

RENCONTRE RÉSEAU

Jeudi 11 juin 2026

Maison du citoyen connecté - Baugé en Anjou

DÉROULÉ DE LA JOURNÉE



9h-9h30 : Accueil café



9h30-9h45 : Actualités



9h45-10h45 - Votre actualité



10h45-11h - Pause



11h-12h30 - Retour et temps de travail sur les travaux menés par Thilly - Evaluation et perspectives pour le réseau / De quoi parle-t-on quand on parle de médiation numérique ?



13h30-14h45: Présentation et temps de travail : Cartographie des lieux d'inclusion numérique



14h45-16h15 Temps d'échange de pratique (2 propositions)

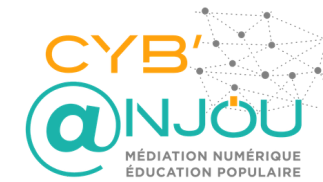
- Mobilisation des bénévoles pour accompagner les usages du numériques : Quels outils ? Quels freins ? Retour d'expérience
- Les outils de la maison du Citoyen connecté



16h15-16h30 - Bilan

CALENDRIER 2026-2027

Rencontres & événements



INFO ET ACTUS

2027

RENCONTRES RÉSEAUX

LUNDI 12 OCTOBRE

9h30-17h

Lieu à définir

MARDI 9 MARS

2027

9h30-17h

Lieu à définir

MERCREDI 9 JUIN

2027

9h30-17h

Lieu à définir

VENDREDI 17

SEPTEMBRE

9h30-17h

Lieu à définir

2027

ÉVÉNEMENTIEL

LUNDI 16 NOVEMBRE

10h-17h

Terra Botanica

Assises de l'inclusion numérique départementales

JEUDI 10 DÉCEMBRE

9h30-17h

La Daguinière

Journée convergence des réseaux médiation numérique & France Services

LUNDI 25 JANVIER

2027

9h-17h

Centre Brassens, Avrillé

IA et Pouvoir d'agir : Comprendre, pratiquer, Critique

MARDI 9 FÉVRIER 2027

10h-17h

Lieu à définir

Forum ouvert de la médiation numérique régionale



LE PARTAGE DE RESSOURCES



Les Bases du numérique d'intérêt général

Accueil > Cyb@njou



Cyb@njou
MÉDIATION NUMÉRIQUE
ÉDUCATION POPULAIRE



Cyb@njou

5 Ressources · 3 Suivis · 241 Vues sur les ressources · Maine-et-Loire (49)

Page réseau Cyb@njou sur les bases :

- Compte rendu
- Lettre ressources
- Ressources thématiques
- Outils d'animation



INFO ET ACTUS

LE PARTAGE DE RESSOURCES



**Lien de partage de vos ressources pour
venir l'alimenter :**



bit.ly/4og1Tse

Newsletter mensuelle :

- Partage d'outils
- Article
- Podcast...



LE PARTAGE DE RESSOURCES

Proposition de nouveau format

WEBINAIRE PRÉSENTATION DE RESSOURCE PAR LES MEMBRES DU RÉSEAU



Pas de calendrier pré-définis

En distanciel

Format court

En fonction de l'actualité et de l'envie

LE RADAR DU RÉSEAU

4 thématiques

- Inclusion numérique

Qu'observez-vous sur les besoins et les difficultés des habitants ?

- Partenariat / Dynamiques territoriales

Quelles coopération ou dynamiques sont en cours sur votre territoire ?

- Ateliers et accompagnement

Qu'avez-vous mis en place ou expérimenté récemment ?

- Opportunité et ressources

Quelles ressources ou opportunités souhaitez vous partager avec le réseau ?

Pendant 5 minutes, inscrivez sur des post-it les actualités que vous souhaitez partager avec le réseau et positionnez-les sur le panneau qui vous semble le plus pertinent. Vous pouvez contribuer à un ou plusieurs panneaux

Lecture collective et échange

Ateliers	Inclusion	Partenariat	Ressources
Atelier IA pour des jeunes et des bibliothèques	Plus de personnes osent venir aux rendez-vous individuel	Miguela PICART -Congès maternité en août - Le Centre Social cherche un remplaçant du 1/08 au 1/01/27	Coffre fort numérique reconnect (MDD, France Services, CCAS)
Toile de Graine Interventions robotique en école Stage de 3 jours (3x2h) sur la gestion des photos	Plus de demande pour des outils Français/ Européens (Mail, IA, Internet)	Groupe de travail sur les besoins des accueils numériques de proximité	Livret Cybermalveillance 9/12 ans " Le numérique pas de panique" - Bayard https://www.cybermalveillance.gouv.fr/tous-nos-contenus/actualites/livret-numerique-pas-de-panique
Mairie de Baugé Atelier numérique proposition complémentaires à l'espace baugeois	Même besoins sur la création / gestion des mails Toujours besoins d'accompagnement individuel	Parentalité numérique - Stratégie départementale en cours de déploiement	Digicom - Référentiel des compétences numériques de la commissions européennes
CCLLA Soirée d'information IA 17 juin Brissac - 15 septembre à la Possonière Intervenant : Audric GEUIDAN	Besoin d'être rassurés	Collectivité (écoles, médiathèque, maison du citoyen, Micro folie) École Saint-Joseph Projet établissement de santé	
Atelier découverte mon espace Santé	Culture numérique Utilisation du matériel Dépannage en cas de blocage	Lien avec des EVS Réseau Sociaux Animation d'aller-vers	
Ateliers IA en mission locale Ateliers prévention écrans dans les écoles (CM1-CM2)	De plus en plus de besoin des habitants par rapport à l'accompagnement sur la prise en main des smartphone (ex: les compte google saturés / mises à jour)	Structure d'insertion à Mauges-Sur-Loire	
IA et Alimentation / Canva / Visites Virtuelle / Quels abonnement choisir ?	Adapter le vocabulaire Accompagnement à l'usages Être rassuré	Toile de Graine Accompagnement des publics en insertion Création de support de prévention avec les ados	
FLE et Numérique	Les habitants préfèrent l'individuel aux ateliers collectifs	Diagnostic accès aux drois et numériques en lien avec la chargée de coopération CTG	
Ateliers périscolaire 8-12 ans Laboratoire Accompagnement sur RDV Ateliers numériques			

Les contours de la médiation numérique

Pourquoi clarifier ce sujet ?

- Numérisation des services
- Accès aux droits conditionné aux compétences numériques
- Multiplication des professionnels accompagnants avec l'outil numérique

PROBLÉMATIQUE :

Des **pratiques différentes**, mais des **mots utilisés indistinctement**.

« **Banalisation** » de l'utilisation du terme de **médiation numérique**.

L'inclusion numérique

Un enjeu sociétal

En France

- **L'inclusion numérique** : fait permettre à chacune et chacun **d'utiliser le numérique pour accroître son bien-être et favoriser son pouvoir d'agir** dans la société.
- Dans un **contexte de dématérialisation**, l'exclusion numérique **prive d'opportunités** notamment **sociales, économiques et d'accès aux droits**.
- **Ces inégalités** relèvent de ce que l'on appelle la **fragilité numérique**, qui ne se limite pas à un simple problème d'accès aux équipements, mais **recouvre également des dimensions d'usages, culturelles et sociales**.

34 %

de la **population de 16 à 74 ans n'utilise pas internet** ou n'a **pas les notions de base** dans au moins l'un des **cinq domaines essentiels** de l'indicateur européen des compétences numériques.

82 %

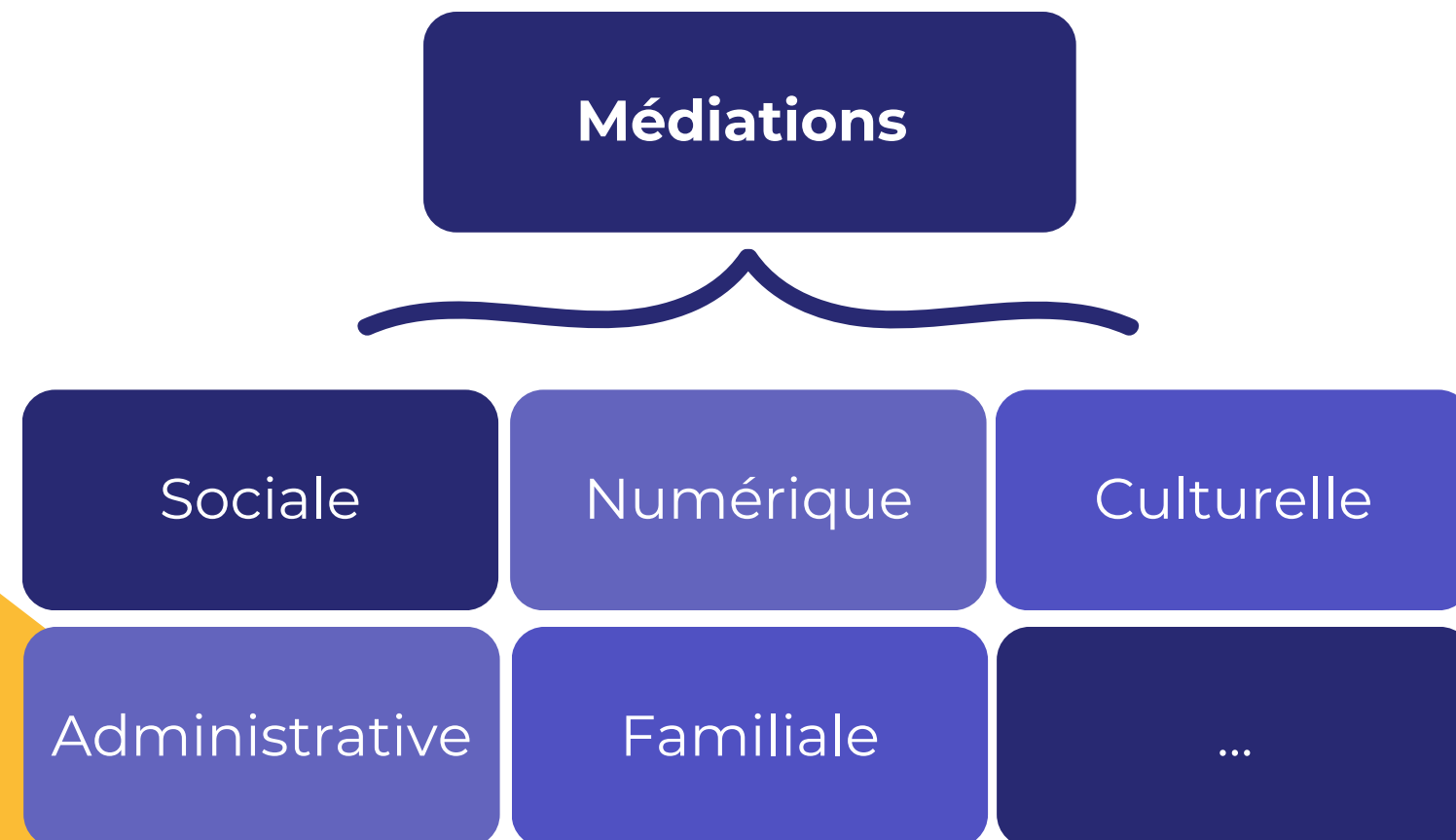
des 75 ans ou plus manquent de compétences numériques

L'inclusion numérique

Un enjeu sociétal

De nombreux professionnels dont le cœur de métier n'est pas initialement centré sur le numérique se trouvent confrontés à ces problématiques lors de l'accompagnement des usagers. Le numérique devient alors **un outil au service de la médiation**.

Il y a donc un **flou dans cette définition** de ce qu'est la médiation numérique.



1

Le numérique comme support :

Une déclinaison des autres formes de médiations

- Résolution de **problèmes ponctuels**.
- L'objectif est **l'accès à un service** précis à **un moment T**.

2

Une forme spécifique de médiation :

Issue de **l'éducation populaire**, avec une **visée d'autonomie** et de **capacitation** de l'utilisateur.

- Inscrire l'utilisateur dans une société numérisée.
- Logique d'émancipation.
- Permettre des choix éclairés et conscients.

La Médiation numérique

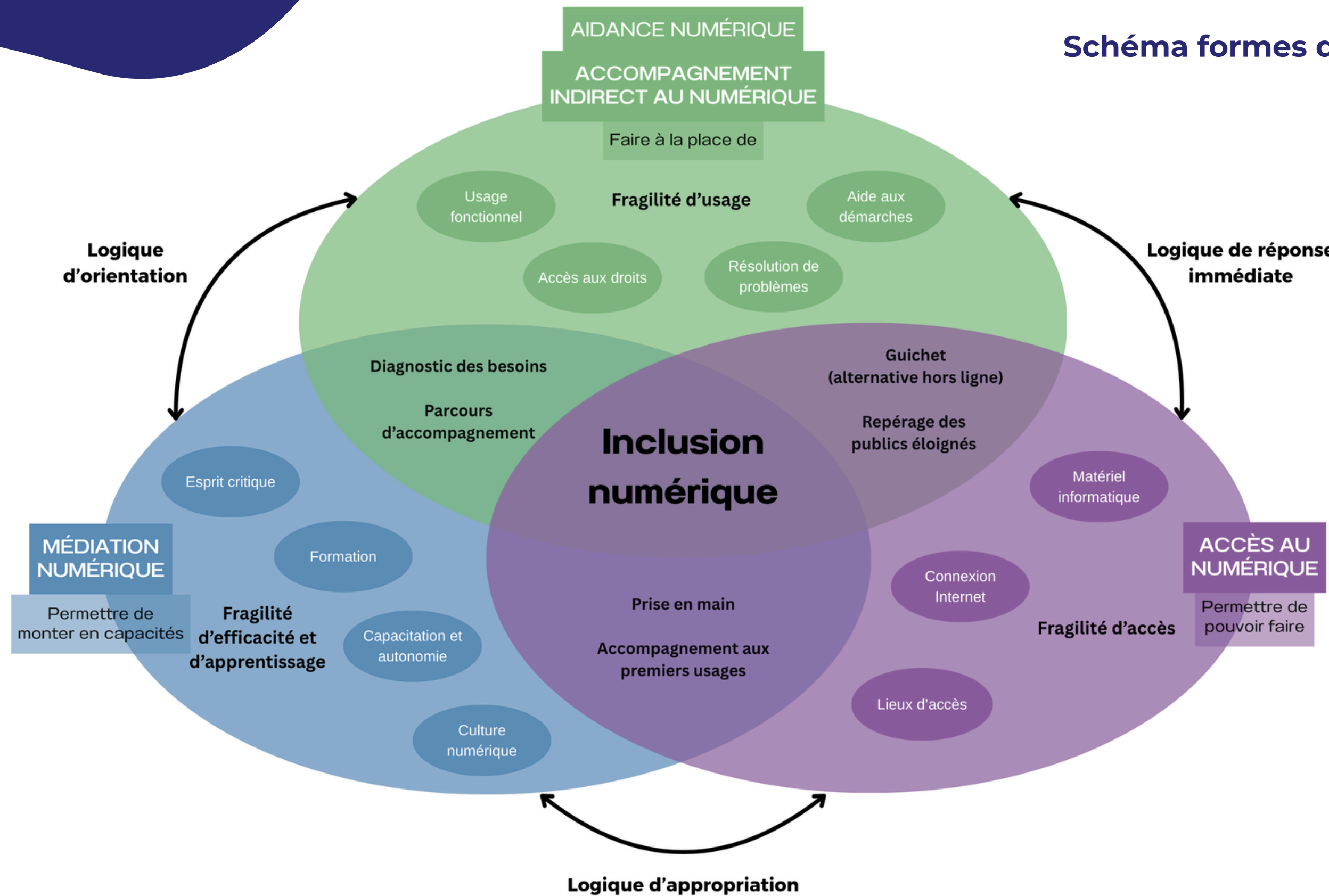
Définition

- **La médiation numérique** est **une pratique d'accompagnement** qui s'inscrit dans la **tradition de l'éducation populaire** (éducation tout au long de la vie et un levier d'émancipation citoyenne) .
- **Elle dépasse la simple mise à disposition d'outils** pour **viser l'autonomisation durable** des personnes dans leurs **usages quotidiens du numérique et dans la compréhension de ce qui les entoure.**
- Officialisée lors des premières Assises de la Médiation Numérique en 2011, elle se définit comme **l'accompagnement de publics variés**, dans leur **diversité sociale, générationnelle et culturelle**, vers une **appropriation critique et autonome** des **technologies, services et médias** numériques, dans une logique de **réduction des inégalités d'accès et de compétences.**



Création d'un schéma des trois formes d'accompagnements existantes vers l'inclusion numérique

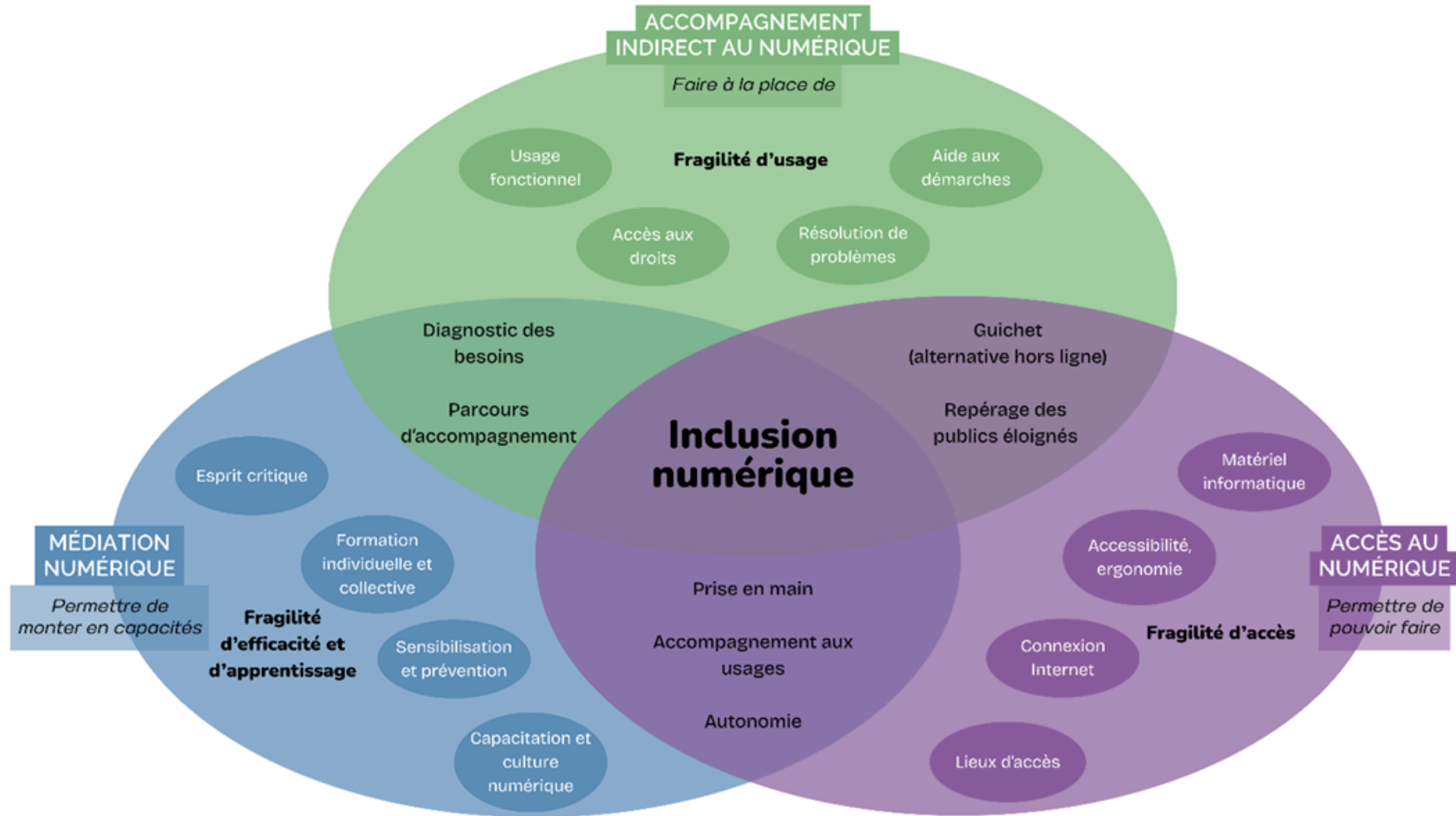
Schéma formes d'accompagnement



Travail de réflexion en 4 groupes :

Arrivez-vous à vous situer dans ce schéma ? Positionner chacun 2 ou 3 acteurs de l'inclusion numérique dans ce schéma. Y a-t-il des choses avec lesquelles vous n'êtes pas d'accord ou qui vous posent question ?

Schéma formes d'accompagnement
Modification suite aux échanges



Retour sur l'historique du réseau Cyb@njou

Travail en cours

Un travail d'enquête mené sur l'historique du réseau Cyb@njou : de sa création à aujourd'hui



Se situer

Permettre aux médiateurs numérique de se représenter dans le réseau



Comprendre

Saisir pourquoi le réseau a été créé et ce qui l'a animé depuis le début



Restituer

Partager les grandes étapes de son évolution jusqu'à aujourd'hui

Un document qui vous sera transmis prochainement.

Évaluation du réseau Cyb@njou

Travail d'enquête

Vérifier l'adéquation :

Attentes vs Objectifs
des temps d'échanges
collectifs.

Mesurer l'appropriation :

Comment et à quel
point **les outils fournis**
sont réellement utilisés ?

Évaluer c'est ...

Analyser les freins :

Comprendre pourquoi **la non participation ou le décrochage** de certains outils comme Discord.

Anticiper les évolutions :

Recenser les besoins
futurs des médiateurs
pour adapter le réseau.



Observation du réseau

La **participation active ou non aux temps d'échanges collectifs** (et analyser les motifs ou freins sous-jacents).

Le **niveau d'utilisation et de connaissance** des différents outils mis à disposition par le réseau.

Enquête d'évaluation du réseau Cyb@njou

Diagnostic qualitatif et travail d'enquête

Volume des entretiens

- 14 entretiens qualitatifs menés
- 11 médiateurs / animateurs / conseillers numériques
- 3 employeurs

Notion de Territoire

- Définition du réseau local et identification des partenaires de terrain.
- Atelier « Ma Carte » : délimitation visuelle

Vision des employeurs

- Évaluation du niveau d'information des employeurs sur le rôle du réseau.
- Identification des freins, des plus-values et des bénéfices perçus.

Perspectives d'évolution

- Recueil des souhaits d'évolution exprimés.
- Atelier « Priorisation » : réflexion en groupe sur les propositions d'évolutions futures recueillies.

Atelier de groupe (1)

Notion de territoire

Définition du réseau local et identification des partenaires de terrain

Atelier “Ma carte” - délimitation géographique :



- De votre territoire d'action



- Des structures de la médiation numérique avec qui vous avez un contact régulier
- Ou avec qui vous aimeriez avoir un contact régulier ?

Atelier de groupe (2)

Perspectives d'évolution du réseau

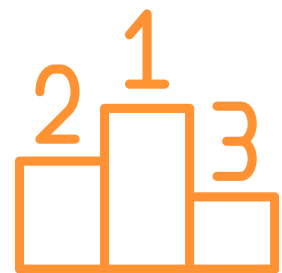
Receuil des souhaits d'évolution exprimés lors des entretiens

Atelier "Priorisation" : réflexion en groupes sur les propositions d'évolutions futures recueillies.

Coopération et partenariats territoriaux / Montée en compétences et ressources partagées / Accueil, intégration et engagement / Gouvernance et participation des médiateurs numériques



- **Temps de lecture individuel et ajout, approfondissement si nécessaire avec le groupe**



- **Classement des reco par ordre de priorité et proposition d'action concrète ou d'outils.**

Thématique

Coopération et partenariats territoriaux

Cartographier les acteurs du territoire et structurer des réseaux locaux d'échanges de pratiques

Identifier les réseaux professionnels locaux, repérer les convergences thématiques et accompagner les médiateurs dans la connaissance des acteurs de leur territoire. (lien avec la cartographie). Lutter contre l'isolement professionnel. Amorcer notamment un réseau local Angers Loire Métropole.

Fédérer le réseau à l'échelle départementale

Porter un projet commun par an à l'échelle du réseau Cyb@njou. Exemple donné pendant l'enquête : La semaine de l'IA pour Tous à l'échelle nationale.

Structurer des réseaux « projet »

Mettre en lien les médiateurs numériques qui accompagnent les mêmes publics, mutualiser les solutions à des problématiques communes (Accompagnement des bénévoles, QPV, communication, aller-vers...).

Développer des outils de communication entre pairs

Faciliter les échanges du quotidien entre médiateurs (Discord ou autres outils potentiels ; Des propositions ?)

Thématique

Coopération et partenariats territoriaux

Priorisation	1	2	3	4	Remarques / Ajouts
Cartographier les acteurs du territoire et structurer des réseaux locaux d'échanges de pratiques	xx		x		Recensement des bénévoles
Fédérer le réseau à l'échelle départementale	xx	xx	x		Libre en fête et matériel reconditionné
Structurer des réseaux « projet »	xx	x	x	x	Formation pro
Développer des outils de communication entre pairs		x	xx	x	Talk sur serveur auto-hebergé

Pas de priorisation claire pour cet axe de travail.

Cependant, des propositions concrètes à mettre au travail :

- **Avoir une vision claire des forces bénévoles sur le département (en cours)**
- **Des exemples d'événements déjà existants qui permettraient de fédérer le réseau**
- **Proposition d'un outil de chat "Talk" pour maintenir le lien, car le Discord ne semble pas toujours adapté.**

Thématique

Montée en compétences et ressources partagées

Renforcer les compétences professionnelles

Proposer des formations et apports méthodologiques adaptés (gestion de projet, mobilisation de bénévoles, stratégies d'aller-vers...) à différentes échelles, et « pallier » les annulations de formations Mednum. (Format, thématiques ?)

Construire un catalogue des compétences et ateliers

Recenser les expertises thématiques des médiateurs numériques et les ateliers qu'ils animent pour favoriser l'inspiration entre pairs, faciliter la mise en contact et valoriser ces ressources lors des rencontres collectives. Articuler avec les Bases ou autre outil de mise en commun. (Des propositions ?)

Créer à chaque rencontre du réseau Cyb@njou des temps de partage de pratiques outillés

Formaliser des séquences lors des rencontres collectives où un médiateur numérique présente une action réussie, un outil ou une méthode, avec mise à disposition des ressources associées à la fin de la journée.

Thématique

Montée en compétences et ressources partagées

Priorisation	1	2	3	Remarques / Ajouts
Renforcer les compétences professionnelles		xxx		Proposer aux médiateurs d'officier comme formateur occasionnel
Construire un catalogue des compétences et ateliers	xxx			Réalisation pendant Cyb@njou Catalogue de matériel par structure
Créer à chaque rencontre du réseau Cyb@njou des temps de partage de pratiques outillés			xxx	

Une priorité claire autour de la question du catalogue des compétences et ateliers

À faire :

- **Lancement d'un groupe de travail restreint sur la mise en place du catalogue, sur la base du travail déjà effectué.**
- **Travail sur la diffusion et l'appropriation de l'outil auprès du réseau.**

Outils Notion existant à retravailler :

[Voir l'outils](#)

Thématique

Accueil, intégration et engagement (notamment des employeurs)

Créer un parcours d'accueil des nouveaux médiateurs numériques

Mettre en place une séquence de 3 rendez-vous dans les premières semaines de prise de poste : présentation du réseau, et connaissance de la stratégie départementale d'inclusion numérique.

Renforcer l'engagement et la compréhension des employeurs

Organiser un webinaire et/ou une rencontre annuelle employeurs pour (re)poser les bases de la médiation numérique, présenter l'organisation départementale et donner à voir l'intérêt des rencontres collectives. Cela peut aussi être pertinents pour les employeurs ayant un intérêt pour la stratégie départementale d'inclusion numérique.

Mettre à jour le site Cyb@njou

Retravailler l'onglet de présentation du réseau pour mieux expliquer sa valeur ajoutée, notamment aux employeurs, et renforcer le lien avec la stratégie départementale d'inclusion numérique en indiquant un lien de redirection du site de la Mednum vers le site de Cyb@njou et inversement.

Thématique

Accueil, intégration et engagement (notamment des employeurs)

Priorisation	1	2	3	Remarques / Ajouts
Créer un parcours d'accueil des nouveaux médiateurs numériques	x	xx	x	Trombinoscope des médiateurs et médiatrices pour interconnaissance
Renforcer l'engagement et la compréhension des employeurs	xxx	xx		Rencontre médiateur + direction
Mettre à jour le site Cyb@njou	x	xx	x	Linkedin = Visibilité / espace d'actu pro

Une priorité claire autour de l'engagement et la compréhension des employeurs de la dynamique de réseau.

À faire :

- **Organisation d'un temps employeur une fois par an, sur les assises pour 2026.**
- **Envoi des comptes rendus des rencontres et du calendrier.**

Autre élément moins prioritaire mais au service de la visibilité :

Création de la page LinkedIn Cyb@njou

Thématique

Gouvernance et participation des médiateurs numériques

Associer les médiateurs numériques à la construction de la stratégie départementale

Mettre en place une méthode de recueil des avis et besoins des médiateurs numériques en amont de la réécriture de la feuille de route Mednum49.

Renforcer la représentation des médiateurs dans les instances

Identifier des médiateurs volontaires pour participer aux instances (Comité des partenaires...) aux côtés de Laura.

Créer un espace de veille et de partage sur les évolutions du secteur professionnel de la médiation numérique

Informier régulièrement les médiateurs sur les évolutions nationales (politiques publiques, nouveaux dispositifs, ressources Mednum) afin de permettre à chacun de se sentir acteurs d'un écosystème plus large.

Thématique

Gouvernance et participation des médiateurs numériques

Priorisation	1	2	3	Remarques / Ajouts
Associer les médiateurs numériques à la construction de la stratégie départementale	x	xx		Ouvrir les instances aux acteurs de terrain
Renforcer la représentation des médiateurs dans les instances	x	x	xx	Quel rôle ? Ou + de communication = photo de chaque CN avec une cartes et des exemples d'actions
Créer un espace de veille et de partage sur les évolutions du secteur professionnel de la médiation numérique	xx		x	

Pas de priorisation claire mais une volonté d'ouvrir les instances de la MEDNUM49 aux acteurs de terrain.

À faire :

- **Définir le rôle des représentants du réseau**
- **Identifier les instances de participation pertinente (Comité des partenaires, autres ?)**

Réalisation d'un trombinoscope pour identifier les médiateurs et médiatrices.

MEDNUM

AU SERVICE DES TERRITOIRES
POUR LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

49

Nouvelle version de la cartographie des lieux d'accompagnement aux usages numérique en Anjou

- Un outils à destination des professionnels, notamment sur l'orientation
- Nettoyage de la base de donnée existantes
- Possibilité de mise à jour par les structure

<https://mednum49.anjou-numerique.fr>



Travail individuel :

- Création du compte pour votre structure
- Vérification, mises à jours de vos données pour vos lieux d'interventions

LES PROPOSITIONS

Mobilisation des bénévoles pour accompagner les usages du numériques : Quels outils ? Quels freins ?
Retour d'expérience

Les outils de la maison du Citoyen connecté : Prise en main et idées d'ateliers

SI VOUS DEVIEZ RÉSUMER VOTRE SITUATION ACTUELLE CONCERNANT LES BÉNÉVOLES EN UN MOT OU UNE PHRASE, QUE DIRIEZ-VOUS ?

Nous n'en avons pas.

Nous en cherchons.

Nous en avons mais ils sont difficiles à fidéliser.

Ils sont essentiels à notre activité.

Nous ne savons pas quelles missions leur confier.

Consigne :

Se positionner dans le tableau selon ces propositions

Exprimer d'autres besoins

QU'EST CE QUI FONCTIONNE ? QU'EST CE QUI BLOQUE ?

Accueil / Mobilisation / Formation / Fidélisation / Profils / Autres ...

Consigne : En sous-groupe

Lister vos réussites et vos difficultés

En présenter deux aux groupes

MOBILISATION DES BÉNÉVOLES

Mission	Niveau technique requis
Accueil du public	Moyen à élevé
Aide à la prise en main	Moyen
Animation d'atelier	Moyen à élevé
Pair-aidance entre habitants	Variable
Soutien administratif	Faible
Communication / événementiel	Faible
Réparation / reconditionnement	Variable

**TOUT BÉNÉVOLE N'A PAS
BESOIN D'ÊTRE EXPERT DU
NUMÉRIQUE POUR CONTRIBUER
À L'INCLUSION NUMÉRIQUE**

**DANS LES 6 PROCHAINS MOIS, POUR
DÉVELOPPER OU MIEUX MOBILISER LES
BÉNÉVOLES, NOUS POURRIONS...**

Consigne : En sous-groupe

Sur la base des difficultés identifiés, construire des propositions
Voir si une ou plusieurs solution peuvent faire l'objet d'un projet pour le
réseau

Les échanges mettent en évidence des **réalités contrastées** selon les structures, tout en faisant émerger plusieurs **questionnements communs** concernant **la mobilisation, l'accompagnement et la place** des bénévoles.

Les constats

Les structures disposent de **niveaux d'implication bénévole très variables**. Certaines s'appuient sur un groupe de bénévoles déjà engagé, tandis que d'autres ne disposent d'aucun bénévole investi dans les actions numériques.

Lorsque des bénévoles sont présents, ils interviennent principalement sur **des activités collectives ou de l'accompagnement individuel**. Plusieurs structures soulignent toutefois des **difficultés à mobiliser durablement** les bénévoles, notamment pour l'animation d'ateliers numériques.

Beaucoup expriment **un manque de confiance dans leurs compétences, une réticence à intervenir sans cadre** clairement défini et une difficulté à se lancer dans des actions peu préparées.

Par ailleurs, certains bénévoles souhaitent s'investir uniquement dans **des formats bien identifiés** (cycles d'ateliers, activités programmées) et **se montrent moins à l'aise dans des accompagnements plus ouverts ou individualisés**.

Les échanges mettent également en évidence **des situations où les attentes des bénévoles ne correspondent plus aux besoins des publics** (par exemple, souhait d'animer des cours informatiques alors que la demande évolue vers d'autres formes d'accompagnement).

Enfin, plusieurs structures observent que **les usagers restent fortement attachés aux salariés**, ce qui peut freiner la montée en responsabilité des bénévoles.

Les questionnements

MOBILISATION DES BÉNÉVOLES Synthèse des échanges

Comment attirer, accompagner et fidéliser les bénévoles dans les actions de médiation numérique ?

Comment renforcer leur sentiment de compétence et leur confiance pour intervenir auprès des habitants ?

Quelle place donner à la formation, à la coanimation et à l'accompagnement des bénévoles ?

Comment trouver un équilibre entre l'implication des salariés et celle des bénévoles ?

Comment faire évoluer les postures des bénévoles vers davantage de facilitation que de transmission descendante ?

Comment clarifier les rôles, les responsabilités, les droits et les devoirs des bénévoles, notamment à travers les chartes ?

Comment adapter les modalités d'engagement aux évolutions des pratiques bénévoles et aux besoins des publics ?

Les pistes de travail

Développer des parcours d'intégration et de montée en compétences des bénévoles.

Formation des bénévoles et accompagnement possible par l'animatrice du réseau

Proposer des temps de coanimation et d'accompagnement progressif avant une animation en autonomie.

Visite apprenante inter-structure

Clarifier le cadre d'intervention, les postures attendues et les principes de responsabilité numérique.

Mise en place d'une charte bénévole
Accompagnement possible

Mieux faire connaître et expliciter les chartes d'engagement afin qu'elles soient comprises et partagées.

Se faire appuyer par sa direction ou ses administrateurs

Réfléchir aux formats d'animation les plus adaptés aux besoins des habitants et aux envies des bénévoles.

Échange de pratique avec ses pairs

Valoriser les compétences et l'engagement des bénévoles en complémentarité avec les équipes salariées.

Journée réservée aux bénévoles
Rencontre entre bénévoles