



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 numériques 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 que des coordinateurs de conseillers numériques, quelle est **notre légitimité ? Est-ce qu'il y a une compétence reconnue/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.