



# **Atelier La Coop avec les coordo : comment embarquer les médiateurs @28 octobre 2025**

## **1 - Besoins autour des outils de l'inclusion numérique qui ressortent du NEC OFF**

1. Stabilité des outils
2. Besoin d'une présentation claire des outils, de leurs fonctionnalités et de leurs roadmaps. Dans un seul endroit. Ce serait le site vitrine Inclusion Numérique > Il faut que je participe à la création de ce site ou au moins que je fasse des retours à David, Ferdinand et Kevin

---

## **2 - Atelier La Coop, comment embarquer les médiateurs numériques**

### **Freins et leviers d'adhésion au réseau et à La Coop**

#### **Freins des médiateurs numériques**

- L'arrivée des conseillers numérique a aussi été vu comme une "concurrence" par les médiateurs numériques.

- Les médiateurs numériques ont également été habitués à travailler en autonomie, ils aiment cette pratique, gérer leurs propres outillages, faire à leur façon.
- Certains médiateurs numériques bien installés depuis plusieurs années trouvent qu'ils ne font "pas le même métier" que les conseillers numériques.
- Vrai difficulté de mettre en lien en réseau les conseillers numériques et les médiateurs numériques
- Les médiateurs numériques ont déjà leur réseau et ne sentent pas le besoin de rejoindre un réseau plus large
- La Coop est encore vu comme un outil de reporting, alors qu'ils ont déjà pleins d'outils de reporting. C'est le frein principal.

#### **Premiers effets bénéfiques :**

- Avoir ouvert les formations aux médiateurs numériques
- Avoir ouvert également les outils ça commence à créer un peu plus de liens entre conums et médiateurs

#### **Leviers qui fonctionnent :**

- Les médiateurs qui sont intéressés par La Coop sont ceux **qui n'avaient pas déjà d'outils de reporting**

#### **Freins des coordinateurs**

- Manque d'un support/guide pour présenter facilement La Coop de la médiation numérique
  - ETQ coordinateur, j'ai besoin de trouver toutes les infos qui sont utiles pour parler de La Coop dans un seul endroit
- Besoin d'une feuille de route publique

#### **Problèmes sur l'outil**

- Les problèmes de données sur les contrats

- Manque d'informations sur les contrats
- Besoin d'un outil de cartographie plus fine
- Actuellement, besoin d'un outil supplémentaire (Excel) pour avoir la liste complète de mes médiateurs numériques
- Besoin d'avoir les compétences spécifiques des médiateurs numériques
- Difficultés à gérer/tenir à jour notre équipe
- Difficultés pour les changements de mails/de noms
- Qui peut se créer un rôle coordinateur hors dispositif → visibilité sur qui est coordo
  - Est-ce que je peux l'inviter ? (rôle coordinateur de coordinateur)
  - "C'est qui les coordo hors dispositif" ?
- Incompréhension des différents rôles/des différents accès sur les différents outils : avec les rôles Mon Inclusion Numérique
- Lorsqu'une personne quitte son poste > Besoin de pouvoir récupérer la suite (changement de coordo, comment on transfère l'équipe ?
- ETQ médiatrice, j'aurais besoin d'annoncer des actions/événements/accompagnements que je propose sur mon territoire. Besoin d'un fil d'actu pour communiquer au sein du réseau.
- Super important aussi de rappeler que toutes les données sur la plateforme sont exportables et réutilisables à tout moment (nous ne sommes pas un outil propriétaire)
- **La Coop doit être déployé avec Mon Inclusion Numérique pour que l'outil soit complet.**

## Animer mon réseau de médiateur

- Reporter les post-it ici

### 3 - Atelier données/cartographie

- Des difficultés pour comprendre comment partager des données
- Trop d'outils, difficiles de s'orienter
- Avoir une seule cartographie qui permet de mettre en commun l'ensemble des données des lieux (que ce soit des lieux de médiation numérique, des tiers-lieux, lieux d'accueil France Services)
- Demande de bien rester connecter à la base de données Data.Inclusion qui permet de retrouver des informations de différents sources de l'inclusion (ex : Soliguide)
- Besoin parfois d'informations plus précises que ce qui existe actuellement sur les lieux (ex : Matériel numérique disponible dans le lieu - imprimante, scanner, etc...)
- "On touche aux limites des connaissances numériques des structures, pour eux difficile de parler et bien comprendre ce qu'est un jeu de donnée/un entrepôt de données...)
- Difficultés pour renseigner certaines horaires pour beaucoup de lieux (ex: les horaires, super compliqué à renseigner et à normer)
- Besoin d'un filtre au niveau des horaires d'ouverture
- Ce serait bien également d'avoir pas uniquement les horaires du lieu, mais plutôt les heures de permanences des médiateurs numériques du lieu
- **Il faut aussi que les médiateurs numériques puissent choisir s'ils rendent visibles leurs contacts sur la cartographie nationale**
- **Certaines structures (ex : tiers lieu...) n'ont pas forcément besoin d'un accès à La Coop, ni à MIN mais ils ont besoin de mettre à jour des données sur des lieux, comment font-ils ? Il n'y a pas d'outils à l'heure actuelle (créer un formulaire ? Un accès spécifique à un outil juste pour de la mise à jour de données ?...)**
- Des questions sur le réutilisation de la carte en marque blanche

---

## 4 - Atelier coordinateurs

- **Le rôle de coordinateur englobe trop de missions, on ne peut pas tout faire.** Crainte d'arriver sur une surcharge de travail et une attente trop grande. Il faut indiquer sur la fiche de poste que toutes ses missions ne sont pas obligatoires.
- Arrêter de dire les coconums
- Si nous devenons des coordinateurs de l'inclusion numérique, plutôt que des coordinateurs de conseillers numériques, quelle est **notre légitimité ? Est-ce qu'il y a une compétence reconnu/spécifique ?**
- Avoir un outil comme "Aides-territoires" mais que de l'inclusion numérique, avec tout les dispositifs, appels d'offres, etc...
- Besoin coordo - Coop : besoin de pouvoir mettre à jour les lieux d'activités
- Centre d'aide Coop : Mettre à jour les contenus de la FAQ, contenu de certaines ressources des Bases
- CRA coordo : pas bon sur le fond comme sur la forme
- Besoin d'une "mise à plat" de l'ensemble des outils à disposition des coordinateurs et acteurs de l'inclusion numérique.