



maraud'IN

La maraude d'inclusion
numérique

GUIDE DE SENSIBILISATION

La médiation numérique

**À destination des acteurs
de la veille sociale**



Fédération
des acteurs de
la solidarité

**Rédigé par Alice Coutereel,
Sociologue indépendante**

Merci aux différents acteurs de la médiation numérique qui ont accepté de partager leurs expériences lors d'entretiens qualitatifs pour permettre l'élaboration de ce guide.

Pourquoi un guide de sensibilisation à la médiation numérique ?	4
Histoire et fondements de la médiation numérique	5
Développement du pouvoir d'agir et éducation populaire	5
Médiation numérique, inclusion numérique, quelle différence ?	5
Mais... qui fait quoi ?	6
Quelle complémentarité entre les secteurs du social et de la médiation numérique ?	7
Un périmètre d'intervention qui évolue	7
Réfléchir à la complémentarité des postures	8
Savoir où se placer et quand passer le relais	9
Focus : les dispositifs mobiles de veille sociale et de médiation sociale numérique	10
Maraud'IN	10
Les Pimms médiation mobiles	10
Comment rencontrer les acteurs de la médiation numérique ?	11
La Mednum : la coopérative des médiateur·rice·s numériques	11
Les NECS : des événements de rencontre entre médiation numérique et autres secteurs	11
Les HUBS territoriaux : une coordination régionale des acteurs du secteur	12
Ressources	12
Quelques cartographies des lieux de la médiation numérique	12
Les lieux d'inclusion numérique	12
Espaces France Services	12
Les Pimms médiation	12
Soliguide	12
Tiers-lieux	12
(S')outiller	13
Équipement	13
Outils d'accompagnement/outils métiers	13
(S'in)former	13
Se rapprocher des organismes de formation	13
Les outils disponibles en ligne	14
Aller vers la médiation numérique : frise de recommandations	15

Pourquoi un guide de sensibilisation à la médiation numérique ?

« Les travailleur-se-s sociaux-les ne peuvent porter seul-e-s l'aide et le soutien des personnes qui ne peuvent pas pour une raison ou une autre se connecter à internet ou, si elles le peuvent, ne peuvent pas utiliser les plateformes qui leur sont nécessaires pour accéder à leurs droits [...] il n'est pas logique que les travailleur-se-s sociaux-les passent de plus en plus de temps à expliquer aux personnes en difficulté comment fonctionne un ordinateur, quel usage l'on peut en faire et en quoi il est utile. »¹

Le numérique est un sujet que les acteurs du secteur social et médico-social ont vu arriver dans leur quotidien à la fois dans leurs pratiques professionnelles et dans les rapports avec les personnes qu'ils accompagnent. C'est dans ce contexte que la Fédération des acteurs de la solidarité (FAS) a déployé depuis 2021 le projet Maraud'IN — avec le soutien financier de la Fondation Afnic², du Groupe Française des Jeux³, de la Fondation JM Bruneau⁴ et en partenariat avec la Mednum⁵ — co-construit avec des professionnel-le-s de la veille sociale.

Les maraudes (professionnelles et bénévoles) et accueils de jour étant en première ligne pour apporter une aide essentielle aux personnes à la rue, le projet vise à les former à la médiation numérique et les équiper en matériel numérique, pour favoriser l'accès au numérique et ainsi aux droits des personnes. Dans ce cadre, vingt associations adhérentes à la FAS mettent en œuvre cette expérimentation.

Dans la continuité du projet Maraud'IN, ce guide est à destination des associations de la FAS intervenant dans le secteur de la veille sociale et se propose de sensibiliser à la médiation numérique afin de dépasser l'opposition souvent faite entre le rapport humain et le numérique afin de permettre d'entrevoir les complémentarités entre ces deux mondes⁶. Il se veut à la fois être un outil d'apport théorique sur les réflexions à mener concernant la médiation numérique dans le secteur social et un outil pratique avec des ressources à mobiliser au quotidien. L'exhaustivité n'est pas recherchée ici, il s'agit de proposer une porte d'entrée pour se repérer dans ce milieu et faire un premier pas pour aller-vers la médiation numérique et ses acteur-ric-e-s. Afin de nourrir ce guide des entretiens ont été menés avec des médiateur-ric-e-s numériques.

Ce guide est à destination des professionnel-le-s de terrain qui accompagnent les personnes au quotidien ainsi que des directions des associations qui accompagnent leurs équipes dans l'évolution des postures et pratiques professionnelles.

Afin d'ouvrir notre propos cette citation nous semble rassembler les éléments de positionnement de ce qu'est la médiation numérique : « Il ne s'agit pas de médiation au sens de *mettre d'accord, concilier ou réconcilier des personnes*. Il ne s'agit pas non plus de réconcilier des personnes avec *le numérique*. Il est plutôt question de les accompagner à mettre le numérique à la juste place, en fonction de leurs besoins et de leurs souhaits d'implication. Il arrive parfois que la place du numérique soit marginale, mais le processus qui a permis de la déterminer aura eu son importance. »⁷

1. <https://dubasque.org/construire-ensemble-des-reseaux-de-solidarite-numerique-4-idees-pour-y-parvenir>

2. « La Fondation Afnic pour la Solidarité Numérique a pour objet le soutien au développement d'un internet solidaire, la formation et la sensibilisation à ses usages, par le soutien à des initiatives locales et structurantes de solidarité

numérique et à des projets de recherche portant sur le thème de la solidarité numérique. »

3. « La Fondation FDJ soutient des projets d'insertion sociale dont la pédagogie est basée sur le jeu, la collaboration ou la (ré) création, favorisant l'égalité des chances et destinés à des publics vulnérables. »

4. « La Fondation JM Bruneau agit dans le champ des solidarités et de l'action sociale. En étroite collaboration avec les programmes de la Fondation de France, elle intervient selon des axes variés tels que l'aide aux personnes âgées et handicapées, l'insertion et l'emploi, le logement, mais aussi l'enfance et la santé des jeunes. »

5. Coopérative des acteurs de la médiation numérique.

6. Garde Stéphane & Nizon Garlann, *Médiation sociale et médiation numérique : solubilité ou symbiose ?*, Framablog, 2023

7. Javelle Eddie, *La médiation numérique comme démarche d'émancipation*, Cahiers de l'action, vol. 57, n°1, p.36, 2021

Histoire et fondements de la médiation numérique

Développement du pouvoir d'agir et éducation populaire

Le secteur de la médiation numérique se développe depuis la fin des années 1980 avec l'arrivée d'Internet dans la société et a été pris en charge historiquement par les associations d'éducation populaire dans une visée de formation continue⁸. Ces associations d'éducation populaire portent des valeurs de développement du pouvoir d'agir pour ne pas faire « à la place » des personnes mais leur apprendre pour qu'elles deviennent autonomes dans l'utilisation du numérique. Ce positionnement prévaut historiquement aux médiateur·rice·s sociaux et aux intervenant·e·s sociaux·les globalement, dont l'ADN des modalités d'intervention sont l'aller-vers et le faire ensemble⁹. À cette époque, l'enjeu de la médiation numérique se lie avec la médiation culturelle pour lutter contre l'exclusion des savoirs liés au numérique : « [...] parce qu'en fait quand on est exclus du numérique on est exclus de tout, on est exclus des loisirs, de la culture, de la démocratie participative en ligne. »¹⁰ Dans cette perspective se développent dans les années 1990 des lieux dédiés à la collaboration et le partage de connaissance qui sont aujourd'hui bien connus sous les termes de tiers-lieux, fablabs. Ce n'est qu'à partir des années 2000 que la notion de fracture numérique apparaît, notamment dans le discours politique et que de nouveaux réseaux d'acteurs se développent sous la forme d'EPN (espaces publics numériques), espaces multimédias ou cyberbases¹¹.

Cependant, avec la dématérialisation¹² « à marche forcée » le lien entre médiation numérique et accès aux droits a pris de plus en plus de place, alors même que la médiation numérique est bien plus large et vise plus un apprentissage, une montée en compétence pour savoir faire soi-même, voire partager ses connaissances avec les autres sur des sujets divers et variés, faisant ainsi du numérique un levier du développement du pouvoir d'agir des personnes en termes de « capacités numériques »¹³. En ce sens, la médiation numérique n'intervient pas que sur les aspects d'accès aux droits, mais aussi sur la parentalité, l'éducation, la santé, etc. Si le raccourci est régulièrement fait c'est que l'évolution du travail des médiateur·rice·s numériques tient aux évolutions des demandes des personnes en difficulté¹⁴. Il semble donc nécessaire de faire un point à la fois sur les terminologies et les rôles de chacun.

Médiation numérique, inclusion numérique, quelle différence ?

Le terme d'inclusion numérique est celui qui revient le plus dans le langage commun, dans les médias, etc., lorsqu'il est fait mention des enjeux de lutte contre la fracture numérique. Toutefois, le secteur structurant cette activité parle de médiation numérique. Alors, quelle différence ? Quelle porosité ?

Médiation numérique : « La médiation numérique désigne les techniques qui permettent aux personnes de comprendre et de s'approprier le numérique, ses enjeux et ses usages. »¹⁵ Plus que la seule mise en place de cours d'informatique, la médiation numérique accompagne les réflexions des usager·ère·s dans « le choix de l'outil, de la plateforme ou du service, au regard de critères non uniquement techniques mais également éthiques, tels que la souveraineté numérique ou le respect de la vie privée [...] »¹⁶

8. Siguier Rigoni Coline, « La technologie et les pratiques évoluent... la médiation numérique aussi ! », Les Cahiers du Développement Social Urbain, vol. 75, n°1, pp.26-28, 2022

9. Vandeputte Yann, *La médiation numérique est-elle soluble dans la médiation sociale ?*, Framablog, p.6, 2023

10. Entretien avec la Mednum

11. Siguier Rigoni Coline (2022), op.cit.

12. Pour reprendre la terminologie utilisée dans les politiques publiques

13. Rapport CREDOC-CREAD-GIS M@RSOIN pour le programme Société Numérique-ANCT, *La société numérique française : définir et mesurer l'éloignement numérique*, 2023

14. Dubasque Didier, *Allons-nous vers un métier unique de la médiation numérique et sociale ?*, Framablog, 2023

15. Définition de la Mednum

16. Javelle Eddie, op.cit., p.37, 2021

Inclusion numérique : L'inclusion numérique se définit comme un « processus qui vise à rendre le numérique accessible à chaque individu, principalement la téléphonie et internet, et à leur transmettre les compétences numériques qui leur permettront de faire de ces outils un levier de leur insertion sociale et économique. »¹⁷

Pour certains¹⁸, l'arrivée du terme d'inclusion numérique est venue réduire l'approche pédagogique de la médiation numérique en créant une approche plus opérationnelle par le simple fait d'utiliser un outil numérique (téléphone, ordinateur, tablette, etc.). En ce sens, il nous semble plus opportun dans ce guide de parler de médiation numérique pour la raison suivante : si les intervenant·e·s sociaux font de la médiation sans le savoir¹⁹ face aux nouveaux besoins des publics, la médiation numérique reste bien un secteur à part entière avec des compétences qui lui sont propres. La médiation numérique est une pratique professionnelle et un métier en devenir qui intervient sur différentes problématiques au croisement du travail social et de la médiation sociale permettant il nous semble de réfléchir en termes de complémentarité entre professionnel·le·s et non de remplacement de compétences propres à chaque profession.

Mais... qui fait quoi ?

Le secteur de la médiation numérique connaît une évolution dans ses terminologies car la filière métier n'est pas encore clarifiée. De fait, de nombreuses dénominations ont vu le jour pour parler des médiateur·rice·s numériques. Entre animateur multimédia, médiateur numérique et aujourd'hui responsable d'espace de médiation numérique (REMNI), conseiller numérique France services, aidant numérique, les différentes terminologies peuvent perdre les uns et les autres. Nous faisons le point ici.

Médiateur numérique : Le conseiller numérique, REMNI, le médiateur numérique ? Il s'agit d'acteurs dont la médiation numérique est le cœur de métier et dont l'objet est de « mettre en œuvre des actions de médiation à destination des utilisateurs pour favoriser leur autonomie avec les pratiques, les technologies,

les usages et les services numériques »²⁰. Et, avec l'évolution de son titre, les notions d'animation de réseau, de travail avec les acteurs de leurs territoires se sont développées dans les périmètres et activités des médiateur·rice·s numériques.

Conseiller numérique France services : Dispositif créé en 2021 par l'État dans le cadre de France Relance, ce sont 4 000 conseillers qui ont été déployés sur le territoire. Le CnFS, comme il est nommé, doit mettre en place des modules qui permettent de mettre les personnes en autonomie « peu importe la finalité, si vous remplissez un formulaire en ligne que ce soit pour commander sur Amazon ou pour faire la CAF »²¹ il s'agit de permettre aux personnes de développer des compétences numériques. Un point de vigilance : malgré la terminologie similaire, les conseillers numériques France services ne sont pas rattachés au dispositif maisons/établissements France services. Les établissements France services sont venus remplacer les maisons de services aux publics et rassemblent neuf opérateurs (La Direction générale des finances publiques, le ministère de l'Intérieur, le ministère de la Justice, la Poste, Pôle emploi, la CAF, l'assurance maladie (CPAM), l'assurance retraite, la mutualité sociale agricole (MSA)). Les CnFS sont des professionnel·le·s qui peuvent être déployés dans des collectivités, des associations, etc.

Aidants numériques : Il s'agit d'une grande catégorie qui regroupe différentes typologies d'acteurs pour lesquels la médiation numérique n'est pas le cœur de métier, mais une fonction venue s'ajouter dans leur quotidien : « des professionnel·le·s (médiateur·rice·s et travailleur·se·s sociaux·les, animateurs jeunesse, enseignants, agents d'accueil de mairie, agents de services publics comme Pôle Emploi ou la CAF...), des bénévoles (maraudeurs) ou de simples particuliers (aidants familiaux ou amicaux). »²² Nous pouvons définir les intervenant·e·s sociaux·les comme des aidants numériques du fait de la posture qu'ils ont dans l'accompagnement de personnes « qui subissent une obligation de maîtriser l'accès à internet, point de passage obligé pour accéder à ses droits et gérer son quotidien. »²³

17. Brigitte Bouquet et Marcel Jaeger, *L'e-inclusion, un levier ?*, Vie sociale, vol. 11, n°3, p.185, 2015
<https://www.inclusion-numerique.fr/definition-inclusion-numerique/>

18. <https://framablog.org/2023/03/16/ou-est-donc-passee-la-culture-numerique/#easy-footnote-bottom-1-30062>

19. Siguier Rigoni Coline, op.cit., p.27, 2022

20. Dubasque Didier, op.cit., p.3, 2023

21. Extrait d'entretien avec une médiatrice numérique

22. Mednum, *Observatoire de l'inclusion numérique*, p.87, 2022

23. <https://dubasque.org/dematerialisation-des-services-et-travail-social-comment-surmonter-cet-obstacle/>

Quelle complémentarité entre les secteurs du social et de la médiation numérique ?

Un périmètre d'intervention qui évolue

À l'instar des médiateur·rice·s numériques, les intervenant·e·s sociaux·les cherchent à agir avec la personne, en ayant son consentement pour l'associer et favoriser son autonomie.²⁴ Si le périmètre d'intervention des intervenant·e·s sociaux·les évolue du fait de la dématérialisation des démarches administratives et donc des demandes des personnes accompagnées c'est que comme l'explique la Défenseure des droits dans son dernier rapport sur la dématérialisation²⁵ un report systématique des tâches et coûts qui incombait à l'administration se fait sur l'utilisateur désormais. Pour les personnes à l'aise avec le numérique et les démarches administratives la dématérialisation est une plus-value. Cependant, les personnes qui sont déjà éloignées de leurs droits sont doublement pénalisées car elles sont face à un obstacle supplémentaire pour y accéder.

Pour autant, chaque acteur, à son échelle, a son rôle à jouer dans l'accompagnement à travers le numérique comme l'explique un médiateur numérique qui forme des intervenant·e·s sociaux·les :

« On est sur des métiers d'accompagnement, accompagner l'autre, accompagner la personne pour qu'elle fasse elle-même, on n'est pas sur *faire à la place de*. C'est justement parce qu'on n'est pas sur *faire à la place de* qu'on ne leur demande pas de prendre en charge les difficultés numériques des publics. Si tel était le cas ça nécessiterait du temps de leur part, qu'ils aient le temps, le matériel, les compétences et éventuellement les partenaires

potentiels présents.²⁶ *Faire à la place de, ça nécessite une prise en charge des difficultés numériques là où on est dans du *faire avec* et donc [...] prendre en compte les difficultés numériques de la personne, ça ne veut pas dire lui apprendre le numérique.* »²⁷

Les intervenant·e·s sociaux·les n'ont pas vocation à devenir des médiateur·rice·s numériques mais vont développer de fait une posture d'aidants numériques²⁸ en prenant en compte les difficultés et besoins des personnes qu'ils accompagnent, comme le souligne un acteur des Pimms médiation :

« Souvent, il y a un gros biais par rapport au numérique, en fait le numérique est tellement partout qu'on a l'impression d'être obligé de tout faire quand on dit qu'on fait de l'inclusion numérique alors que en fait non, l'enjeu c'est justement de créer ces parcours [...] Il faut que chacun délimite, définisse bien son truc [...] trouver entre les compétences métiers des maraudeurs qui sont habitués à l'aller-vers ce public-là dans des contextes particuliers, dans des endroits de la ville particuliers et nos médiateur·rice·s sociaux·les et numériques qui eux sont habitués à faire de l'aller-vers mais quand même dans des structures bien cadrées [...] mais en parallèle le médiateur a des expertises notamment en termes d'accès aux droits, d'inclusion numérique et peut-être que le maraudeur a plus de difficulté ou moins cette vue de l'écosystème local. »²⁹

24. Haut conseil pour le travail social, *Pourquoi et comment les travailleur·se·s sociaux·les se saisissent des outils numériques ? Recommandations du groupe de travail « Numérique et travail social »*, 2020

25. Défenseure des droits, « Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ? », p.95, 2022

26. Présents en proximité sur le territoire, afin d'orienter les publics et d'œuvrer en complémentarité.

27. Entretien avec médiateur numérique
28. Dubasque Didier, op.cit., 2023

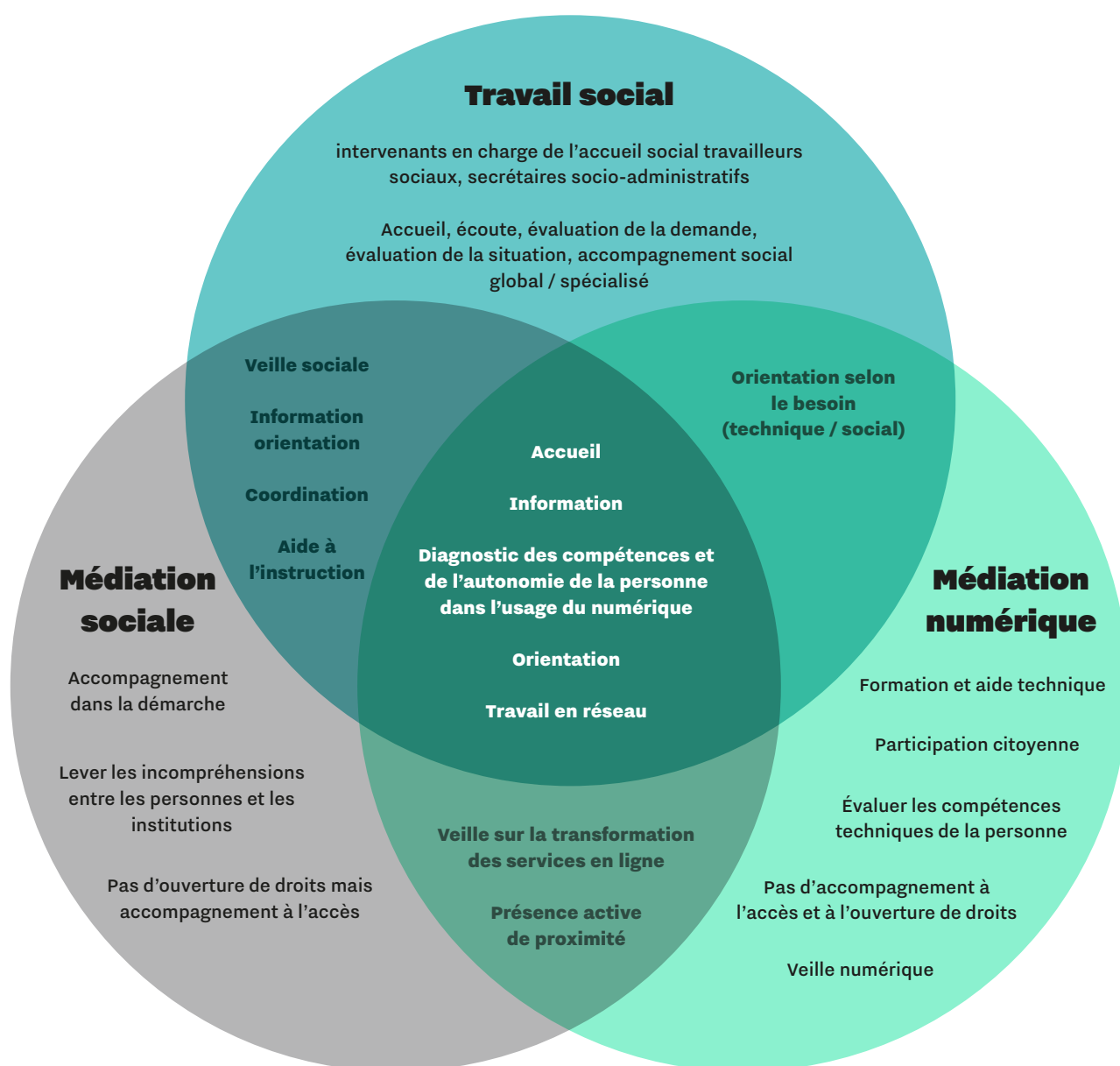
29. Extrait d'entretien avec un salarié de Pimms médiation

Chaque acteur à ses spécificités, ses savoir-faire qu'il faut reconnaître et pour reprendre les mots d'une médiatrice numérique : « l'idée, c'est pas de faire du *forcing* mais c'est petit à petit à force de travailler ensemble il y a un langage commun qui se crée. »³⁰ Il s'agit finalement de réfléchir les complémentarités entre les acteurs du secteur social et ceux de la médiation numérique pour créer des passerelles dans l'accompagnement.

Réfléchir à la complémentarité des postures

Le schéma ci-après, élaboré à l'occasion d'un groupe de travail du HCTS en 2018³¹, permet d'éclaircir cette notion de complémentarité tout en mettant en lumière les spécificités de chaque métier.

Ce schéma est indicatif : il identifie certaines spécificités des acteurs professionnels dans la prise en compte des besoins de la personne dans le champ des pratiques numériques.



30. Extrait d'entretien avec une médiatrice numérique

31. Source : https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/fiche_articulations_mediation_sociale_numerique_et_travail_social-2.pdf

Finalement, ce qui évolue ce n'est pas le périmètre d'intervention mais la posture et la pratique professionnelle. Ces dernières doivent être adaptées en fonction de quatre points de vigilance selon un médiateur numérique³² : le temps, le matériel, les compétences et les partenaires. Sans ces quatre ingrédients il est compliqué de pouvoir s'adapter pour répondre aux besoins des personnes. Il semble important de pointer que l'aspect partenarial est essentiel car les compétences que des intervenant·e·s sociaux·les vont acquérir sur et avec le numérique ne viendront pas en remplacement de celles qu'ont des médiateur·rice·s numériques. Une médiatrice donne cet exemple de travail en complémentarité qui illustre bien cette idée :

« Typiquement, quand on a fait de l'éducation aux médias, j'avais des médiateur·rice·s numériques. On les mettait dans les collèges. On m'a dit que certains n'étaient pas à l'aise en fait, face à une horde d'adolescents en furie. À côté de ça, vous aviez des éducateurs jeunesse qui n'étaient pas à l'aise sur le numérique. On les a mis en binôme et c'était vachement plus intéressant et vachement plus constructif. Donc c'est essayer de faire ça sur les territoires parce qu'on ne peut pas être partout et qu'il faut chercher les complémentarités. Chacun a son rôle à jouer, chacun a sa place. »³³

Une fois cela dit, dans le travail au quotidien, encore faut-il savoir à quel moment les intervenant·e·s sociaux·les accompagnent et quand est-ce qu'ils et elles doivent orienter.

32. S'appuyant sur les travaux de Pierre Mazet et François Sorin/ Mazet Pierre & Sorin François, *Répondre aux demandes d'aide numérique : troubles dans la professionnalité des travailleurs sociaux*, Terminal. Technologie de l'information, culture & société, vol.n°128, 2020

33. Extrait d'entretien avec une médiatrice numérique

Savoir où se placer et quand passer le relais

En nous inspirant d'un article de Coline Siguier directrice études et plaidoyer de la Mednum, nous proposons le schéma suivant pour éclaircir ce questionnement.

DIFFÉRENTS DEGRÉS D'ACCOMPAGNEMENT

1. L'urgence numérique

- Faire une démarche une personne : actualisation par exemple
- Montrer comment se connecter voire s'actualiser : cela dépend des personnes

2. Médiation numérique

- Apprendre à naviguer sur Internet
- Apprendre à faire des recherches en fonction de ses besoins
- Réaliser des CV par exemple

3. Éducation numérique

- Comprendre les enjeux des données personnelles : comment les sites les collectent, etc.
- Comment protéger ses données personnelles
- Savoir ce qu'est la e-réputation, etc.

Ainsi, nous pouvons dire que les intervenant·e·s sociaux·les, notamment celles et ceux de la veille sociale, se placent au stade de l'urgence numérique. Il s'agit finalement de faire le lien entre le quotidien dans lequel ils répondent à l'urgence sociale et que lorsqu'il faut aller plus loin dans l'accompagnement ou quand ils ne peuvent pas répondre à des besoins spécifiques ils orientent les personnes.

FOCUS

Les dispositifs mobiles de la veille sociale et de la médiation sociale numérique

Maraud'IN

Le projet Maraud'IN, déployé par la FAS a permis de former et d'équiper des associations porteuses de maraudes et accueils de jour. Plusieurs d'entre elles sont porteuses de dispositifs d'aller-vers tels que des bus solidaires, camions, camping-car.

Espérer95 porte un bus solidaire à la fois accueil de jour et tiers-lieu, le bus étant équipé d'une cuisine. Un jour par semaine il se déplace sur le parking d'un hôtel pour que des familles hébergées puissent cuisiner ensemble. Le reste de la semaine il est stationné à Cergy, près des différentes administrations/services publics clés (préfecture, CAF notamment) et est ouvert à toutes et tous. Les personnes vont et viennent dans ce bus, peuvent manger une collation proposée, boire un café ou un thé, mettre de la musique, charger leur téléphone, etc. Un bureau d'entretien individuel a été mis en place pour le suivi social des personnes et assurer la confidentialité des échanges.

Cette manière de mêler à la fois espace de vie et de démarches se retrouve aussi à l'AIEM à Metz, dans le camion qu'ils ont équipé en tablettes, téléphones, imprimante, panneaux solaires, casiers de recharge. Le camion de l'AIEM se déplace sur trois lieux à Metz et comme indiqué, ils ont intégré les casiers de recharges sécurisés à l'arrière du camion. Ainsi, les personnes peuvent mettre à charger leur téléphone tout en discutant avec les autres personnes sur place, prendre un café ou faire leurs démarches.

L'AFR à Roubaix dispose d'un camion qui ne permet pas aux personnes de s'installer à l'intérieur, mais il est équipé d'une imprimante, d'une tablette et permet

d'aller à la rencontre des personnes sans domicile-fixe ou de les ramener à l'accueil de jour.

Le FIAC à Berck-sur-Mer, dispose d'un camping-car, PAMELA « Point Accueil Mobile Écoute Liaison Accompagnement », qui se déplace en ruralité, dans des communes éloignées de leur accueil de jour. Ainsi, il s'agit de permettre aux personnes qui ne peuvent pas se déplacer d'avoir un suivi social, de prendre un café, d'échanger entre elles.

Ces dispositifs permettent de réunir à la fois les deux composantes qui rendent le projet Maraud'IN possible et déployable auprès des personnes : le lien et la stabilité d'un lieu ressource, à l'abri. Le numérique est en filigrane mais il n'est pas le centre de ce qui se joue dans la relation d'aide. Dans ces espaces les personnes se connaissent, échangent, rient entre elles. La relation humaine dicte la manière dont l'action peut se mettre en œuvre même si le numérique est un moyen en plus de répondre à leurs besoins, notamment dans le cadre de ces dispositifs mobiles.

Les Pimms médiation mobiles

Les Pimms médiation sont des acteurs de la médiation sociale numérique qui existent depuis 1995. Il s'agit d'un réseau composé d'une association tête de réseau et de 37 associations indépendantes. Ils portent en propres 100 lieux d'accueil fixes ou itinérants et les médiateur·rice·s interviennent dans plus de 300 points de contact. Il s'agit de permanences dans des espaces départementaux des solidarités, dans des centres sociaux, CCAS, dans des tribunaux de grande instance, etc. Ils interviennent à la fois en territoire urbain et rural.

Les Pimms médiation ont mis en place des dispositifs mobiles sous la forme de camions et de triporteurs pour faire de la médiation sociale numérique dans différents espaces urbains. Ces modalités d'intervention mobile prennent plusieurs formes :

→ Des véhicules aménagés pour accueillir les publics dedans : petite camionnette, bus, caravane qui se déplie³⁴ ;

→ Les mobilités douces pour faire de la mobilité du dernier kilomètre : l'idée est que cela ne suffit pas d'avoir un local fixe en centre-ville car ça ne permet pas de « toucher » les personnes qui ne s'y rendent pas. Imprégnés par la notion d'aller vers, les Pimms médiation se déplacent donc dans l'espace public pour aller à la rencontre des personnes. Ils ont donc développé des triporteurs, des vélos électriques avec des remorques, selon la typologie du territoire.

Comment rencontrer les acteurs de la médiation numérique ?

Un des enjeux principaux est de savoir comment trouver les acteurs de la médiation numérique sur son territoire pour pouvoir se mettre en lien. Nous proposons ici de mettre en lumière des acteurs, lieux et événements de la médiation numérique que les associations peuvent mobiliser aussi bien à l'échelle nationale que locale.

La Mednum : la coopérative des acteurs de l'inclusion numérique

Coopérative regroupant notamment un grand nombre de médiateur·rice·s numériques et structurant ce secteur, la Mednum est un acteur central au service des acteurs de l'inclusion et de la médiation numérique. Ressource dans le développement d'outils, de formations, de cartographies, la Mednum accompagne les collectivités et l'État dans leur transformation numérique en s'appuyant sur les expertises de ses sociétaires. Elle est aussi partenaire d'associations, comme la FAS avec qui elle a déployé l'ingénierie pédagogique du projet Maraud'IN. Durant le confinement, la Mednum a notamment déployé

Solidarité Numérique pour mettre en lien les personnes en difficulté et les médiateur·rice·s numérique de son réseau.

Elle a un rôle aussi de plaidoyer et met en place depuis 2022 un observatoire de l'inclusion numérique³⁵.

Les NECS : des événements de rencontre entre médiation numérique et autres secteurs

Les NECS³⁶ – numérique en communs – sont des événements locaux et nationaux qui se mettent en place chaque année et qui visent la rencontre entre les acteurs du numérique et plus largement. L'ANCT soutient ces événements locaux et au niveau national. Mais, chaque territoire, médiateur·rice, peut mettre en place des NECs locaux. Ces événements sont l'occasion de pouvoir se rencontrer entre acteurs d'un territoire, l'idée étant d'ouvrir ces événements aux acteurs qui s'intéressent au sujet de l'inclusion numérique.

34. https://www.youtube.com/watch?v=zCID_yVtdJg

35. <https://lamednum.coop/wp-content/uploads/2022/09/Mednum-Observatoire2022.pdf>

36. <https://numerique-en-communs.fr>

Les HUBS territoriaux : une coordination régionale des acteurs du secteur

Les Hubs territoriaux pour un numérique inclusif sont les acteurs régionaux qui coordonnent les activités de l'inclusion et de la médiation numérique à l'échelle de leur territoire. De l'animation de réseau à la formation de différents types d'acteurs, les Hubs sont des interlocuteurs essentiels pour les professionnel·le·s du social qui souhaitent une mise en lien avec la médiation numérique.

Ils sont aujourd'hui présents dans chaque région et certains développent des cartographies pour trouver les lieux de médiation numérique à une échelle régionale.

[Voir la carte des Hubs](#)

Ressources

Cette partie du guide permet aux acteurs du secteur social d'avoir des repères à la fois en termes de cartographie, d'outillage et de formation. Il ne s'agit pas d'une liste exhaustive comme précisé en introduction de ce guide, mais d'une première entrée en matière.

Quelques cartographies des lieux de la médiation numérique

Plusieurs cartographies sont disponibles en ligne pour permettre de trouver les différents acteurs que nous avons mentionné dans ce guide.

LES LIEUX D'INCLUSION NUMÉRIQUE

Cartographie mise en place par la mission société numérique qui permet de trouver les lieux de la médiation numérique sur l'ensemble du territoire national.

[Voir la cartographie](#)

ESPACES FRANCE SERVICES

Cartographie mise en place par l'ANCT qui recense tous les espaces Frances Services à la fois fixes et sous forme de bus itinérants

[Voir la cartographie](#)

LES PIMMS MÉDIATION

Cartographie qui recense l'ensemble des lieux où se trouvent les Pimms médiation.

[Voir la cartographie](#)

SOLIGUIDE

Application qui recense les différents lieux et services pour les personnes qui rencontrent une difficulté : alimentaire, hygiène, aide sociale, etc.

[Voir l'application Soliguide](#)

TIERS-LIEUX

Cartographie qui recense les tiers-lieux au niveau national. Des cartographies plus locales des tiers-lieux existent aussi en cherchant par région.

[Voir la cartographie](#)

(S')outiller

ÉQUIPEMENT

→ Emmaüs Connect permet aux personnes accompagnées d'accéder à des forfaits à des prix solidaires et d'accéder à du matériel informatique :

[Voir Emmaüs Connect](#)

→ Les ressourceries sont des lieux dans lesquels vous pouvez trouver du matériel pour les personnes accompagnées :

[Voir envie.org](#)

[Voir ressourceries.info](#)

→ Appels à projets de la Fondation de France

→ Appels à projets de la fondation AFNIC (notamment pour développer des actions d'accompagnement numérique)

[Voir fondation-afnic.fr](#)

OUTILS D'ACCOMPAGNEMENT & OUTILS MÉTIERS

→ **Aidants Connect** : Système d'habilitation qui permet de faire des démarches à la place des personnes, en étant sécurisé juridiquement et techniquement. L'habilitation est obtenue à l'issue d'une formation d'une journée. Deux points d'attention : le dispositif n'est pas ouvert aux bénévoles et les personnes accompagnées doivent avoir un compte France Connect ou peuvent être accompagnées pour en créer un.

[Voir Aidant Connect](#)

→ **Solidarité numérique** : Plateforme qui permet aux personnes qui ont déjà des compétences numériques de base de répondre à certains besoins (santé, communiquer, démarches administratives, etc.). Des médiateur·rice·s numériques répondent aux questionnements des personnes

[Voir Solidarité numérique](#)

→ **Reconnect** : coffre-fort numérique qui permet aux personnes de stocker leurs documents et de choisir de donner accès ou non aux intervenants sociaux.

→ **Entourages** : L'association a développé un réseau social sur mobile, pour permettre à chacun d'agir à son échelle, dans son quartier. Sur le réseau, habitants, associations et personnes SDF peuvent se connecter pour se connaître, échanger et mener ensemble des actions solidaires.

[Voir l'application Entourages](#)

→ **MANO** : un outil libre développé pendant le confinement par des infirmiers et qui permet aux intervenant·e·s sociaux·les de faire leurs reporting.

(S'in)former

SE RAPPROCHER DES ORGANISMES DE FORMATION

→ Certaines FAS régionales sont en lien avec les acteurs de la médiation numérique et peuvent vous renseigner ou vous proposer des formations.

→ Les Hubs territoriaux mettent en place des formations, peuvent orienter vers des formateurs spécialisés ou accompagner dans l'élaboration de formations sur mesure.

→ La Mednum peut vous orienter vers des médiateur·rice·s-formateur·rice·s.

→ Les Pimms médiation portent un organisme de formation certifié Qualiopi autour de plusieurs modules et ont notamment des liens avec des OF dédiés aux travailleur·se·s sociaux·les.

LES OUTILS DISPONIBLES EN LIGNE

→ **Genial.ly Maraud'IN** : une boîte à outils avec des ressources pour se former et accompagner les personnes.

[Voir Genial.ly](#)

→ **Les bons clics** : Plateforme qui permet de se former aux bases du numérique.

[Voir Les bon clics](#)

→ **Pix** : Pix est un service public en ligne pour « évaluer, développer, et certifier ses compétences numériques ». Il permet aussi de faire des diagnostics de compétences numériques.

[Voir Pix](#)

→ **C@fé numérique - Accompagner les publics éloignés du numérique - Démarche et mise en œuvre** : Plateforme qui donne des éléments synthétiques sur la manière de repérer les besoins numériques.

[Voir C@fé numérique](#)

→ **Le kit de la CNIL pour protéger les données personnelles** : Ce kit a été développé avec des acteurs du secteur social et médico-social et se compose de fiches pratiques sur la protection des données personnelles des publics accompagnés.

[Voir le kit de la CNIL](#)

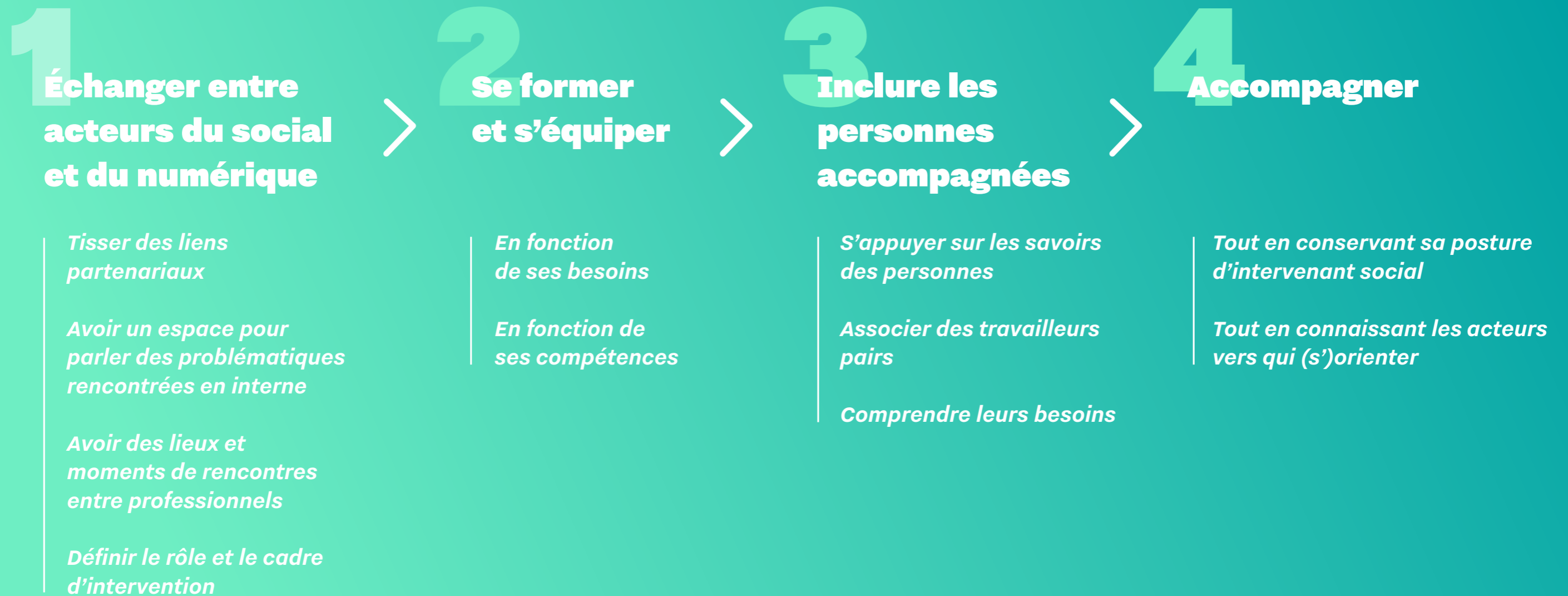
→ **Le petit guide intergalactique du numérique**

[Voir le guide](#)

→ **La Base** : plateforme collaborative de partage d'outils et de ressources au service du numérique d'intérêt général

[Voir la plateforme](#)

Vers la médiation numérique : frise de recommandations





maraud'IN

La maraude d'inclusion
numérique

Un projet mené par



Fédération
des acteurs de
la solidarité

En partenariat avec

