs existants.*

Les têtes de réseaux

La Mednum (coopérative nationale qui rassemble les acteurs de la médiation numérique dans leur grande diversité) et les Hub territoriaux sont nés du besoin de structuration de l'écosystème d'une part et de la structuration des réseaux d'acteurs d'autre part. À cela nous pouvons ajouter les têtes de réseaux départementales, œuvrant en collaboration étroite avec les Hubs (RING dans le Gard, La Fibre64 dans les Pyrénées Atlantiques, etc.).

Chapitre 3

Qu'est-ce que j'ai à gagner à m'intéresser à mon écosystème ?

Un écosystème d'acteurs représente, par analogie, un « système écologique complet », c'est-à-dire qui prend en compte l'ensemble des relations complexes entre les acteurs présents sur un territoire donné et la diversité de domaines dans lesquels ils évoluent.

Vous n'avez aucun intérêt à fonctionner en « vase clos », en silos et vous ne pouvez pas tout tout seul. Pensez « collectif ».

« Seul on va plus vite, mais ensemble on va plus loin ».

Il n'est ni possible ni souhaitable de penser le territoire comme « votre » territoire, le public comme « votre » public, pas plus que la médiation numérique est « votre » domaine. D'ailleurs, avec ou sans nous, le public existerait, et aucun acteur n'en a l'exclusivité. Par contre, les publics sont transversaux à l'ensemble des acteurs.

C'est pourquoi vous avez tout intérêt à vous intéresser à votre écosystème car loin d'annihiler votre existence, il peut contribuer à la renforcer, pour peu que l'on développe une vision à 360°.



Chapitre 4

Que peuvent-ils m'apporter ?

La richesse d'un écosystème est dans sa diversité et sa pluralité d'acteurs et d'actions, de lieux et de modalités d'accompagnement, de rôles et de places, de domaines et de compétences.

Ce faisant, c'est pour vous-mêmes ainsi que pour chacun des partenaires de l'écosystème, la possibilité de :

- clarifier et reconnaître votre rôle et votre place
- favoriser l'interconnaissance et l'articulation acteurs/actions/ressources
- mettre en perspective les complémentarités ou les « zones blanches »
- optimiser l'accompagnement et l'orientation des publics

Pour les publics en fragilité numérique sur un territoire donné, le gain en est décuplé et ainsi, bien plus encore que des parcours (dans ce qu'ils ont de spécifiques), cela favorise l'accompagnement de trajectoires (dans ce qu'elles ont de transversales), c'est à dire considérer la personne dans toutes ses dimensions de façon transverse : un parent peut également être demandeur d'emploi, avoir des problématiques de santé, etc. Ainsi, c'est s'inscrire dans une stratégie collective où l'empilement, la concurrence ou pire, l'ignorance, laissent place à la cohérence, la lisibilité, la visibilité et la complémentarité dans une interdépendance respectueuse des singularités : une dynamique écosystémique.

Chapitre 5

Que puis-je apporter ?

Dans une vision écosystémique, chacun doit pouvoir apporter sa singularité dans une démarche foncièrement collective et collaborative, dont les relations mutuelles doivent pouvoir profiter à l'ensemble plutôt que de viser l'intérêt de l'un au détriment des autres.

Un partenariat s'inscrit forcément dans des modalités de réciprocité. Votre singularité n'a de force que parce qu'elle enrichit les rôles et places des autres acteurs : ce que l'on ne peut pas individuellement, on le peut collectivement.

Aussi, c'est votre singularité que vous apportez dans toutes ses dimensions :

- votre identité : Qui êtes-vous ? Que proposez-vous ?
- vos spécificités : Comment le proposez-vous ? Dans quelle démarche ? À ce sujet, prenez également en compte les différents niveaux d'accompagnement des publics évoqués dans le Rapport et recommandations de la Stratégie nationale pour un numérique inclusif de 2018, p. 13, permettant à chaque partenaire de se situer dans l'écosystème de la médiation numérique et de l'accompagnement des publics, sur l'échelle de l'accompagnement d'urgence à l'autonomie.
- votre culture : Quels sont vos domaines de connaissances ? De compétences ? Pour qu'une vision soit à 360°, on a besoin des connaissances spécifiques à chaque domaine ou thématique. Cela permet d'avoir collectivement un prisme volontairement large afin d'aborder les problématiques et les publics dans toutes leurs dimensions, leur complexité.
- la connaissance de publics spécifiques : Auprès de quels publics œuvrez-vous ? En associant la typologie des publics aux domaines

d'accompagnement proposés, cela fait de votre singularité une facette supplémentaire à la diversité de l'écosystème. Telle la pièce d'un puzzle, cela va influencer sur sa place dans l'écosystème.

Ainsi, travailler avec son écosystème vous permet par là-même de développer et affiner la connaissance que vous pouvez avoir de vous-même, d'affirmer votre propre identité, tout en vous inscrivant dans une chaîne d'acteurs et d'actions dans laquelle les bénéficiaires, les publics ou encore les usagers peuvent trouver un vecteur pour être accompagnés, de par la diversité et la richesse des possibles qui lui sont proposés.



Chapitre 6

Exemples de partenariats**Témoignage d'acteurs et ressources**

« Mobiliser l'écosystème de la médiation numérique et créer des partenariats passe forcément par une vision 360°, en fonction des types de structures, des typologies d'acteurs, des solutions d'inclusion numériques existantes, de la prise en compte des problématiques et des spécificités du territoire, cela ne s'improvise pas. Il y a en effet différentes phases et questions à se poser :

1. **Sensibilisation au thème de l'inclusion numérique et au numérique** : ces problématiques sont-elles un enjeu partagé par l'ensemble des acteurs du territoire ?
2. **Interconnaissance de l'offre de services existante et des ressources du territoire** : quelles sont les forces et les faiblesses du territoire ?
3. **Initier des projets collectifs locaux** : en fonction des forces et faiblesses observées, quelles sont les réponses manquantes à apporter, les complémentarités à construire ou les actions de partenariats locaux entre les structures à mettre en œuvre ?

C'est en partant de ces constats qu'avec Les Assembleurs, nous avons créé le Kit outil d'animation support de l'atelier « Territoires et parcours usagers. » - en licence CC BY-SA 4.0, afin de venir outiller l'animation de ces temps entre acteurs de l'écosystème, car faire réseau, cela se construit, s'anime et s'entretient. »

Propos recueillis auprès de Jules Deregnaucourt, Responsable d'Activité Formation, Les Assembleurs

**Témoignage d'un Conseiller numérique**

« Conseiller numérique à la Régie de Territoire des Deux Rives à Billom, association qui gère entre autres des chantiers d'insertion, j'ai l'opportunité d'accompagner chaque semaine cinq chantiers d'insertion : valorisation des déchets, nature, maraîchage, couverture de documents et travaux.

Tous les jeudis matin, à la Médiathèque Intercommunale de Lezoux (activités distinctes mais complémentaires de celles proposées par leur conseiller numérique Justin Claveau), j'accompagne quatre salariés dont l'objectif, comme avec tous les salariés en insertion à la Régie, est de devenir autonome sur les différents outils numériques, et notamment à visée professionnelle (création de CV et Lettre de Motivation, recherche d'emploi, actualisation...).

Je travaille en collaboration avec une médiatrice socio-professionnelle qui les accompagne sur leur parcours social et professionnel. Avec elle, nous avons créé un pack "Coaching Emploi" où je les ai formés à l'utilisation du site CVDesignr (Justification de ce choix : connexion Pôle Emploi pour importation du profil de compétences) pour réaliser leurs CV, lettres de motivation, et suivre leurs candidatures grâce à "Maestro".

Emmanuelle les accompagne et les aide sur l'élaboration du contenu de ces documents. Cet accompagnement porte ses fruits et est visible au quotidien par les encadrant(e)s. Par exemple, les salariés savent maintenant envoyer un mail avec une pièce jointe pour effectuer un compte-rendu des opérations en photo. »

Propos recueillis auprès de Christopher Lebas, conseiller numérique à la Régie de Territoires des 2 Rives