

Structurer un réseau d'entraide professionnelle efficient de médiateurs numériques dans le Gard

Documentation de la démarche 2023-24

Action développé grâce au soutien de l'ANCT

Dans le cadre de l'AMI « outiller la médiation numérique »



Financé
par



Financé par
l'Union européenne



RÉSEAU D'INCLUSION NUMÉRIQUE GARDOIS

Table des matières

Table des matières	1
Introduction.....	2
Fiche projet.....	3
Timeline	4
Séquence 1 : définir un cadre d'action.....	5
Organisation de la séquence	5
Production de la séquence	5
Composition du réseau.....	5
Missions possibles du réseau	5
Engagements des acteurs du réseau.....	6
Les actions à mener	6
Séquence 2 : définir des actions et les prioriser	7
Organisation de la séquence	7
Déroulé de la séquence	7
Résultats des productions	7
Les axes de travaux possibles :	7
Reprise des axes et priorisation	7
Traitement des deux axes : Partage des pratiques et Réseau de compagnonnage	8
Séquence 3 : Consolider le réseau	10
Élargissement des axes de travail.....	10
Axe 1 : Partage des pratiques des médiateurs numériques du territoire.....	10
Cafés-visio.....	10
Master Class	10
Axe 2 : Mise en place d'un réseau de compagnonnage.....	11
Axe 3 : Répertoire des compétences.....	11
Axe 4 : France Numérique Ensemble	12

Introduction

Au premier semestre 2022, un petit groupe d'acteurs gardois du secteur de l'action sociale¹ se réunit pour s'interroger sur des possibles actions communes en matière d'inclusion numérique. Au cours de cette première séance de travail les sujets fusent : éthique et déontologie, postures professionnelles, mutualisation de moyens, montées en compétences, projets de territoire en consortium, études et recherches... Au-delà des mots, l'envie de réaliser ensemble est palpable. Il est grand temps de s'associer. Le Ring, Réseau d'inclusion numérique gardois, était né !

Assez vite, un mode de fonctionnement se décide :

- le choix de l'informel dans un premier temps, la structure sera créée plus tard si nous obtenons les résultats tangibles d'un réel « effet-réseau »,
- la recherche, dès que cela est possible, d'un fonctionnement horizontal,
- l'équilibre doit être trouvé entre une circulation de l'information poussée et tirée,
- la dynamique d'action prévaut à la passivité (les décisions se prennent avec les personnes présentes par exemple),
- la répartition transparente des flux financiers est relative aux efforts fournis.

Bien entendu, rien ne se fait en jour. Mais dans les 12 mois qui suivent nous avançons sur plusieurs fronts :

- le Ring devient un partenaire local de [Rinhocc, le Hub Occitanie](#) au cours de son extension à l'ensemble des départements d'Occitanie. Une convention de référent territorial nous lie à cette organisation pour la réalisation d'un ensemble de missions de structuration de l'écosystème de l'inclusion numérique sur le territoire gardois.
- Nous répondons en septembre 2022 à l'appel à manifestation d'intérêt « Outiller la médiation numérique » lancé par l'ANCT pour lequel nous devenons rapidement le lauréat gardois.

Ce dernier a pour objectif la mise en place de quatre projets d'inclusion numérique novateurs dans le Gard. Plus généralement, il s'agit d'apprendre au maximum à travailler en consortium, d'essayer de se connaître, fédérer les énergies et partager les ressources. Bref, de sortir des logiques de silo et de « quant-à-soi ».

Pour mémoire, les quatre projets en cours sont les suivants :

1. Tester et mettre en production un outil d'animation d'ateliers d'inclusion numérique, dont l'un des aspects marquants est qu'il permet de co-construire le parcours de montée en compétences numériques avec les participants.
2. Créer et développer une plateforme de partage d'outils numériques efficaces entre acteurs associatifs,

¹ Des acteurs associatifs ([ACEGAA](#), [Centre social les mille couleurs](#), [Centre social Calade](#), [PIMMS Médiations Nîmes](#), [La Clède](#), Service d'écriture publique, [Solidarnet](#)) mais aussi plusieurs acteurs publics (CAF du Gard, Mairie de Bagnols-sur-Cèze, Mairie de Saint-Hippolyte-du-Fort).

3. Réaliser un programme de détection des besoins de montée en compétences numériques des TPE (artisans, commerçants) à travers la mise en place d'une plateforme numérique de type marketplace.
4. Initier et structurer un réseau efficient de soutien et d'entraide entre les médiateurs numériques gardois.

Le présent rapport documente les avancées de ce quatrième projet.

Fiche projet

Nom de code : SOS Médiateur numérique

Participants : PIMMS Médiation Nîmes, La Ruche Numérique, La Clède, Solidarnet

Contexte : Dans une société qui se numérise de façon exponentielle, le domaine de la médiation numérique a explosé. Énormément de structures d'action sociale de proximité, publiques et privées, se sont doté d'une fonction d'accueil et d'accompagnement des personnes en situation de difficulté numérique. Le plan France Relance a permis, par exemple, le recrutement de 4 000 Conseillers numériques France Service. Concomitamment d'autres salariés œuvrent dans les Maisons France Service. Enfin, une partie des salariés de l'animation, du secteur social (et plus rarement médico-social) ont intégré des pratiques numériques dans l'exercice de leur poste.

Problématiques :

1. Les contours du métier de médiateur numérique restent flous, ou pour le moins vastes lorsqu'on regarde le contenu des formations (CCP1 REMN), qu'on approche les débats théoriques (« faire à la place » vs « apprendre à faire ») et qu'on observe l'exercice des postes sur le terrain.
2. Depuis la crise sanitaire, le nombre d'opérateurs de terrain que l'on peut qualifier « d'acteurs sociaux de proximité », public ou privés, ont intégré peu ou prou une fonction d'inclusion numérique. Cela pose des questions managériales : articulation de cette fonction avec le reste des actions de l'organisation, fiche de poste du / des salarié(s) affectés à cette fonction.

De ces deux prémisses découlent plusieurs types de situations professionnelles :

- On peut postuler (des constats ont largement été effectués sur le terrain) que certains médiateurs numériques sont en situation de difficulté professionnelle : isolement, surcharge, trop grande diversité des activités et tâches ou le contraire, difficulté de limites relationnelles avec le public accompagné, etc.
- Par ailleurs d'autres conseillers vont développer des stratégies, méthodes et outils pouvant être considérés comme vertueux et efficaces dans l'accompagnement des usagers.
- Entre les deux, la réponse à une simple question pourrait parfois prendre moins de temps...

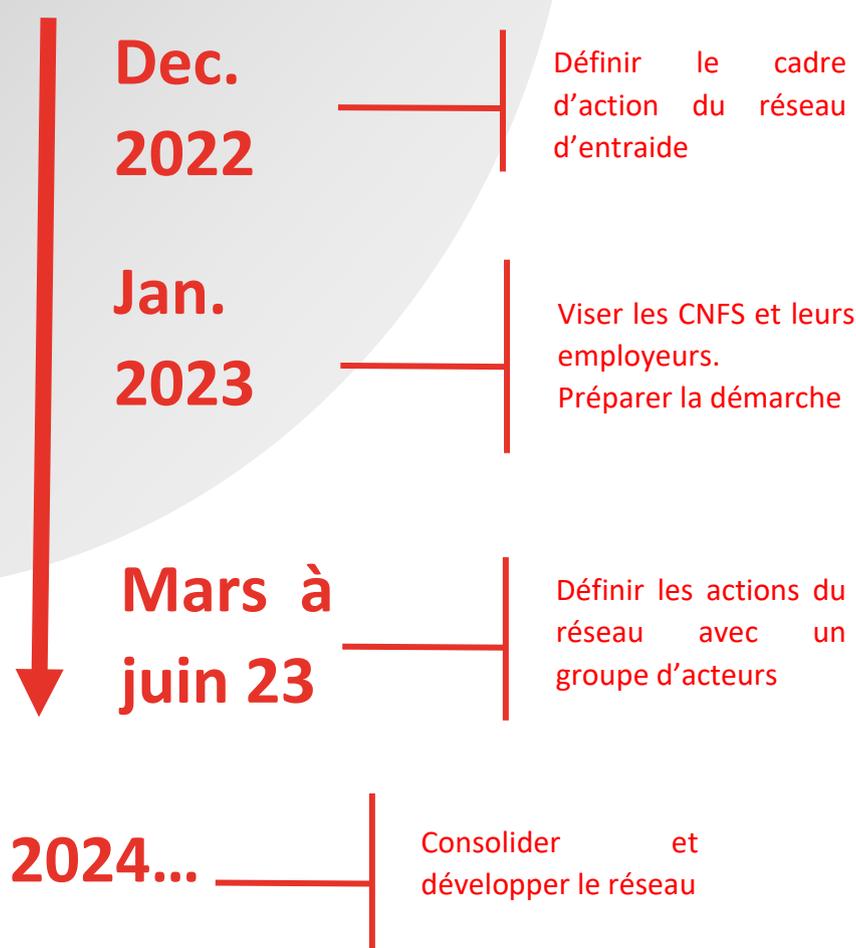
Objectifs du projet

Initier et développer un réseau de médiateurs numérique dans le Gard qui aurait pour objet la mise en place d'un système de sortie de l'isolement professionnel et de partage des bonnes pratiques.

Ainsi, tout médiateur numérique devrait pouvoir :

- Alerter
- Demander de l'aide
- Proposer des méthodes, outils ou compte-rendu d'expérimentation
- Monter en compétences
- Voir ou donner à voir des situations de travail

Timeline



Séquence 1 : définir un cadre d'action

Organisation de la séquence

Deux réunions de travail (8/12/22, 12/01/23 et 27/01/23). 7 participants. 4 organisations du groupe projet.

Attendus de production : concevoir un cadre d'action d'un réseau d'entraide entre professionnels de la médiation numérique.

Production de la séquence

Le groupe c'est focalisé sur quatre thématiques :

1. Les acteurs qui composent le réseau,
2. les missions d'un réseau d'entraide entre médiateurs numériques,
3. les engagements demandés aux acteurs qui participent au réseau,
4. les pistes de réalisations possibles.

Composition du réseau

Nous avons solennellement déclaré vouloir favoriser la création, la structuration et l'animation d'un réseau gardois composé :

- de structures publiques et privées œuvrant pour la solidarité numérique, pour tout ou partie de leur activité, sur le territoire gardois,
- de professionnels de la médiation numérique,
- de personnes souhaitant monter en compétences métier dans le domaine de la médiation numérique.



Ainsi il nous a semblé inconcevable de cibler les salariés sans faire participer les employeurs (retour d'expérience). Par ailleurs nous avons voulu ouvrir ce réseau aux médiateurs numériques en devenir.

Missions possibles du réseau

- Observatoire du métier de médiateur numérique, de la mise en œuvre de la fonction de médiation dans le Gard.
- Ouvrir les structures à ceux qui en ont besoin : professionnels en poste ou en devenir.
- Repérer les besoins en formation sur les métiers de la médiation numérique et proposer des actions de formation.
- Partager les outils et les pratiques entre professionnels.
- Référencement des compétences des personnes et des structures
- Structurer une fonction d'aide et d'accompagnement des médiateurs numériques et des managers en difficulté



Sur le principe du qui peut le plus peut le moins...

Engagements des acteurs du réseau

Les engagements des structures qui participent au réseau

- Principe de transparence : faire état des possibilités et des contraintes de la structure
- Principe de contribution en fonction des capacités de chaque membre
- Principe d'attention à l'évolution des compétences des professionnels embauchés en cours de carrière
- Principe de suspension du jugement et de dynamique de proposition
- Principe d'entraide et de bienveillance
- Lorsqu'une action du réseau a pour conséquence l'expression de difficultés professionnelles et managériales, le bénéficiaire de celle-ci doit garantir sa confidentialité dans la limite de ce qui est prévu par la loi. Le cas échéant, le traitement de ces difficultés doit se faire dans un cadre défini et dégagé de la situation particulière.

Les engagements des professionnels qui participent au réseau

- Le professionnel garantit la confidentialité des informations qu'il collecte sur les membres du réseau
- Il s'engage à s'inscrire dans une dynamique d'échanges de compétences
- Il est actif sur le reporting de ce qu'il expérimente dans le réseau : formaliser l'expérience vécue (laisser une trace), la communiquer.



**Des engagements différenciés en fonction de la typologie des acteurs qui y participent.
Des principes qui prennent en compte les différences entre acteurs d'une même typologie
Des principes plus basés sur la proposition que sur l'obligation.**

Les actions à mener

- Mobiliser un groupe de CNFS avec leurs employeurs
- Mobiliser la Préfecture du Gard
- Déterminer des axes de travail qui contribuent aux missions du réseau en respectant les engagements des acteurs

Séquence 2 : définir des actions et les prioriser

Organisation de la séquence

Trois réunions de travail. 7 participants. 5 organisations du groupe projet.

Attendus de production : définir et prioriser les actions du réseau

Déroulé de la séquence

Trois réunions.

Réunion 1 (24/02/2023) : invitation des CNFS par la Préfecture du Gard sans les employeurs dans un premier temps pour écouter ce qu'ils ont à dire, dans un contexte d'incertitude de positionnement pour la vague 2. Élaboration d'axes de travail.

Réunion 2 (9/03/2023): invitation des CNFS et de leurs employeurs par la Préfecture du Gard. Reprise des axes et priorisation.

Réunion 3 (8/06/2023) : finalisation des axes priorités, élaboration de la mise en œuvre.

Résultats des productions

Les axes de travaux possibles :

- Faire un inventaire des ressources (lieux, structures, professionnel, actions proposées, etc.) par bassin de vie (proximité),
- Repérer, partager et diffuser les bonnes pratiques de médiation numérique (postures, actions, outils, etc.),
- Travailler les missions, champs d'action, activités des CNFS
- Repérer les besoins des professionnels et mettre en place des actions de formation
- Travailler la question de l'isolement professionnel
- Mettre en place un réseau de compagnonnage

Reprise des axes et priorisation

- Formation des médiateurs numériques du territoire
- Partage des pratiques des médiateurs numériques du territoire
- Mise en place d'un réseau de compagnonnage pour les des médiateurs numériques du territoire

Finalement l'axe *formation* est mis en pause à cause d'une incertitude à ce moment : la vague 2 va-t-elle s'accompagner d'une nouvelle obligation de formation pour les CNFS ?

Traitement des deux axes : Partage des pratiques et Réseau de compagnonnage

Partage des pratiques :

Pistes : Centré sur les pratiques et outils en médiation numérique dans une logique de partage, d'appropriation et de diffusion. À quel niveau de territorialisation ? Avec quels outils de capitalisation ? Il existe des expériences dans le Gard (exemple : les comités d'inclusion numérique sur le bassin Gard Rhodanien).

Partager les pratiques c'est :

- - pouvoir se professionnaliser mais aussi « faire réseau »,
- - apprendre à se connaître et à parler ensemble.

Pensé sur des temps qui pourraient avoir lieu une fois par trimestre, sur une demi-journée avec un temps de repas partagé. Plutôt à l'échelle du département, avec des structures d'accueil tournantes.

Quid des sujets traités ? Et des modalités de capitalisation sur les productions ?

Finalement décision de deux actions :

- Une visio mensuelle d'une heure, de type café de la médiation numérique
- Trois journées annuelles, organisées pendant l'un de ces cafés

Depuis :

- Organisation de 2 cafés-visio (juin et septembre) par et pour les CNFS

Analyse de cette fin de séquence :

- Une auto-organisation assez remarquable
- Les cafés sont enregistrés et placés sur une chaîne YouTube (!)
- Retour à envisager rapidement
- Proposer une aide pour capitaliser sur la production
- Proposer une aide pour lancer la première journée de partage de la pratique
- L'objectif de mise en mouvement est plus qu'atteint, éviter l'essoufflement

Réseau de compagnonnage :

Pistes : À l'instar du « Tour de France » des compagnons, s'appuyer sur un réseau de structures gardoises qui pourrait constituer des étapes d'accueil de médiateurs numériques dans une optique de professionnalisation. Quels engagements pour les structures accueillantes, les employeurs des médiateurs, les médiateurs eux-mêmes ?

Objet de travail du groupe : Structurer un réseau de structures caractérisées par une fonction de médiation numérique en capacité d'accueillir des médiateurs numériques gardois.

À faire :

Définir les engagements de chacun.

Il existe plusieurs grands profils de structures qui doivent être repérées pour les compétences qu'elles peuvent apporter.

Deux grands domaines d'apports peuvent être mobilisés par les structures en directions des professionnels accueillis :

- des apports techniques
- des apports humains

Les participants soulignent que c'est aussi la reconnaissance d'un parcours qui est visée. (voir si l'on peut inclure l'open badge dans la réflexion).

Plus généralement les questions posées sont :

- comment valoriser les structures dans l'accueil qu'elles offrent ?
- comment valoriser les professionnels accueillis dans le parcours qu'ils effectuent ?

Par ailleurs il est relevé une nécessité de contractualisation tripartite : structure d'accueil, professionnel en parcours, employeur du professionnel.

Quel va être le coût engendré par une telle action ? Qui va le supporter ?

Dans tous les cas, cela suppose une animation de l'action : recueil des demandes, propositions de compagnonnage, suivi des compagnonnages (professionnels, structures, convention), évaluations.

Il ressort :

1. Que le compagnonnage est une sorte d'immersion
2. Qu'il peut trouver un cadre juridique quel que soit le statut de la structure employeur l'employeur et de la structure accueillante
3. Que le dispositif doit être animé, que le Ring est un bon support pour ça
4. Que l'animation du dispositif suppose une référencement des demandes
5. Que chaque compagnonnage implique la définition d'objectifs, d'engagements mutuels, d'une durée, d'un rythme

Décision d'une expérimentation documentée en septembre avec deux structures et un « compagnon » volontaire.

Séquence 3 : Consolider le réseau

Élargissement des axes de travail

Aux deux axes précédemment priorisés avec le partage des pratiques des médiateurs numériques du territoire et la mise en place d'un réseau de compagnonnage, ont émergé deux autres priorités d'action que sont la mise en place d'un répertoire des compétences et la mobilisation du réseau de CoNum du Gard dans la feuille de route France Numérique Ensemble.

Ces 2 nouveaux axes ont émergé dans la lancée des premières réunions de travail avec les conseillers numériques.

Axe 1 : Partage des pratiques des médiateurs numériques du territoire

Cafés-visio

Mis en veille durant une grande partie de l'année 2024 du fait notamment des formations obligatoires des conseillers numériques, ces formats de rencontre mensuelle à distance ont repris en novembre 2024 suite à la prise de poste du conseiller numérique coordinateur, à raison d'une heure un lundi par mois en fin d'après-midi.

Café visio du 28/10/2024 : présentation du nouveau conseiller numérique coordinateur et de ses missions, invitation à présentation de la feuille de route FNE, calendrier des événements à venir (séances départementales), actualité des CoNum du Gard.

Café visio du 25/11/2024 : présentation du café IA, retour sur les formations CoNum.

À consulter :

- *Ordre du jour et compte-rendu du café visio du 28/10/2024*

Master Class

Une fois par trimestre, ces regroupements physiques visent à échanger sur les freins périphériques à l'acquisition de l'autonomie numérique.

La première séance de l'année 2024 est prévue le 12 décembre et aura pour thème la médiation numérique en situation d'illettrisme et de difficulté avec la langue française.

Le Ceregard, Centre de Ressources Illettrisme et Apprentissage de la langue française du Gard interviendra tout au long de la demi-journée pour apporter ses éclairages.

Déroulé de la journée :

- Temps 1 : échanges et récits à partir de situations vécues de médiateur numérique face à des personnes en difficulté avec la langue, suivi de vidéos sélectionnée portant de l'illettrisme et du numérique
- Temps 2 : un second temps d'échange portant sur les solutions recherchées par les médiateurs numériques, suivi d'extrait vidéo had hoc

- Temps 3 : intervention du Ceregard sur ce que ce centre de ressource peut apporter, suivi d'extrait vidéo portant sur l'outillage existant.

L'objectif de cette séance est que le médiateur numérique sache ce qu'il peut ou pas apporter à une personne en situation d'illettrisme ou de difficulté avec la langue française et où trouver de la ressource pour l'orienter en parallèle ou en amont, suivant la situation, de la démarche de médiation numérique.

Un second regroupement aux alentours de février 2025 portera sur la médiation numérique en situation de handicap psychique sur un déroulé similaire.

D'autres séances départementales suivront courant 2025 et les années suivantes.

Axe 2 : Mise en place d'un réseau de compagnonnage

Une première expérience a été réalisée avec deux structures : l'association Solidarnet et le PIMMS de Nîmes.

Mickaël Maria-Fabry, conseiller numérique au PIMMS de Nîmes a ainsi été accueilli 2 journées sur 2 semaines dans les locaux de Solidarnet au sein de l'équipe de médiateur numériques dont Pierre Risso, conseiller numérique de la structure.

Références :

- *Le retour d'expérience de M. Maria-Fabry,*
- *1 convention à finaliser,*
- *Le bilan des employeurs,*
- *Le calendrier des prochains échanges*

Axe 3 : Répertoire des compétences

Ce répertoire permettra d'identifier les compétences et expertises ou savoir-faire particuliers au sein de la communauté des conseillers et médiateurs numériques.

L'objectif est, d'une part, de penser un parcours des usagers et une organisation de l'activité des Conseillers numériques pour assurer un maillage territorial cohérent et d'autre part de faciliter les réattributions et portages de postes de Conseillers numériques au travers d'une « bourse de l'emploi » en alimentant la plateforme pour faciliter / anticiper la mobilité et la recherche de postes de CoNum en Occitanie mis en place avec Rhinocc : <https://t.ly/Nqgn>

Avec la mise en place du dispositif des conseillers numériques coordinateurs fin 2023, cet axe est intégré aux missions du conseiller numérique coordinateur recruté au RING en septembre 2024.

Plusieurs rencontres suite à sa prise de poste :

- le 18/10/2024 : rencontre avec Anne Muller, conseillère numérique de l'association La Clède à Alès.
- le 21/10/24 : rencontres avec Cyrille Arnoux et Michaël Palop de la commune de Saint-Hippolyte-du-Fort et de la communauté de communes du Piémont Cévenol

- courant octobre : rencontres prévues avec les CoNum de la communauté de commune du Pays de Sommières et du centre social Calade0
- le 07/11/2024 : rencontre avec Mickael Maria-Fabry, CoNum du PIMMS de Nîmes et des médiateurs numériques des espace PANDA et EDEN

Axe 4 : France Numérique Ensemble

Afin d'associer le maximum d'acteurs à l'élaboration des fiches action de la feuille de route gardoise France Numérique Ensemble, un regroupement des conseillers numériques et de leurs employeurs est prévu sous l'égide de la Préfecture du Gard le 21 novembre après-midi.

Ordre du jour :

- Présentation de la feuille de route nationale de la politique d'inclusion numérique France Numérique Ensemble
- Présentation du diagnostic territorial et des axes prioritaires définis par le comité institutionnel
- Présentation de la phase 2 – Rédaction des fiches actions – où les médiateurs numériques et leurs employeurs seront fortement sollicités.

Ce travail continuera début 2025 avec les acteurs volontaires.

Pour plus d'informations sur cette démarche : contact@ring-hub.fr

Pour savoir comment elle a évolué depuis : geoffroy.raout@ring-hub.fr (conseiller coordonnateur pour le département du Gard).