



**Pôle Inclusion  
Numérique**

# Comprendre les pratiques & les besoins des médiateurs numériques

**17 ENTRETIENS  
AUPRÈS DE MÉDIATEURS NUMÉRIQUES  
-  
DE MAI À JUILLET 2023**

## 1. Introduction & contexte de l'enquête

- 1.1 L'ÉLOIGNEMENT NUMÉRIQUE EN FRANCE
- 1.2 ÉTAT DES LIEUX DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE EN FRANCE
- 1.3 CONTEXTE D'USAGE DE LA SUITE D'OUTILS DES MÉDIATEURS NUMÉRIQUES
- 1.4 OBJECTIFS DE L'ENQUÊTE

## 2. Pratiques des médiateurs - Les points importants de l'enquête & les premières pistes de solutions

- 2.1 ACCOMPAGNER
- 2.2 FAIRE UNE DÉMARCHE ADMINISTRATIVE AVEC OU À LA PLACE DE
- 2.3 VALORISER LE TRAVAIL (COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ & STATISTIQUES)
- 2.4 FAIRE ET PARTAGER DE LA VEILLE
- 2.5 SE FORMER (FORMATION & CERTIFICATION)
- 2.6 FAIRE COMMUNAUTÉ
- 2.7 FINANCER LA MÉDIATION NUMÉRIQUE
- 2.8 CRÉATION ET RÉAPPROPRIATION D'OUTILS
- 2.9 PROBLÈMES D'USAGE DES OUTILS DE L'ESPACE COOP
- 2.10 TROP D'OUTILS : PÉRENNISER & HARMONISER L'EXISTANT

## 3. Ressources et références

1

# Introduction & contexte de l'enquête

# 1.1 L'ÉLOIGNEMENT NUMÉRIQUE EN FRANCE

**8,8%**

de la population de 18 ans et plus est aujourd'hui non-internaute en France (soit 4,5 millions de personnes)

**22,9%**

des personnes internautes ne se sentent pas compétentes dans l'utilisation d'Internet (soit 11,5 millions de personnes)

**31,5%**

des 18 ans et plus résidant en France métropolitaine peuvent être considérés comme éloignés du numérique.

[Source : Rapport sur l'état de la société numérique française](#)

De plus, l'épidémie de Covid-19 a creusé les inégalités : des personnes éloignées du numériques ne font plus les démarches administratives nécessaires pour profiter des services publics auxquels ils ont droit.

# 1.2 ÉTAT DES LIEUX DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE EN FRANCE

---

## LES PROFESSIONNELS DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

---

« *Les professionnels de la médiation numérique sont encore aujourd’hui éparpillés dans des structures hétéroclites et recouvrent des appellations métiers différentes, qui peuvent changer avec le temps : des animateurs multimédias aux médiateurs numériques, auxquels s’ajoutent les conseillers numériques, aidants numériques, animateurs, facilitateurs, formateurs* »

— Observatoire de l’Inclusion Numérique 2022, La MednuM

### Des difficultés à définir le nombre de médiateurs numériques en France

La médiation numérique recouvre des métiers très divers, variés, à la frontière de plusieurs secteurs d’accompagnement, avec, en premier lieu, les médiateurs numériques. Il est difficile de donner avec précision le nombre d’emplois concernés par la médiation numérique.

Le Labo Société Numérique estime néanmoins qu’il y aurait **environ 10 000 médiatrices et médiateurs numériques professionnels sur tout le territoire national**, chiffre auquel il faut ajouter l’ensemble des bénévoles, travailleuses et travailleurs sociaux qui œuvrent également pour accompagner les personnes en difficulté avec le numérique.

— Observatoire de l’Inclusion Numérique 2022, La Mednum

*« Le métier de médiateur ou médiatrice numérique est relativement récent puisqu'il a émergé il y a environ 25 ans. Il recouvre des pratiques et des méthodes d'accompagnement diverses afin d'amener les publics vers leur autonomie numérique et d'en faire de véritables citoyens de la société numérique. »*

— Observatoire de l'Inclusion Numérique 2022, La Mednum

## Le métier de médiateur numérique

Comme le métier de médiateur numérique n'est, ni encadré, ni défini, par aucune nomenclature officielle, les frontières entre les différents métiers de l'accompagnement sont floues et mal définies. (...) Les fonctions d'un médiateur numérique se trouvent **à la croisée des secteurs du social, de la formation et de la tech**, la question de la limite de ces fonctions se pose souvent, tout comme la question de la posture à adopter ("jusqu'où aller ?").

— Observatoire de l'Inclusion Numérique 2022, La Mednum

## Un rôle d'accompagnement qui va au-delà de la médiation numérique

Les médiateurs numériques ont pour rôle d'accompagner les publics vers l'autonomie face à des questions numériques. Leur but est d'aider les publics à régler eux-mêmes leurs problèmes et de leur transmettre des bases d'une culture numériques en dehors de la résolution de problèmes : sensibiliser à la protection des données, aux outils libres, etc.

Toutefois, en grande majorité, la médiation n'est pas leur seule mission :

- Les médiateurs numériques ont, en grande majorité, également un rôle d'aidant professionnel (**faire des démarches administratives avec ou "à la place" du bénéficiaire**). Pour certains médiateurs numériques occupant ce rôle, l'aide à la démarche administrative peut représenter 40% à 60% de leurs accompagnements.
- D'autres pratiques spécifiques peuvent également leur être attribué en fonction de leurs lieux d'activité. **Le type de structure, le territoire, le public accompagné ont une grande influence sur le rôle du médiateur numérique.**

## Les autres métiers de l'inclusion numérique

Autour de la médiation numérique gravitent de nombreux autres professionnel.le.s dont les activités touchent plus à l'ingénierie pédagogique, à la formation, aux fonctions support, ou encore à l'encadrement des professionnels ou bénévoles. D'autres qui ont des activités de médiation numérique, sans que cela soit leur cœur de métier.

Par ailleurs, beaucoup d'acteurs dont ce n'est pas l'activité principale font de la médiation numérique, en lien avec leur activité d'origine (éducation populaire, accompagnement social, formation professionnelle...).

La catégorie des **aidants numériques** recouvre ainsi une grande diversité d'acteurs. Ils peuvent être des professionnels (médiateurs et travailleurs sociaux, animateurs jeunesse, enseignants, agents d'accueil de mairie, agents de services publics comme Pôle Emploi ou la CAF...), des bénévoles (maraudeurs) ou de simples particuliers (aidants familiaux ou amicaux).

*« Les aidants numériques professionnels sont en première ligne face aux usagers en difficulté avec le numérique alors même que l'accompagnement des publics dans leurs usages numériques ne constitue pas toujours le cœur de métier ».*

Les encadrant.e.s et managers de professionnels du secteur ont également une place importante dans les structures.

— Observatoire de l'Inclusion Numérique 2022, La Mednum

---

## Les typologies d'acteurs de l'Inclusion Numérique

- Médiateurs numériques (dont Conseillers Numériques)
- Aidants Numériques
- Les encadrant.e.s et managers de professionnels du secteur (ex : Coordinateurs de Conseillers Numériques)

---

## Les médiateurs numériques identifiés

- **3705 Médiateurs Numériques**  
(estimation Observatoire de l'Inclusion Numérique 2022, Mednum)
- **4 000 Conseillers Numériques**

La suite d'outils à destination des médiateurs numériques s'adresse donc potentiellement à **7705 Médiateurs Numériques** (dont 4000 faisant partie du dispositif Conseillers Numériques). Cependant, Le Labo Société Numérique estime néanmoins qu'il y aurait environ **10 000 médiatrices et médiateurs** numériques professionnels sur tout le territoire national.

---

## 18119 Aidants numériques identifiés

recensés sur l'Espace France Numérique Ensemble

- **3133** Conseillers numériques
- dont **40** Conseillers coordinateurs
- **14986** Aidants habilités à Aidants Connect

---

## LES LIEUX D'INCLUSION NUMÉRIQUE

---

*«Les différentes structures qui ont recours aux services de médiateurs et médiatrices numériques : de grands acteurs, qui portent une offre d'outillage et de professionnalisation (Simplon, Mon Assistant Numérique, le réseau des PIMMS...), au plus petits qui œuvrent à l'échelle locale (EPN, régies de quartier, tiers-lieux, fablabs, bibliothèques, associations locales...). Preuve de leur diversité, il n'existe pas de convention collective propre à ce métier et celles auxquelles médiateurs numériques peuvent être rattachés sont nombreuses.»*

— Observatoire de l'Inclusion Numérique 2022, La Mednum

### Des contextes différents selon les structures de médiation numérique

Les entretiens approfondis qui ont été menés dans différents espaces de médiation nous ont montré que l'exercice du métier de médiateur était largement influencé par le type de structure au sein desquelles les médiateurs remplissaient leur mission. Entre des structures associatives, des services publics et des structures privées marchandes, les situations de médiation sont différentes, notamment en termes d'objectifs, comme en partie les publics ou le matériel à disposition, ou encore la dimension solitaire ou collective du métier.

Certaines structures proposent des parcours modulaires bien précis, tandis que d'autres adaptent leurs réponses au gré des attentes de leurs publics. Une majorité d'espaces de médiation accueillent des publics différents, tandis que d'autres sont davantage mono-publics.

## 1.2 ÉTAT DES LIEUX DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE EN FRANCE

De nombreux **tiers-lieux**, notamment associatifs, disposent d'un **FabLab** et accueillent **des publics en général déjà à l'aise avec le numérique**, mais se servent également de ce matériel disponible (imprimante 3D, brodeuse numérique, etc.) avec des publics en situation d'inclusion numérique pour leur faire découvrir toutes les potentialités des outils numériques et susciter ainsi le désir d'apprendre.

Les structures privées marchandes ont tendance à réaliser davantage d'accompagnement individuel, notamment à domicile sur le matériel des publics, à l'opposé des structures associatives qui reçoivent les publics dans leur espace et le plus souvent pour des médiations collectives.

Dans les structures qui emploient plusieurs médiateurs, les échanges sont souvent permanents et on observe parfois des situations de co-animation d'ateliers ou de formations, ce qui rend la fonction beaucoup plus confortable que dans les structures qui n'emploient qu'un seul médiateur qui doit faire face de façon solitaire aux difficultés du métier.

La culture de chaque organisation va également influencer sur la nature des médiations réalisées et sur leur mode opératoire : par exemple, les maisons « France Services » ont une culture de service public et ont tendance à privilégier la fonction d'écrivain public numérique en dépannant ponctuellement les usagers (même si certaines réalisent également de véritables médiations), tandis que les associations portent davantage une culture militante, notamment une culture du « faire » et/ou une culture « libriste » et se centrent plutôt sur le développement de l'autonomie numérique des publics avec une finalité d'émancipation des personnes.

D'autres structures publiques sont porteuses d'une idéologie égalitariste (tout le monde doit pouvoir accéder au numérique) et d'un souci de développement de leur territoire alors que les structures privées marchandes vont privilégier la qualité et le « sur-mesure » de la prestation rendue et la satisfaction de leurs clients.

Ainsi, le profil des médiateurs pourra varier considérablement en fonction du type de structure au sein de laquelle ils réalisent leurs actions de médiation.

— La médiation numérique & le métier de médiateur numérique, ARNIA & La Mednum, 2022

---

## Les typologies de lieux d'Inclusion Numérique

### STRUCTURES PUBLIQUES

- EPN (Espace Public Numérique)
- Collectivités (Mairie)
- Médiathèques, bibliothèques
- Centre Social
- CCAS
- les Point Cyb, les Espaces [Cyber-base]

### STRUCTURES PRIVÉES

- Associations
- Tiers-lieu, Fablab...
- Le réseau des PIMMS
- Grands acteurs privés de formation (Simplon, Mon Assistant Numérique...)
- Travailleurs indépendants

### LABELS

- Structures labellisés France Services
- Structures labellisés Aidants Connect
- Structures labellisés Conseillers Numériques

---

## 18183 lieux d'inclusion numérique identifiés

recensés sur la Cartographie Nationale des lieux d'inclusion numérique

### TYPOLOGIE DES LIEUX D'INCLUSION NUMÉRIQUE

- **9346** Publics :
  - **4306** Commune
  - **1177** EPCI
  - **179** Département
  - **3684** Autre
- **1783** Associations
- **1388** Autres acteurs privés
- **5666** non définis

### LABELS

- **7196** Lieux accueillant des conseillers numériques
- **2695** Points d'accueil numérique labellisés France Services
- **5401** Points d'accueil habilités Aidants Connect

# 1.3 CONTEXTE D'USAGE DE LA SUITE D'OUTILS DES MÉDIATEURS NUMÉRIQUES

## Pourquoi offrir une suite d'outils aux médiateurs numériques ?

La suite d'outils des médiateurs numériques s'inscrit dans une volonté de mise en commun et d'harmonisation des pratiques :

- Offrir des outils adaptés aux besoins de l'ensemble des médiateurs numériques
- Offrir un socle commun d'outillage pérenne et harmonisé en partant de l'existant



## Qui sont nos utilisateurs ?

Cette suite d'outils est à destination, dans un premier temps, **de l'ensemble des médiateurs numériques**, ce qui regroupe donc une diversité d'acteurs, sous différentes appellations :

- les médiateurs numériques
- les conseillers numériques
- [les responsables d'espace de médiation numérique \(titre professionnel\)](#)

Cela concerne donc environ **7000 à 10000 utilisateurs potentiels**.

Dans un second temps, cette suite d'outils pourra éventuellement évoluer pour répondre aux besoins d'autres acteurs de la médiation numérique :

- Aidants Numériques (travailleurs sociaux, Écrivains public numérique...)
- Les encadrant.e.s et managers de professionnels du secteur (ex : Coordinateurs de Conseillers Numériques...)

.....

Il existe déjà une suite d'outils proposé à l'ensemble des Conseillers Numériques nommé "l'espace Coop". Cette suite d'outils a permis d'offrir une base d'outils commune à l'ensemble des Conseillers et de les accompagner dans leurs pratiques.

.....

## Fonctionnalités & outils à disposition des Conseillers Numériques dans l'espace Coop

**Un compte-rendu d'activité** leur permettant de rendre compte de leur activité et d'obtenir des **statistiques** leur permettant de justifier et valoriser leur travail. Ces statistiques viennent également compléter les statistiques nationales visibles par tous les acteurs du dispositif Conseillers Numériques.

**Mattermost** : Un service de messagerie instantanée, chat interne leur permettant d'échanger avec l'ensemble des Conseillers Numériques au niveau national.

**La Base** : La plateforme collaborative de partage de ressources & communs numériques à l'échelle nationale

**RDV Aide Numérique** : outil de prise de rendez-vous

**Pix orga** : Pix Orga est l'interface au service du médiateur. Elle permet de proposer des tests sur-mesure selon des modalités adaptées pour des publics débutants, suivre la progression de ses publics, d'accéder aux tutoriels proposés par Pix pour faire évoluer des séquences pédagogiques.

**Cartographie Nationale** : Définir ces lieux d'activité afin d'être répertorié sur la Cartographie

**Autres outils & fonctionnalités** : Une boîte mail pro, un kit de communication, un guide pour bien démarrer sa mission, un média avec des actualités liés au dispositif & un espace candidat (pour candidater à un poste de conseiller)

.....

La suite d'outils des médiateurs numériques s'inscrit comme un prolongement de l'espace Coop. Ce nouvel outillage s'adresse à l'ensemble des médiateurs numériques, ce qui implique la nécessité de s'inspirer des outils préexistants sur l'espace Coop et les faire évoluer en prenant en compte une plus grande diversité de besoins & de pratiques.

.....

### Points d'attention pour atteindre ces objectifs

Afin d'atteindre ces objectifs, il faut absolument éviter les doublons dans les outillages proposés aux médiateurs. De plus, comme nous le verrons dans l'enquête, une crainte qui revient fréquemment lors des échanges avec les médiateurs numériques est de leur proposer trop d'outils, mal adaptés à leurs besoins et qui peuvent également venir entrer en conflit avec des outils déjà existants et bien apprivoisés. Ils ressentent également des difficultés pour prendre en main des outils qui changent constamment. Il y a une vraie attente **en terme d'harmonisation et de pérennisation** des outils proposés.

#### **Outils existants pouvant venir en doublon/conflit avec cette suite d'outils :**

- **L'espace COOP Conseiller numérique** : la suite d'outils des médiateurs doit s'inscrire comme une évolution de cet espace déjà existant afin de venir, à terme, prendre sa place.
- **La plateforme France Services** : les médiateurs numériques travaillant dans une structure labellisé France Services ont pour obligation d'utiliser cette plateforme, notamment pour compléter leurs compte-rendu d'activité. Ces médiateurs sont donc exposés à un risque de doublon en terme d'outillage, les obligeant à utiliser différents outils et renseigner plusieurs fois les mêmes informations (rentre en conflit avec la promesse du "Dites-le nous une fois"). Il sera donc nécessaire de penser à des liens entre ces plateformes.

# 1.4 OBJECTIFS DE L'ENQUÊTE

- Comprendre les pratiques des médiateurs numériques (dont les Conseillers Numériques)
- **Pour les Conseillers Numériques** : Comprendre leurs usages et leur compréhension des différentes fonctionnalités/outils mis à leur disposition sur l'espace Coop ou des autres outils créés par l'ANCT
- **Pour les médiateurs numériques dans leur ensemble** : Comprendre & identifier d'éventuels besoins communs à ces différents médiateurs.
- Valider le besoin éventuel d'une suite d'outils pour la médiation numérique.

---

## Détails des médiateurs interviewés

---

### Typologie des médiateurs

- 17 Médiateurs numériques
- dont 8 Conseillers numériques
- dont 2 travaillant dans des structures labellisés France Service

### Lieux d'activités

- 3 centre social
- 3 Médiathèques
- 2 Tiers-lieu
- 2 Espace public numérique
- 6 en associations
- 1 en bibliothèque
- 1 en Fablab
- 1 en Pimm's

# 2

## Les pratiques des médiateurs

---

Les points importants de l'enquête  
& les premières pistes de solutions

1. ACCOMPAGNER
2. FAIRE UNE DÉMARCHE ADMINISTRATIVE AVEC OU À LA PLACE DE
3. VALORISER LE TRAVAIL (COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ & STATISTIQUES)
4. FAIRE ET PARTAGER DE LA VEILLE
5. SE FORMER (FORMATION & CERTIFICATION)
6. FAIRE COMMUNAUTÉ
7. FINANCER LA MÉDIATION NUMÉRIQUE
8. CRÉATION ET RÉAPPROPRIATION D'OUTILS
9. PROBLÈMES D'USAGE DES OUTILS DE L'ESPACE COOP
10. TROP D'OUTILS : PÉRENNISER & HARMONISER L'EXISTANT

# 1. ACCOMPAGNER

---

## Un accompagnement autant social que numérique

---

Toutes les personnes interrogées au cours de cette enquête soulignent l'aspect social de leur travail. Peu importe les publics, que ce soit des personnes âgées isolées ou bien des personnes allophones, en difficultés sociales et professionnelles, le contact humain est essentiel dans la médiation numérique. Certains bénéficiaires reviennent pour se rassurer sur leurs compétences, et d'autres "pour le plaisir de voir du monde". Toutefois, la formation des CNFS ne couvre pas la part sociale du travail. Les Conseillers Numériques se retrouvent démunis face à des personnes en situations très difficiles.

*“On a pas eu de formation sur l'accueil du public, sur l'aspect social du métier”.*

— Conseiller Numérique dans une bibliothèque

Plusieurs préconisent une formation adaptée au territoire d'activité, à la structure et aux publics concernés, car ceux-ci vont grandement faire varier l'activité de médiation.

*“La formation devrait être ciblée selon le lieu d'accueil : médiathèque, maison France Service, centre social, etc”.*

— Conseiller Numérique dans un centre social

---

## Difficulté de faire comprendre son métier aux bénéficiaires

---

Entre les Conseillers Numériques, les médiateurs numériques et les agents France Service, les bénéficiaires sont parfois confus. Pourtant il est essentiel de faire la distinction entre ces métiers. Les Conseillers Numériques ont un rôle de médiation, tandis que les agents France Service sont des aidants professionnels : les conseillers forment les publics à être autonomes, tandis que les agents France Service accompagnent les usagers dans la réalisation des démarches. Les Conseillers et les médiateurs insistent sur le fait qu'ils ne sont pas censés faire "à la place" des usagers, mais bien les accompagner dans leur apprentissage du numérique.

De plus, l'aide à la démarche administrative assurée par les agents France Service, relève du service public, gratuit, tandis que les médiateurs numériques peuvent travailler en association avec une offre de médiation payante.

Néanmoins, ils soulèvent aussi la difficulté de refuser de l'aide à une démarche administrative lorsqu'une personne se présente à eux. Particulièrement lorsqu'il s'agit de demandes urgentes, du type demande de logement social. L'aide à la démarche administrative représenterait de 40% à 60% des accompagnements des CNFS et des médiateurs confondus.

*“Il y a une grande difficulté à ré-orienter les gens dans l'urgence, on va pas leur dire “non ça ne dépend pas de moi dormez dans la rue”.*

— Médiatrice dans un tiers-lieu, au sein d'un centre social

Et de manière générale, lorsque les personnes arrivent devant les médiateurs, elles ont déjà peiné avec leurs problèmes, il leur est difficile de les renvoyer vers quelqu'un d'autre. Les médiateurs assument un rôle de "service de proximité" sur leur territoire.

---

## Accueillir les bénéficiaires

---

Les bénéficiaires arrivent de différentes façons jusqu'aux médiateurs numériques : soit elles ont un problème précis qu'elles doivent résoudre, elles peuvent s'inscrire par intérêt à un atelier déjà programmé, ou être orienté par un travailleur social (divers structures de l'inclusion) qui suggère un accompagnement numérique au bénéficiaire. Dans la grande majorité des cas, les médiateurs insistent systématiquement sur l'importance de la première rencontre, et préfèrent que cela puisse **se faire face à face ou au moins par téléphone**. Ce premier échange permet aussi de faire un pré-diagnostic, en écoutant le besoin et la manière de le formuler de la personne.

*“Pour nous c’est bien d’avoir un premier entretien au téléphone en direct avec l’usager, c’est plus simple pour comprendre le besoin à ce moment là”.* — Médiatrice en association

---

## Capter des publics

---

Il est parfois compliqué pour les médiateurs de former des groupes assez nombreux. Les médiateurs qui travaillent dans des lieux regroupant d'autres services, comme des médiathèques ou des tiers-lieu, voient un avantage à travailler dans ce type de structure : cela permet de capter des publics. À l'inverse, certains déplorent que les services numériques soient dans des médiathèques car certains publics peuvent avoir un sentiment de crainte vis-à-vis de ces lieux et passent alors à côté de services dont ils pourraient bénéficier. Le réseau des médiateurs et des structures peut aider à capter des bénéficiaires.

*“On travaille énormément avec des associations sociales et [...] avec la communauté de communes. Ça aide à orienter les bénéficiaires vers nos médiateurs.”* — Médiateur dans une association

---

## Diagnostiquer et cadrer l'accompagnement

---

Le premier rendez-vous avec un bénéficiaire sert à déterminer à la fois les compétences de la personne et à mettre en place un accompagnement correspondant à son besoin. Les accompagnements individuels ou collectifs sont généralement prévus sur plusieurs heures (souvent 1h à 2h) et peuvent être renouvelés à la demande des bénéficiaires. **Le diagnostic s'effectue principalement via une discussion avec la personne.** Que ce soit par téléphone ou de vive voix ; les médiateurs et les Conseillers Numériques nous disent privilégier l'échange direct pour identifier les besoins et les compétences du bénéficiaire. L'usage d'outils de diagnostic comme ABC Diag reste très marginal.

*“Le diagnostic est simple parce qu'ils viennent avec un problème”*

— Médiatrice en médiathèque

---

## Un suivi des bénéficiaire encore très manuel

---

La plupart des médiateurs ne font pas de suivi des bénéficiaires, en dehors des compte-rendus obligatoires pour les CNFS. **La grande majorité n'en voient pas l'intérêt** : les personnes reviennent régulièrement et les médiateurs et les bénéficiaires se rappellent des sujets abordés aux séances précédentes. Le suivi n'est mentionné que pour extraire ensuite des statistiques et justifier de leur travail ; ils n'en ont pas besoin pour leur travail au quotidien.

*“Je ne conserve pas les infos, vis-à-vis de la RGPD, ça se fait naturellement, je me rappelle des gens et eux me rappellent aussi ce qu'on a fait la dernière fois.”* — Conseiller Numérique dans une médiathèque

## Pistes de solution

### — ACCOMPAGNER

#### ↘ 1

#### **Formations à l'aspect social du métier**

Proposer des formations sur l'accueil des bénéficiaires (formations sur le rôle social du métier de médiateur numérique)

#### ↘ 2

#### **Un accueil humain**

Pour le premier RDV, l'échange direct en physique ou par téléphone permet de faire un pré-diagnostic. RDV Aide Numérique n'est donc pas adapté pour cette première étape. Ne pas se couper du contact humain essentiel à cette étape.

#### ↘ 3

#### **Signalétique des médiateurs numériques**

Possibilité de proposer un principe de signalétique et d'explication du rôle du médiateur pour l'ensemble des médiateurs numériques

#### ↘ 4

#### **Diagnostic adapté aux personnes très éloignées du numérique**

ABC Diag est jugé trop avancé pour les bénéficiaires très éloignées du numérique. Un outil de diagnostic numérique n'est pas adapté pour ce type de public qui vient chercher un contact humain rassurant.

## 2. FAIRE UNE DÉMARCHE ADMINISTRATIVE AVEC OU À LA PLACE DE

Les médiateurs ne sont pas censés aider les usagers à réaliser une démarche administrative spécifique, mais plutôt les aider à être autonomes dans les principaux aspects du numérique (chercher un emploi, accompagner son enfant, échanger, s'informer, etc). Toutefois, face à une situation urgente ou une personne en détresse, les médiateurs endossent le rôle d'aidant professionnel. Ces situations sont très nombreuses et in fine, de nombreux médiateurs nous disent consacrer entre 40% et 60% de leur temps à l'aide à la démarche.

*"Maintenant, notre plus gros travail c'est l'accompagnement aux démarches administratives. Depuis que l'on est labellisé France Services et également depuis la dématérialisation de nombreuses démarches"* — Médiatrice dans une association

## — FAIRE UNE DÉMARCHE ADMINISTRATIVE AVEC OU À LA PLACE DE

### ↘ 1

#### **Plus de liens avec les opérateurs**

Créer plus de liens entre les opérateurs de services publics essentiels et les médiateurs numériques, pas seulement les médiateurs numériques travaillant dans des structures Labellisés France Service.

### ↘ 2

#### **CRA adapté aux démarches administratives**

Face à la réalité du terrain, il semble essentiel de prendre en compte dans le compte-rendu d'activité des médiateurs numériques cette aide aux démarches administratives qui est récurrente dans leur travail quotidien. Ajouter une facette "démarche administrative" permettrait de mesurer et prendre en compte ces activités liés à l'aide aux démarches.

### ↘ 3

#### **CRA intéropérable avec France Services**

Reprendre le CRA France Services pour le proposer à l'ensemble des médiateurs numériques. Il serait essentiel pour les médiateurs numériques labellisés France Services de pouvoir renseigner 1 seul fois leurs CRA, il faut donc lier les bases de données France Services et la suite d'outils afin de respecter l'engagement du 'Dites-le-nous-une-fois' et éviter une double saisie.

# 3. VALORISER LE TRAVAIL (COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ & STATISTIQUES)

---

## Rendre compte des accompagnements réalisés

---

Tous les professionnels de la médiation numériques ont besoin de rendre compte de leurs activités. Que ce soit pour avoir une vue d'ensemble de leurs accompagnements et ainsi adapter leur offre, pour justifier de leur travail en vue d'obtenir un financement, ou encore pour valoriser leur travail pour la suite de leur carrière.

Dans l'Espace Coop, le Compte-Rendu d'Activité est très largement la fonctionnalité la plus utilisée. Elle est obligatoire pour les Conseillers Numériques. Sa simplicité d'utilisation est relevée & certaines améliorations récentes ont permis de leur offrir une expérience globalement satisfaisante.

Certains conseillers numériques ont notamment cité la possibilité de spécifier librement une thématique d'accompagnement, répondant à un vrai besoin. Cependant, cela peut engendrer certains problèmes de nomenclatures, qui ne sont pas commune à tous.

*“Il y a des améliorations, on peut préciser les thèmes, mais chacun y va avec ses mots donc on se retrouve avec des doublons, il faudrait harmoniser”.* — Conseiller Numérique

Toutefois, médiateurs et conseillers numériques sont encore nombreux à avoir l'impression de forcer la réalité à rentrer dans des cases, que ce soit sur le CRA de l'Espace Coop ou sur les autres plateformes de compte-rendu.

*“Il y a des soucis de classement des démarches [...] que je ne peux pas classer. Les cases ne correspondent pas à l'activité réelle”.*

— Conseiller Numérique dans une association

---

## Besoin d'un outil de statistiques pour tous les médiateurs numériques

---

Tous les témoignages des CNFS qui utilisent l'Espace Coop soulignent l'utilité du Compte-rendu d'Activité (CRA). Il n'est pas vu comme une contrainte, au contraire cela leur sert à obtenir des statistiques sur leur travail. Celles-ci leur permettent de comprendre et d'adapter les accompagnements réalisés.

Ils s'en servent également pour justifier de leur travail auprès de la structure qui les emploie et éventuellement faire renouveler leur contrat. Les structures utilisent les statistiques pour demander des financements ou bien répondre à des appels d'offre.

Les médiateurs numériques, qui n'ont pas accès à l'Espace Coop, aimeraient un outil similaire, pour les mêmes raisons.

*“On trouve que l'outil de compte-rendu et de statistiques des CNFS est bien fait, on aimerait bien avoir le même outil côté médiation”.*

— Médiatrice dans une association

*“On nous demande un bilan et programme annuel pour justifier des heures passées avec les usagers. On a pas de trame prédéfinie, ça manque peut-être, on pourrait faire des statistiques plus précises”.*

— Médiatrice dans une médiathèque

In fine, les Conseillers Numériques et les médiateurs font le même métier, ils ont des besoins identiques, notamment en ce qui concerne les compte-rendu d'activité et les statistiques. Ils ont besoin de justifier de leur travail, pour tenir les politiques informées ou bien pour obtenir des subventions ou participer à des appels à projets.

#### QUESTION : AVEZ-VOUS UN COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ À RÉALISER ?

*«Non on nous demande un bilan et programme annuel pour justifier des heures passées avec les usagers. On a pas de trame prédéfinie, ça manque peut-être, on pourrait faire des statistiques plus précises. On a quelque chose pour le côté médiathèque, avec un logiciel de gestion, mais propre à l'activité médiathèque, pas adapté à la médiation numérique»*

— Mediatrice dans une médiathèque

*"(...) on demande de rentrer des infos perso + s'ils touchent des aides, ou cherchent un emploi, etc, (...) l'enregistrement prend 3 minutes il y a une quinzaine de questions, visé statistiques. C'est le département qui nous le demande. On a un outil Numérian pour enregistrer et suivre les bénéficiaires et ça fait doublon avec Aptic. J'ai en plus un fichier Excel avec l'intitulé du cours (son code Aptic, son code Numérian, et les gens qui ont participé). Ça prend un temps fou. On peut même pas faire des statistiques à partir de l'outil. C'est plutôt une corvée et une contrainte, mais il faut bien qu'il y ait un suivi, c'est indispensable mais ça ne m'apporte rien. Mais des statistiques ça serait utiles, même directement pour moi. Statistiques individuels et globales.*

— Mediatrice dans un tiers-lieu

*C'est pas la partie que je préfère. Pimm's double financement par des entreprises et des collectivités, ils sont très indulgents avec moi. Je préférerais qu'on filme mon atelier plutôt que d'en rendre compte, ça me coûte vraiment, ça me gêne de sectoriser ma pratique de médiation et de la mettre en chiffre. J'ai pas trouvé l'outil qui me facilite la vie, avec des mots clés, de la temporisation du temps de parole, ça pourrait faire sens. — Mediateur en Pimm's*

### 3. VALORISER LE TRAVAIL (COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ & STATISTIQUES)

*Je suis honnête avec ce que je fais. J'adapte à la réalité du terrain, par exemple je ne passe jamais une heure sur les mots de passe, mais je le fais en filigrane tout au long de l'accompagnement. On a deux plateformes : le pass numérique, avec beaucoup de questions intrusives sur la personne (personnelles et administratives) & une plateforme chèque haptic, anonyme. Si on le fait au fur et à mesure ça va, mais sinon c'est compliqué. Les thématiques sont déjà rentrées, on ne peut pas en créer de nouvelles, on s'adapte*

— Médiatrice dans un tiers-lieu lié à un centre social

*On a une plateforme dédiée FS où il faut faire des CRA pour chaque démarche, avec pas mal de questions (mais on peut mettre 0 et ça marche). Il y a un champ inclusion numérique, donc je me sers aussi de cette plateforme pour les accompagnements d'inclusion, ça nous sert pour les stats. Mais ça serait mieux qu'il y ait un outil spécifique, comme dans l'espace Coop. Les statistiques c'est importants pour l'association pour gérer. Et personnellement c'est intéressant oui, pour avoir du recul, savoir quel thème est le plus ou le moins demandé.*

— Médiateur et agent Frances Services dans une association

*Excel pour les CR des activités. On doit faire le bilan comptable, avec les statistiques, un outil pour alléger et simplifier ça serait bien. Un outil pour valoriser tout ce qu'on a fait depuis 8 ans.*

— Médiatrice dans une association

## Pistes de solution

### — VALORISER LE TRAVAIL (COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ & STATISTIQUES)

#### ↳ 1

#### **Un compte-rendu d'activité unique & complet**

Offrir un compte-rendu d'activité unique pour l'ensemble des médiateurs numériques :

- Reprendre le Compte-rendu d'activité destiné aux conseillers numériques et y apporter les dernières évolutions demandés par les utilisateurs, en profitant de ces évolutions pour améliorer l'accessibilité et l'ergonomie du CRA.
- Mettre en commun le compte-rendu d'activité destiné aux conseillers numériques et le compte-rendu d'activité France Services
- Lier les Bases de données des CRA sur les différentes plateformes (Espace COOP, Espace France Services, Suite d'outil des médiateurs) "Dites-le nous une fois"

#### ↳ 2

#### **Amélioration des statistiques & exportation**

Les médiateurs numériques et/ou leurs responsables ont besoin d'exporter les statistiques afin de les intégrer à des présentations. Il faut proposer des export qui soit réutilisables facilement.

# 4. FAIRE & PARTAGER DE LA VEILLE

---

## Manque de temps pour faire de la veille

---

Les médiateurs expriment tous ou presque une charge importante de travail, avec laquelle il n'est pas simple de prendre le temps de faire de la veille ou de documenter et partager ses ressources.

*“Je n’ai pas le temps, il faut déjà que j’arrive à faire mes propres compte-rendus. Il y a des gens qui demandent de l’aide [sur Mattermost], on aimerait aider mais on n’a pas trop le temps.”*

— Conseiller Numérique dans un centre social

---

## Une veille informelle

---

Les espaces de discussions informels, comme Discord et Mattermost mentionnés plus haut, sont aussi un canal important de veille et de partage d’informations et de ressources :

*”Je prends un jour de télétravail pour faire de la veille informationnelle sur le Discord, c’est ma source d’informations la plus importante”.*

— Conseiller Numérique

---

## Manque d'outils de veille

---

La Base n'est pas connue de tout le monde. Mais certains l'utilisent ponctuellement pour piocher des idées.

*“Côté médiation numérique, nous faisons de l'auto-formation et notre veille sur internet mais nous n'avons pas de sites de veille spécifique. Ce serait intéressant d'avoir un outil permettant de mettre en commun nos ressources de veille.”*

— Médiatrice dans une association

#### Évolutions de La Base à venir :

##### ↳ 1

Simplifier la recherche de ressources

##### ↳ 2

Simplifier la création de ressources

##### ↳ 3

Pousser/recommander du contenu pertinent pour les médiateurs numériques (via un parcours d'onboarding permettant de mieux comprendre les points d'intérêt du médiateur ?)

##### ↳ 4

Publier du contenu sur La Base adapté aux besoins des médiateurs

# 5. SE FORMER (FORMATION & CERTIFICATION)

---

## Se sentir légitime auprès des bénéficiaires

---

Les médiateurs, à la différence des Conseillers Numériques, n'ont pas de formation spécifique. Tous sont issus de parcours divers, et beaucoup se sont formés seuls à la médiation, voire au numérique. Dans les échanges, ils sont plusieurs à souligner l'envie d'être formés et d'avoir accès à des formations au cours de leur carrière.

---

## Valoriser son expérience professionnelle

---

De plus, pour la suite de leur carrière les Conseillers Numériques, comme les médiateurs, auraient aimé avoir une certification de leur compétences de médiations numériques.

*“J’aurai aimé pouvoir valider un diplôme, et pas seulement un CCPF niveau 1 qui n’est valide que pour quelques années”.*

— Conseiller Numérique dans une association

---

## Se former au travail social

---

Comme dit plus haut, les médiateurs se retrouvent souvent démunis face à l'ampleur de la partie sociale de leur travail. Ils sont au courant des formations proposées aux travailleurs sociaux mais n'y ont pas accès.

*“Je suis à la recherche de formation. On a des choses pour les bases du métier, mais je sais déjà les faire, mais en fonction des publics, il y a des approfondissements à faire, ce n'est pas des compétences techniques qui manquent, mais sur des relations humaines”.*

— Médiatrice dans un tiers-lieu lié à un centre social

---

## Besoin de formation en continu, d'être au courant des évolutions des démarches administratives

---

Lorsqu'ils sont au courant du travail des agents France Service, les médiateurs déplorent de ne pas pouvoir bénéficier des mêmes formations :

*“Les agents France Service ont plus d'accès aux opérateurs, ils ont des formations spécifiques pour les opérateurs. Ils sont très au courant des modifications administratives qu'ils peut y avoir, les CNFS sont dans la nature et doivent se débrouiller avec ce qu'ils lisent dans la presse.”*

— Médiateur dans une association

## Pistes de solution

### — SE FORMER (FORMATION & CERTIFICATION)

#### ↘ 1 - Existant PIX

Voir quels formations/tutoriels sont déjà disponibles sur PIX pour les mettre à disposition des médiateurs numériques (montée en compétences dans le numérique)

#### ↘ 2 - Spécialisation

Proposer des formations par thématiques (ex : Me former au social, santé, RGPD, cybersécurité, etc) adaptés aux besoins de montée en compétences des médiateurs numériques. Besoin de creuser/préciser ce sujet via une nouvelle étude quanti/quali. Dans un premier temps, rassembler les offres de formations existantes par thématiques.

#### ↘ 3 - Certification

Pour les prochaines formations mises à disposition des médiateurs, étudier la possibilité de mettre en place un principe de certification (par des "open badges"). Cela permettrait aux médiateurs de mettre en avant leur montée en compétences, d'être reconnu et distingué pour cela.

#### ↘ 4 - Être reconnu pour une expertise spécifique

À terme, ces certifications pourraient également permettre d'identifier les médiateurs en fonction de leurs compétences spécifiques (ex : santé, RGPD, cybersécurité, etc.) et être reconnu et visible sur son territoire grâce à cette spécialisation.

#### ↘ 5 - Déploiement des outils

Lors des prochaines formations pour les médiateurs numériques (y compris les conseillers numériques), en profiter pour présenter la suite d'outils et l'usage des différents outils mis à leur disposition (outils du Pôle Inclusion Numérique) afin de gagner en cohérence

# 6. FAIRE COMMUNAUTÉ

---

## Des liens de proximités essentiels et efficaces

---

Selon les territoires d'activité, les médiateurs sont intégrés à un réseau plus ou moins riche et actif. Nous avons par exemple échangé avec 4 personnes travaillant dans la Drôme, membres du Réseau des Éclaireurs. Grâce à ce réseau mis en place il y a plusieurs années, ils bénéficient de rencontres et d'entraide, entre professionnels de la médiation numérique.

Les réseaux locaux fonctionnent donc plutôt bien et les médiateurs ne sont pas impliqués dans un réseau national. Hormis la newsletter de la MedNum, mentionnée à plusieurs reprises, ils se montrent curieux d'un réseau à l'échelle nationale mais sans en avoir réellement besoin.

---

## Des espaces de discussions informels nécessaires

---

En parallèle des informations d'Etat, les médiateurs échangent sur différents canaux informels, comme Discord et Mattermost, qui leur permettent de s'entraider. Les CNFS déplorent le manque de modération du chat de l'Espace Coop, qui autrement était utilisé et apprécié.

## Pistes de solution

### — FAIRE COMMUNAUTÉ

#### ↘ 1

##### **Contact clés sur le territoire**

Intégrer par département (Voir par gouvernance), des contacts clés d'acteurs de l'Inclusion Numérique sur leur territoire (ex : le Coordinateur Conseiller Numérique de mon département, le Hub de ma région...)

#### ↘ 2

##### **Être visible**

Être visible sur la cartographie nationale, et voir les autres acteurs de l'Inclusion Numérique autour de soi.

#### ↘ 3

##### **Échanges au niveau national**

Lien vers les mattermost nationaux en précisant leur nature (ex : Mattermost Conseiller Numérique)

#### ↘ 4

##### **Échanges au niveau local**

De nombreux médiateurs numériques utilisent des Discord pour échanger entre collègues sur un territoire spécifique (par département), il serait éventuellement possible de relayer ces discord sur la suite d'outils.

# 7. FINANCER LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

Les responsables de structures passent une partie importante de leur temps à chercher des financements pour leurs activités. Ils répondent à des appels à projets (pour lesquels ils ont besoin de statistiques sur leurs activités actuelles), contactent des établissements scolaires, etc...

Mais la majorité des accompagnements ont été financés par le [Pass Numérique](<https://societenumerique.gouv.fr/fr/dispositif/pass-numerique/>), qui permet aux bénéficiaires d'accéder gratuitement aux prestations. La fin de ce dispositif est prévue pour décembre 2023, et cela inquiète les médiateurs qui ne savent pas comment ils vont combler cette perte de financement.

*"On utilise le pass numérique pour encore 6 mois. Limite de 40 heures, il y en a pas mal qui le font en entier. Ça rassure les gens d'avoir un cadre horaire, ils peuvent voir où ils en sont. Ils restent assez longtemps, on les connaît bien, et on intercale parfois des rdv individuels au milieu (pour raison d'intimité, des besoins spécifiques). Le Pass Numérique c'est un bon dispositif, ça nous aide à booster notre communication, ça nous finance. Mais la façon dont il a été implémenté, c'était une catastrophe. C'est des chèques en papier qu'on scanne et ensuite on les jette. On sait pas comment on va combler le trou du financement lié à l'arrêt du Pass Numérique."*

— Mediatrice dans un tiers-lieu

*"L'HP rémunère la structure, mais sinon je m'appuie sur le pass numérique, donc j'ai besoin de 5 ou 6 apprenant pour rentabiliser, ça fait partie de mon job."*

— Mediateur en Pimm's

*"Besoin aussi d'infos sur les modèles économiques de la médiation numérique, car on cherche toujours de nouveaux moyens de financements pour notre asso (appels à projet/financement par des établissements scolaires, etc...). On utilise aussi les chèques Aptic,*

*quand on utilise les chèques Aptic, on a aussi un outil de suivi. Tout ce qui est médiation numérique, on passe à 100% par les chèques Aptic. Les chèques Aptic, c'est bientôt terminé"*

— Médiatrice dans une association

*"Tout public. Avec le pass numérique, mais soucis de pérennité des projets si le pass s'arrête. Avec le pass numérique ce sont des ateliers collectifs. On fait aussi des accompagnements individuels, de plus en plus, c'est la tendance, même si la rentabilité est moindre. Généralement ce sont parmi les 350 membres de l'association qu'il y a des demandes d'accompagnements personnalisés. 50% de réduction sur les accompagnements individuels pour les membres de l'asso (12 ou 24 euros par heure). C'est complexe en tant que petite association quasi en déficit. Notre grand questionnement c'est la pérennité des programmes, notamment les CNFS, on ne sait pas si elle va être reconduite. L'espace FS nous coûte plus cher que les subventions, l'association soutient cet espace à perte. On ne sait pas si le pass numérique va rester." — Médiateur dans une association*

*"Je les inscrit dans le pass numérique systématiquement. On est financé par le pass numérique, mais ce n'est pas adapté à la réalité du terrain." — Médiatrice dans un tiers-lieu lié à un centre social*

*"France Service est un service gratuit, mais les accompagnements individuels sont payants pour soutenir l'association." — Médiateur et agent France Service dans une association*

*"On ne voulait pas aller demander des subventions aux GAFAM, pour garder notre autonomie critique. Il y a quelque chose à construire pour un numérique social et pédagogique. On répond à des appels à projets, et on va aller voir finalement les gros financeurs. On se sent assez identifié dans le quartier, on est classé (presque comme un label) par la ville de Paris (Paris Initiative Entreprise), mais il manque le financement. Pôle Emploi, il y a un planning pour un groupe de 10h, ça utilise le pass numérique."*

— Médiatrice dans une association

## — FINANCER LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

### ↘ 1

#### **Communiquer sur les sources de financement**

Pousser des appels à projets, demandes de subventions, etc (selon le profil ? directeur de structure, trésorier de l'asso ?)

### ↘ 2

#### **L'après Pass Numérique**

Qu'est-ce qui sera proposé aux médiateurs numériques après les Pass Numérique et #Aptic ? On a pu observer que ces systèmes de financements étaient encore très utilisés par les médiateurs pour financer leur poste.

### ↘ 3

#### **Communiquer sur l'évolution des dispositifs**

Tenir au courant les médiateurs de l'évolution des dispositifs de financement de la médiation numérique, leur donner un maximum de visibilité.

### ↘ 4

#### **Nouvelle phase d'entretien**

Le sujet du financement a besoin d'être creuser/préciser via une nouvelle étude quanti/quali

# 8. CRÉATION & RÉAPPROPRIATION D'OUTILS

Les conseillers et les médiateurs ont tendance à créer leurs propres outils, ou leurs propres ressources. Ils ont besoin d'adapter les contenus à leur publics, ou bien de se les ré-approprier. Il n'y aurait pas d'intérêt à proposer une seule manière de faire un accompagnement. Selon le lieu, le public et le médiateur, la ressource sera adaptée.

*Il y a 15 000 bases, façon de faire des choses, il y a plein plein de ressources (les bons clics, la base, un wiki de la drôme, etc). Mais j'ai du mal à m'approprier les ressources, on peut piocher sur plein de choses mais je suis obligée de les ré-écrire quoi qu'il arrive.*

— Médiatrice dans un tiers-lieu lié à un centre social

*“Le suivi d'activité m'a beaucoup servi et toujours maintenant, c'est mon outil de suivi. Et aussi un autre que je me suis peaufiné moi-même : pour le suivi de la progression”*

— Conseiller Numérique

## Recommandations

### — CRÉATION & RÉAPPROPRIATION D'OUTILS

#### ↘ 1

#### **Pas trop d'outils**

Ne pas proposer trop d'outils, dans tous les cas, les médiateurs vont les remanier. Ils ont besoin de se réapproprier les outils en fonction de leur public, de leur approche pédagogique, de leur structure...

#### ↘ 2

#### **La Base pour présenter une diversité d'outils**

Il est intéressant de leur proposer des outils via La Base pour de l'inspiration, mais pas d'imposer des outils déjà pré-conçu.

# 9. PROBLÈMES D'USAGE DES OUTILS DE L'ESPACE COOP

L'Espace Coop renvoie vers différents outils à destination des Conseillers Numériques : La Base, la Cartographie Nationale, RDV Aide Numérique... Toutefois, tous ces outils ne sont pas forcément connus ni utilisés par les Conseillers Numériques. Si les services sont référencés, ils n'ont pas tous fait l'objet de présentations spécifiques : les conseillers numériques n'ont pas toujours connaissances des usages possibles.



## La Base



La Base est connue de la plupart des CNFS et de quelques médiateurs, toutefois aucun ne nous a dit en faire un usage régulier et automatique dans son processus de veille. Au lancement de l'outil, il n'y avait pas assez de ressources publiées, et les professionnels n'y sont pas tous retournés ensuite. Certains ne connaissent pas du tout l'outil, bien qu'ils expriment explicitement le besoin d'une plateforme collaborative de veille.



## Cartographie Nationale des lieux d'inclusion numérique



Les médiateurs devraient savoir qu'ils sont visibles sur la cartographie nationale et que cette cartographie peut devenir un bon moyen de se rendre visible sur son territoire auprès d'autres structures de l'inclusion.

---

## RDV Aide Numérique

---

Les CNFS qui connaissaient cet outil utilisaient la plupart déjà un autre outil pour gérer leurs rendez-vous : Google Agenda. Ils n'ont pas voulu changer. Ceux qui se sont essayé à mettre en place RDV Aide Numérique ne sont pas satisfaits du service : problèmes de partage d'évènement, ou manque de détails dans les rendez-vous, etc.

*“J'utilisais déjà Google Agenda avant que RDV aide numérique n'existe, et puis maintenant il faudrait créer une fiche par bénéficiaire et faire changer les mairies d'outils, je l'ai pas adopté”.*

— Conseiller Numérique dans une médiathèque

---

## Aidants Connect

---

Les médiateurs connaissaient le service pour la plupart, et ceux qui l'utilisent notent l'importance de se protéger en tant que professionnel et de rassurer les bénéficiaires. Ils sont plusieurs à avoir suivi la formation, mais aucun n'utilise l'outil régulièrement. Toutefois, un professionnel souligne que c'est un choix de ne pas passer l'habilitation Aidant Connect, car il considère que ce n'est pas son rôle de médiateur.

---

## Pix : ABC Diag et Pix Orga

---

Les services de Pix semblent être connus des professionnels de la médiation, mais peu utilisés. Selon eux, les bénéficiaires recherchent avant tout un contact humain, et pas des tutoriels en ligne. De plus, l'outil de diagnostique en ligne ABC Diag n'est pas adapté aux personnes très éloignées du numérique.

*“Je n'utilise pas Pix, les personnes ne veulent pas aller sur l'ordinateur, elle préfèrent qu'on réponde à leurs questions. L'accompagnement humain fonctionne mieux qu'un tutoriel numérique”.* — Conseiller Numérique en bibliothèque

Le service Pix Orga n'est pas connu ou bien il est considéré comme trop chronophage pour le mettre en place.

Paradoxalement, les médiateurs sont tous en demande de formation, mais ne connaissent pas les formations qui leur sont destinées sur Pix. Ces formations ne sont d'ailleurs pas accessibles via l'espace Coop.

### ↘ 1

#### **Présenter les usages des outils**

Il est essentiel de présenter simplement l'usage des différents outils mis à disposition des médiateurs numériques. Une des problématique observé sur l'espace COOP est le manque de mise en contexte des différents outils, ce qui n'incite pas à leur usage.

### ↘ 2

#### **Sélectionner les outils**

Définir et mettre à disposition des outils adaptés aux différents profils de médiateurs numériques (ex : médiateur dans un centre social auprès de publics très éloignées du numérique, médiateur "culture numérique" dans un Fablab, médiateur labellisé France Services....) afin d'éviter la profusion d'outils (qui ne seront pas utilisés).

### ↘ 3

#### **Rassembler & faciliter l'accès aux outils**

Réfléchir à des intégrations des différents outils dans la suite afin de donner une vue d'ensemble rapide de leurs différents outils via un point d'entrée unique.

# 10. TROP D'OUTILS : PÉRENNISER & HARMONISER L'EXISTANT

Les professionnels interrogés ne réclament pas de nouvel outil. Au contraire, les médiateurs aimeraient pouvoir utiliser le CRA de l'Espace Coop, et tous regrettent le manque de lien entre les outils, les doublons, et le manque de visibilité. Ils s'inquiètent plutôt de la pérennité des dispositifs déjà mis en place.

*"Il faut de la cohérence, il y a beaucoup de dispositifs. rendre les choses plus fluides et il faut de la visibilité, entre structures ça va mais pour le public il manque de la visibilité, que ça soit ouvert. Favoriser les communs, pérennisation des postes."*

— Mediateur en Pimm's

*"Il faut arrêter de créer des outils, il faut que ça se connecte, il faut que ça soit mis à jour et pérenne."*

— Médiatrice dans un tiers-lieu lié à un centre social

## Recommandations

### — TROP D'OUTILS : PÉRENNISER & HARMONISER L'EXISTANT

#### PÉRENNISER & HARMONISER L'EXISTANT

##### ↘ 1

Ne pas créer de doublons avec des outils déjà existants

- Espace COOP et FS

##### ↘ 2

Interopérabilité & partage des données

- Dites le nous une fois

##### ↘ 3

Un identifiant unique pour l'ensemble des outils

- Inclusion Connect

#### TROP D'OUTILS

##### ↘ 4

Ne pas imposer des outils

##### ↘ 5

Ne pas proposer des outils qui ne répondent pas à des besoins

##### ↘ 6

Limiter le nombre d'outils pour ne pas perdre l'utilisateur. Les médiateurs numériques sont déjà exposés à de très nombreux outils, ils sont à la recherche de simplicité.

3

# Ressources

## RESSOURCES EXTERNES/RÉFÉRENCES

[La société numérique française : Définir et mesurer l'éloignement numérique, CREDOC, CREAD-M@souin, 2022](#)

[Observatoire de l'Inclusion Numérique, La Mednum, 2022](#)

[La médiation numérique & le métier de médiateur numérique, ARNIA & La Mednum, 2022](#)

[Résultats d'étape du programme national de recherche portant sur le déploiement des Conseillers numériques France Services, Askoria, le Ti Lab, 2023](#)

[Synthèse de l'enquête quantitative, déploiement des Conseillers numériques France Services, Askoria, le Ti Lab, 2023](#)

[Synthèse de l'enquête qualitative, déploiement des Conseillers numériques France Services, Askoria, le Ti Lab, 2023](#)

Si vous souhaitez avoir plus d'informations sur cette enquête ou co-construire la suite d'outils avec nous (répondre à des entretiens, nous aider à rencontrer des médiateurs, participer à des tests, etc...), contactez nous via ce mail : [sylvain.aubry@beta.gouv.fr](mailto:sylvain.aubry@beta.gouv.fr)

**Enquête réalisée par :**  
Laurène Zyskind  
Sylvain Aubry