

Comment penser la fonction de médiation numérique au sein de ma structure autour du poste de Conseiller numérique ?

Cette fiche s'adresse principalement aux structures qui n'avaient pas d'activité de médiation numérique auparavant, ou seulement avec des bénévoles, ayant intégré un service de médiation numérique depuis le déploiement des Conseillers numériques.

Rédacteurs Stéphane Gardé

Mise en forme La Mednum

Coordination Jeanne Piacentino, Banque des Territoires

8 pages - Temps de lecture estimé : 7 minutes

Dernière mise à jour le 17 Mars 2023

Chapitre 1

Comment penser la fonction de médiation numérique au sein de votre structure ?

Réfléchir la fonction de médiation numérique et son déploiement au sein de la structure lorsque l'on accueille un conseiller numérique est une étape essentielle. Cela peut se faire de différentes façons, avant ou avec l'arrivée du conseiller numérique, mais quel que soit votre domaine d'activité, une offre de service est à penser comme une réponse adaptée à des besoins, des manques, mais également à des envies, notamment celles des publics.

Il convient donc de les définir en amont, puis de les analyser.

Identifier les besoins

Réalisez un diagnostic de territoire en répondant à

- | | |
|--------------------------------|-----------------------------------|
| ● Qui ?
Acteurs | ● Quoi ?
Actions |
| ● Où ?
Lieux | ● Comment ?
Démarches |
| ● Pour qui ?
Publics | ● Pour quoi ?
Objectifs |

Puis procédez à une analyse afin de mettre en perspective les manques et les besoins qui par déduction correspondent à ce que vous pourriez proposer.



Témoignage de terrain

« Nous avons réalisé un diagnostic en amont, afin d'inscrire la fonction de médiation numérique en réponse à un besoin. La mise en œuvre a été pensée en complémentarité avec les communes et communautés de communes pourvues de conseillers numériques ou d'acteurs de médiation numérique, en privilégiant les zones carencées. ».

Propos recueillis auprès de Maxime JOBARD,
Directeur de projets Usages Numériques, Conseil
Départemental de Côte d'Or.

Repérer des envies

Échangez également avec les publics concernés, et les partenaires (qui les connaissent bien) afin de croiser des **axes d'accompagnement** susceptibles de susciter l'envie de s'inscrire dans un cycle d'apprentissage : en quoi le numérique peut être un point d'appui au développement de mon pouvoir d'agir ? Quels centres d'intérêt ? Quelles préoccupations ? Quels points d'appui pour la mise en œuvre d'une dynamique d'apprentissage, sur des thématiques impliquantes, faisant du numérique un moyen au service du développement du pouvoir d'agir de la personne : penser émancipation – et pas seulement réparation.

On ne propose pas une offre de service à un public, on la construit à partir de ses besoins (comme objectif d'accompagnement) et de ses envies (comme dynamique d'implication) :

« Travailler avec une personne exclue du numérique, c'est d'abord comprendre son quotidien et ses leviers de motivation.

On n'attire pas quelqu'un vers le numérique en lui disant qu'on va l'aider à faire une démarche administrative, ça ne marche pas. On se penche plutôt sur la manière dont l'outil va lui apporter quelque chose dans sa situation professionnelle ou familiale. Il y a des motivations très diverses à s'approprier le numérique : garder le lien avec sa famille qui habite loin, ou trouver des ressources de connaissance pour bricoler ou faire son potager, etc. »

Orianne Ledroit, conseillère ministérielle inclusion numérique, 12 juillet 2021. [Source](#).



Témoignage de terrain

« Nous n'arrivons pas avec une offre toute ficelée. Nous apportons des réponses à des questions, des besoins spécifiques, des problématiques, mais on expérimente également, afin de proposer des services complémentaires dans des territoires non pourvus, dans une démarche de proximité avec le terrain et les besoins exprimés par les usagers. »

Propos recueillis auprès de **Maxime JOBARD**,
Directeur de projets Usages Numériques, Conseil
Départemental de Côte d'Or.

Chapitre 2

Comment intégrer ce nouveau service dans les orientations de votre structure de façon pérenne ?

Orientations stratégiques

Renseignez-vous afin de savoir si un plan ou un schéma local des usages numériques existe, afin de vous inscrire en adéquation avec ses orientations. Si ce n'est pas le cas, ce n'est pas un frein en soi. C'est par ailleurs un contexte qui, de fait, vous impose d'autant plus de **construire une vision stratégique** afin de mettre en perspective une réalité territoriale, des besoins et des manques en termes d'offre et la pertinence, la plus-value de ce que vous pouvez apporter. **Soyez inventifs, proactifs et montrez-le !** C'est d'ailleurs parce que vous accepterez symboliquement de « sortir du cadre » qui est le vôtre, que vous pourrez inventer de nouvelles propositions, faire évoluer les propositions existantes, toucher de « nouveaux » publics et ainsi enrichir votre offre de service. Cela demande d'accepter de se remettre en question de façon permanente. Et plutôt que de mettre notre structure au centre de l'accompagnement dans une posture d'attente, essayons de se demander : « **Que souhaite l'utilisateur ?** », et proposons-le !



Témoignage de terrain

« Nous n'avons pas encore de Schéma de Développement des Usages et des Services Numériques préexistants dans lequel s'inscrire. Le déploiement de la fibre arrivant progressivement à son terme, on s'est donc dit que nous devons aller



sur l'accompagnement des usages. Très vite nous avons dû nous appuyer sur des partenaires locaux (communes et communautés de Communes) pour ne pas faire seuls. Nous avons également établi un lien fort avec les travailleurs sociaux en interne. Elles connaissent bien les publics en fragilité, et peuvent parfois ne pas être elles-mêmes forcément à l'aise avec le numérique. Nous avons donc créé un lien « passerelle » étroit entre les travailleurs sociaux et les conseillers numériques, qui prennent le relai dans le cadre de parcours de 5 séances de formation pour les personnes en fragilités numériques »

Propos recueillis auprès de Maxime JOBARD,
Directeur de projets Usages Numériques, Conseil
Départemental de Côte d'Or.

Orientations financières



Témoignage de terrain

« L'essor de la médiation numérique nécessite une forme de stabilisation des emplois et des modèles économiques des structures. Ce besoin sur le long terme ne trouvera réponse que par la diversification des financements. Ainsi, ne plus dépendre d'une seule décision politique (locale ou nationale), d'un appel à projets ou d'un financeur partenaire mais d'un nombre important assure une forme de stabilité des emplois, des structures et donc des services.

En effet, face à 17 % de la population en situation de fragilité numérique selon le Sénat (« L'illectronisme ne disparaîtra pas d'un coup de baguette magique »), il semble aisé de comprendre que la cohésion républicaine future nécessite une prise en charge de ces questions de façon pérenne. De plus, si l'on pousse la réflexion sur la notion même

de fragilité, que dire des publics à l'aise avec les démarches mais qui ne maîtrisent pas entièrement les notions essentielles que peuvent être les questions de souveraineté, de cyber-sécurité, de désinformation, de bulles de filtre, d'algorithmes, de GAFAM et leurs modèles économiques, d'uberisation et la liste des enjeux pourrait être encore bien longue.

La citoyenneté numérique est donc un enjeu fort, et demande des financements à la hauteur. Or, quelle structure, quelle collectivité locale, quelle administration, quel service public ou para-public peut aujourd'hui financer seul les acteurs de la médiation numérique présents sur les territoires alors que leurs dématérialisations passées ont justement permis de rentrer dans une logique d'optimisation et d'économie.

Pour pérenniser, il faut diversifier :

- diversifier les activités pour diversifier les partenariats,
- diversifier les partenariats pour diversifier les sources de financements,

et permettre de stabiliser les structures avec en perspective la pérennisation du service rendu, de l'accès aux droits au développement des compétences numériques.

Cela peut passer par :

- le développement de services avec à la clé de nouveaux partenaires, de nouveaux modèles de revenus (consentement à payer - offre de service adressée à un public moins précaire)
- le développement de services innovants ou des réponses possibles à des appels à projets
- des services de proximité ou des services plus "commerciaux", plus "rentables" (dans une logique « le commercial paye le social »).

- la reconnaissance passant par un travail de plaidoyer auprès de ceux qui aujourd'hui « renvoient vers » ou bénéficient indirectement des actions menées afin que les (leurs) usagers soient autonomes sur les services qu'ils ont eux même dématérialisés.
- la recherche de financements structurants mais lourds (Type financements européens)
- l'accès à la commande publique
- l'accompagnement de nouveaux usagers (de professionnels) qui se voient ré-interroger leur posture, leur quotidien, leur métier par l'arrivée des outils numériques ... ou l'accompagnement d'anciens bénéficiaires dans des situations nouvelles (santé par exemple). »

Garlann Nizon, Cheffe de projet – Formatrice,
Territoire - Lien - Numérique et Transition,
Salariée associée - CAE Prisme



Témoignage de terrain

« Nous nous inscrivons dans une stratégie à long terme, et notre objectif est de pérenniser notre offre de service de médiation numérique. Car même si nous ne savons pas encore de quelles manières l'offre va évoluer, le besoin est présent et les réponses imaginées en partant des besoins des publics semblent fonctionner. Nous sommes même victimes de notre succès. Notre démarche est pleinement dans l'innovation : on tente, on teste, en se basant sur d'autres modes de fonctionnement, d'autres approches, en acceptant de se remettre en question et en interrogeant ce que souhaite l'utilisateur dans une démarche agile et de proximité. »

Propos recueillis auprès de Maxime JOBARD,
Directeur de projets Usages Numériques, Conseil
Départemental de Côte d'Or.

Diversifier



Innover

Chapitre 3

Comment inscrire ce nouveau service dans l'offre globale de la structure ?

Penser en transversalité

Ce nouveau service de médiation numérique n'est pas à ajouter aux offres déjà existantes au sein de votre structure, dans une finalité préétablie et figée, pas plus que « à côté » de ce qui existe déjà sur le territoire. Évitez les silos. Inspirez-vous du numérique (décloisonnement, porosité et hybridation) et pensez plutôt en transversalité. Cette nouvelle offre est à la fois une réponse en soi et une plus-value globale et transverse, concernant toute l'offre de la structure. Cela peut d'ailleurs vous suggérer des pistes que vous n'imaginez pas encore.

Agir avec agilité

Pensez les actions de médiation numérique comme des pratiques innovantes et inscrivez-les dans un cadre évolutif, résultant d'une dynamique adaptative et d'une posture flexible. Aussi, l'innovation et l'amélioration continue sont des vecteurs incontournables.

⊗ Réparation → ☑ Innovation



Témoignage de terrain

« Inscrire l'accompagnement des usages numériques dans une offre de service globale, c'est aussi accepter qu'elle fasse évoluer l'offre existante et une remise en cause de celle-ci. Nous sommes dans une transition numérique où les outils doivent évoluer en permanence. »

Propos recueillis auprès de Maxime JOBARD,
Directeur de projets Usages Numériques, Conseil
Départemental de Côte d'Or.

Chapitre 4

Comment rendre votre offre de médiation numérique visible sur le territoire ?

Communiquer

Afin d'être repéré comme acteurs de médiation numérique sur votre territoire, il vous faut être **visible**, **lisible** et **communiquer régulièrement** par toutes les voies possibles (radio, presse écrite, flyers, secrétaires de mairies et agents d'accueil, partenaires directs et indirects...). N'oubliez pas non plus de vous **référencer sur les différentes cartographies**, notamment celles des Hubs Territoriaux.

Ne partez pas du principe que l'on vous connaît et qu'il suffit de communiquer une fois. Bon nombre d'actions ne sont pas suffisamment connues des publics, des partenaires, ou ne sont pas ce que les uns ou les autres imaginent. On ne doit pas supposer ce que vous faites, au risque d'être peu ou mal connu et repéré. Cela s'entretient, et se réitère régulièrement, et chaque occasion est bonne pour communiquer sur son offre de service.

C'est à vous de donner à voir en répondant simplement aux questions :

- Qui êtes-vous ?
- Que proposez-vous ?
- Pour qui ?
- Où ?
- Quelle durée ?
- Quelle fréquence ?
- Quelles en sont les modalités ?
- Quelle démarche ?

Lisibilité



Visibilité

Échanger

Rencontrez les autres acteurs de médiation numérique de votre territoire, afin d'échanger et de partager vos pratiques, de dessiner vos complémentarités. Cela vous évitera l'empilement d'actions, la juxtaposition ou encore de vous vivre comme « concurrents », ce qui n'est pas le cas. Pour cela, encore faut-il se connaître pour se reconnaître. Que ce soit aux yeux des publics comme des prescripteurs ou financeurs, tout le monde a à gagner à coopérer.

Vous pouvez également :

- **vous rapprocher des Hubs** ou de leurs référents Territoriaux qui organisent régulièrement des rencontres, ainsi que des coordinateurs de Conseillers numériques
- **vous greffer à des événements** et en profiter pour échanger avec les partenaires ou les publics,
- **organiser des événements** en associant des partenaires existants, ou en sollicitant des partenaires potentiels. Par l'action, cela prend d'autant plus de sens.



Témoignage de terrain

« Pour que l'offre de médiation numérique soit visible sur le territoire, il faut penser communication et échanges entre conseillers numériques. Certaines structures ont du mal à fonctionner car elles ne sont pas ou mal connues, ou reçoivent toujours les mêmes publics. Il y a un gros besoin de communication et de lien entre les conseillers numériques. L'inscription dans un réseau permet une meilleure visibilité des structures. »

Propos recueillis auprès de Maxime JOBARD, Directeur de projets Usages Numériques, Conseil Départemental de Côte d'Or.



Ressources



La Base

du numérique d'intérêt général

Pour aller plus loin vous pouvez consulter :

- [\[FICHE\] Comment communiquer autour de mon offre de services ?](#)
- [\[FICHE\] Comment organiser des échanges de bonnes pratiques et actions collectives sur mon territoire ?](#)

Chapitre 5

Comment utiliser ses fonctions supports pour développer votre offre de service

La transversalité est la clé ! Vos différentes fonctions supports ne sont pas hermétiques, et le numérique est l'occasion idéale de travailler en transversalité. Le numérique est une thématique elle-même transversale. Interrogez chaque fonction support de votre structure avec le prisme de l'offre de service de médiation numérique en vous demandant quelles pourraient bien être les porosités et les complémentarités. Cela peut générer des perspectives que vous n'imaginiez pas, et vous permettre la rencontre avec des partenaires à priori éloignés de ce que vous faites, vous laissant ainsi entrevoir ce que vous pourriez faire...

Par exemple, accompagner le développement des compétences numériques de bénéficiaires d'une action d'insertion en complémentarité avec un service de gestion des achats (rencontres, échanges, présentation et partage d'outils, travail à partir de cas concrets).

Créez des « partenariats de communication », pour ne pas penser en silos, afin de vous informer mutuellement (en interne et en externe) et régulièrement, de points de convergences possibles, sources d'innovation, vecteurs de complémentarité voire de diversification d'activités. Cela renforce également les rôles et les places de chacun (dans une dynamique de réseau d'acteurs et de parcours pour les publics), ainsi que les spécificités, le tout dans une dynamique à la fois collective et transverse.



Témoignage de terrain

« Pour développer l'offre de service, les fonctions supports ne doivent pas être cloisonnées, et la médiation numérique doit pouvoir se penser en transversalité, pas en silos. La mission numérique

est directement rattachée à la Direction Générale, pour une meilleure transversalité avec les autres services. Cela nous permet de croiser les thématiques, les réseaux et ainsi de promouvoir des complémentarités, des perspectives. Par exemple, avec la MDPH et le secteur du handicap, ou encore avec les acteurs de l'environnement.»

Propos recueillis auprès de **Maxime JOBARD**,
Directeur de projets Usages Numériques, Conseil
Départemental de Côte d'Or.



Ressources



La Base

du numérique d'intérêt général

Pour aller plus loin vous pouvez consulter :

- [FICHE] [Comment mobiliser l'écosystème autour de mon offre de service](#)